

RECHTSPRAAK

Werkgeefster heeft ernstig verwijtbaar gehandeld door werkneemster kritisch te blijven benaderen, zonder toe te werken naar een oplossing.*Feiten*

Werkneemster is op 1 oktober 1979 in dienst getreden bij KLM. Tot haar ziekmelding op 2 december 2017 heeft werkneemster 80% gewerkt. Vanaf 1 januari 2018 zou werkneemster 60% gaan werken. In een e-mail van 11 mei 2017 aan haar leidinggevende, met collega's in cc, heeft werkneemster aangegeven dat zij pornosternen, rappers, stoned kindersterren, dronken beroemdheden heeft mogen begeleiden onder de noemer "VIP". Daarbij heeft zij aangegeven dat indien KLM dat van haar wenst, zij wil worden opgeleid om deze doelgroep naar behoren en adequaat professioneel te woord te staan en af te handelen. Op 29 mei 2017 heeft er een gesprek plaatsgevonden. Hierin heeft KLM aangegeven dat het in strijd is met de regels dat zij haar e-mail heeft gedeeld met de manager van het VIP Centre en het niet verstandig was om haar collega's in de cc te zetten. Verder is met werkneemster besproken dat de manager klachten heeft over haar negatieve houding over het VIP-product en dat er sprake is geweest van een incident met een nieuwe collega, die door de toonzetting en houding van werkneemster een onbehagelijk gevoel heeft gekregen. Bij brief d.d. 12 juni 2017 heeft werkneemster een officiële waarschuwing gekregen, omdat zij niet op tijd aanwezig was in het VIP Centre en daarmee de afhandeling van de komst van een VIP-passagier in gevaar had gebracht. Op 17 augustus 2017 heeft werkneemster zich ziek gemeld. Op 29 augustus 2017 heeft werkneemster de bedrijfsarts bezocht, die in zijn terugkoppeling heeft geschreven dat er aandacht moet zijn voor de schurende arbeidsverhouding en adviseert in gesprek te gaan over een oplossing. Op 14 september 2017 heeft een functioneringsgesprek plaatsgevonden, waarin de leidinggevende haar ontevredenheid over het functioneren van werkneemster en de samenwerking (met collega's) heeft geuit, waarop werkneemster heeft gereageerd met de opmerking dat zij zich geterroriseerd, gekleineerd en onheus bejegend voelt. Op 1 november 2017 heeft KLM bevestigd dat aan werkneemster non-activiteit wordt verleend van 2 tot en met 31 januari 2018. De gemachtigde van werkneemster heeft mediation voorgesteld. Bij e-mail d.d. 21 december 2018 is een brief van de leidinggevende met vier klachten aan de gemachtigde verzonden. Tussen partijen is nog een discussie geweest met betrekking tot al dan niet aangevraagd verlof. Vervolgens heeft er mediation plaatsgevonden; hier is echter geen oplossing uit gekomen. KLM heeft ontbinding van de arbeidsovereenkomst verzocht op grond van een verstoorde arbeidsverhouding, hetgeen, zonder toekenning van een billijke vergoeding, door de kantonrechter is toegewezen. Werkneemster komt op tegen de beschikking.

Oordeel

Het hof ziet aanleiding eerst de vraag te beantwoorden of werknemster al dan niet een billijke vergoeding verschuldigd is. Het hof overweegt dat er vóórdat werknemster de e-mail van 11 mei 2017 verstuurde, zich geen incidenten hebben voorgedaan. De zorgen die werknemster in deze e-mail heeft geuit werden bovendien breder gedragen binnen KLM en hoewel werknemster wellicht andere bewoordingen had kunnen kiezen, had KLM niet zo zwaar aan de e-mail hoeven tillen als zij heeft gedaan. De overige klachten van KLM zijn deels niet met nadere stukken onderbouwd en rechtvaardigen de formele en kritische benadering van KLM niet. Verder heeft KLM nagelaten om een oplossingsricht gesprek te houden, maar is werknemster kritisch blijven aanspreken om diverse kwesties. Het hof acht het verder onbegrijpelijk dat haar leidinggevende contactpersoon bleef, terwijl duidelijk was dat de verhouding niet optimaal was. KLM heeft in plaats van toe te werken naar een oplossing, onnodig druk gezet op de onderlinge verhoudingen en daarmee een verstoorde arbeidsverhouding gecreëerd. De handelwijze van KLM kan als ernstig verwijtbaar worden gekwalificeerd en werknemster heeft aanspraak op een billijke vergoeding. Voor de bepaling van de hoogte van de billijke vergoeding dient het hof te beschikken over gegevens met betrekking tot de werknemster mogelijk toekomstige uitkeringen en de hoogte daarvan. Werknemster wordt in de gelegenheid gesteld zich hierover uit te laten.

Transitievergoeding

De grief van werknemster dat de transitievergoeding ten onrechte niet is berekend op basis van een arbeidsduur van 80% slaagt niet. KLM was vóór de ziekmelding akkoord gegaan met een verlaging van de arbeidsduur naar 60%. Dar werknemster daar niet van heeft kunnen genieten door haar arbeidsongeschiktheid maakt dit niet anders.

Instantie: Gerechtshof Amsterdam

Datum uitspraak: 28-01-2020

ECLI: ECLI:NL:GHAMS:2020:228

Zaaknummer: 200.257.293/01

Rechters: G.C. Boot, F.J. Verbeek en I.A. Haanappel-van der Burg

Advocaten: W. van der Boon en M. Koudstaal

Wetsartikelen: 7:671b BW, 7:671b lid 8 sub c BW en 2 Besluit loonbegrip vergoeding aanzegtermijn en transitievergoeding