

RECHTSPRAAK

## Webhelp Nederland B.V./werkneemster

### ***Ontbinding arbeidsovereenkomst na uitschelden klant. Geen ernstig verwijtbaar handelen door werkneemster.***

Webhelp is een 'customer contact center', dat zich toelegt op het verlenen van verbindingdiensten aan ondernemingen en overheden. Werkneemster is sinds 1 januari 2000 bij Webhelp (voorheen SNT) in dienst. Sinds 2009 verricht werkneemster werkzaamheden voor de Nederlandse Staatsloterij, een opdrachtgever van Webhelp. Met werkneemster is verschillende keren gesproken over de bejegening van klanten. Op 6 juli 2015 is een gesprek tussen werkneemster en een klant van de Staatsloterij geëscaleerd. Hierover schrijft Webhelp aan werkneemster: 'Jouw afsluiting van het gesprek in niet mis te verstane bewoordingen ("je moet je bek dichthouden kankerdebiel"), is absoluut niet tolerabel. Hoewel de klant jou daarvoor in vergelijkbare bewoordingen had toegesproken, is en blijft de klant koning en kan en mag je nooit je persoonlijke frustratie laten blijken/uiten en op deze wijze reageren.' Werkneemster is vervolgens geschorst. Webhelp verzoekt de arbeidsovereenkomst op grond van artikel 7:671b BW juncto artikel 7:669 lid 3 onderdeel d en e BW te ontbinden.

De kantonrechter oordeelt als volgt. De functie van werkneemster bestaat grotendeels uit het voeren van telefonische klantgesprekken. Het spreekt daarom voor zich dat de werkgever zwaar tilt aan klantvriendelijkheid en een correcte bejegening van klanten door de medewerkers. In dat kader wordt door Webhelp, zoals zij onbetwist heeft gesteld, in haar medewerkers geïnvesteerd door middel van trainingen en begeleiding. In de jaren 2009, 2010 en 2012 is werkneemster meerdere malen door haar leidinggevende op haar tekortschieten op dit punt aangesproken en in 2012 is haar in verband met een niet goed verlopen klantgesprek een officiële waarschuwing gegeven. Er kan dus, mede gezien het bepaalde in de door werkneemster ondertekende integriteitsverklaring, van uitgegaan worden dat het werkneemster volkomen duidelijk moet zijn geweest dat haar uitlating tijdens het telefoongesprek met een klant op 6 juli 2015 door Webhelp als ontoelaatbaar zou worden beschouwd. Zij heeft zelf ook erkend dat het fout was om te reageren op de scheldpartij van de klant. Onder deze omstandigheden acht de kantonrechter het optreden van werkneemster op 6 juli 2015 zodanig verwijtbaar dat van Webhelp niet kan worden gevergd de arbeidsovereenkomst te laten voortduren. Dit levert een redelijke grond voor ontbinding op, zoals bedoeld in artikel 7:669 lid 3 onderdeel e BW. Herplaatsing van werkneemster binnen de organisatie van Webhelp ligt op grond van artikel 7:669 lid 1 laatste zin BW niet in de rede en

er geldt geen opzegverbod. Het verzoek tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst zal dan ook op de primaire grond worden toegewezen.

De kantonrechter is van oordeel dat de handelwijze van werknemer niet als 'ernstig verwijtbaar' in de zin van artikel 7:671b lid 8 onderdeel b BW en artikel 7:673 lid 7 onderdeel c BW kan worden gekwalificeerd. In de wetsgeschiedenis zijn voorbeelden gegeven van situaties waarbij sprake is van ernstige verwijtbaarheid aan de zijde van de werknemer. Een dergelijke of daarmee gelijk te stellen situatie is hier echter niet aan de orde. Werknemer voelde zich kennelijk tot het uiterste gedreven en heeft de bewuste uitlating gedaan in reactie op in soortgelijke bewoordingen gestelde uitlatingen van de klant. Dit is zeker kwalijk te noemen nu werknemer haar geduld had moeten bewaren, maar haar handelen, hoe laakbaar ook, rechtvaardigt niet dat de arbeidsovereenkomst wordt ontbonden zonder dat haar een transitievergoeding toekomt en zonder inachtneming van de opzegtermijn.

---

**Instantie:** Rechtbank Den Haag

**Datum uitspraak:** 09-10-2015

**ECLI:** ECLI:NL:RBDHA:2015:11658

**Zaaknummer:** 4348524 RP VERZ 15-50541

**Rechters:** A.J. Japenga

**Advocaten:** W.H.N.C. van Beek en A.B.B. Beelaard

**Wetsartikelen:** 7:669 lid 3 onderdeel e BW en 7:671b BW