

RECHTSPRAAK

Door te snel aan te sturen op ontslag callcentermedewerkster zijn de verhoudingen tussen partijen, na ruim dertig dienstjaren, verstoord geraakt en dit valt werkgever ernstig te verwijten. Werkgever is naast de transitievergoeding (€ 13.735,28) een billijke vergoeding (€ 60.000) verschuldigd.

Feiten

Werkneemster, thans 60 jaar oud, is in 1988 bij een callcenter in dienst getreden. Het salaris van werkneemster bedraagt nu € 1.276,29 bruto per maand, inclusief vakantiegeld. De werkzaamheden van werkneemster bestaan eruit dat zij voor bedrijven telefonische enquêtes van particulieren afneemt. Voor het callcenter heeft werkneemster altijd uitstekend gewerkt. Het callcenter is in het najaar van 2019 overgenomen door werkgeefster. Op 16 maart 2020 heeft werkgeefster over een afgenomen interview van werkneemster een klacht ontvangen. De klacht betrof het feit dat werkneemster bij een klant van Enexis een interview had afgenomen over een storing, terwijl de klant stelde geen storing te hebben ondervonden maar een nieuwe meter had gekregen. Volgens het script moet het interview dan beëindigd worden, hetgeen werkneemster niet (direct) heeft gedaan. Op 17 maart 2020 heeft de kwaliteitscontroleur hierover met werkneemster gesproken. Op 24 maart 2020 is werkneemster geschorst zonder behoud van loon. Werkgeefster heeft vervolgens geconstateerd dat werkneemster in januari 2020 in drie andere gevallen ook van het script was afgeweken. Op 6 april 2020 heeft werkneemster verklaard dat het script haar niet duidelijk was (geweest) en dat zij meende dat onder energiestoring ook het plaatsen van een nieuwe meter viel. Na zeven weken heeft werkgeefster alsnog het loon van werkneemster doorbetaald. Werkgeefster verzoekt de arbeidsovereenkomst te ontbinden, primair op grond van wanprestatie en subsidiair op de e- of g-grond. Werkgeefster stelt daarbij dat werkneemster fraude heeft gepleegd, zoals bedoeld in het binnen werkgeefster geldende introductiehandboek.

*Oordeel**Ontbinding*

De kantonrechter oordeelt als volgt. Werkgeefster heeft nagelaten te onderbouwen waar de ernstige wanprestatie specifiek uit bestaat. Dat werkgeefster niet tevreden is met de wijze waarop werkneemster interviews afneemt, is daartoe onvoldoende. Het is niet de taak van de rechter om uit de aangedragen feiten een (eventuele) tekortkoming te destilleren. Dit alles los van de vraag of de procedure dan niet met een dagvaarding moet worden ingeleid. Het primaire verzoek wordt dan ook afgewezen. Naar het oordeel van de kantonrechter is verder

niet komen vast te staan dat werkneemster verwijtbaar heeft gehandeld. De aangedragen argumenten zijn daartoe niet zwaar genoeg. De kantonrechter heeft de opname van de interviews afgeluisterd en hooguit kan worden geconstateerd dat een inderdaad soms wat gejaagde interviewer moeite heeft met de antwoorden van een respondent, die kennelijk de storingslijn van Enexis had gebeld, en deze in te passen in het script. Het had naar het oordeel van de kantonrechter, zeker gelet op het veeljarig dienstverband van werkneemster waarbinnen zij altijd goed had gefunctioneerd, én de zeer recente overname door werkgeefster, op de weg van werkgeefster gelegen om rustig met werkneemster te spreken over de verwachtingen van Enexis en een oplossing aan te dragen. Om direct te streven naar een einde van de arbeidsovereenkomst gaat alle perken te buiten. Ter zitting is gebleken dat partijen het er inmiddels over eens zijn dat sprake is van een ernstig en duurzaam verstoorde arbeidsverhouding. De arbeidsovereenkomst wordt dan ook op de g-grond ontbonden.

Vergoedingen

Nu geen sprake is van ernstig verwijtbaar handelen van werkneemster, komt haar de transitievergoeding van € 13.735,28 bruto toe. Door te snel aan te sturen op ontslag zijn de verhoudingen tussen partijen, na ruim dertig dienstjaren van werkneemster, verstoord geraakt en dit valt werkgeefster ernstig te verwijten. Daarom wordt aan werkneemster een billijke vergoeding toegekend. De kans is groot dat werkneemster tot haar pensionering geen werk meer vindt. De kantonrechter heeft het bedrag aan gemist inkomen berekend op € 70.324,00 bruto. De transitievergoeding wordt met dit bedrag voor driekwart verrekend. Aldus wordt de billijke vergoeding bepaald op een bedrag van (afgerond) € 60.000 bruto.

Instantie: Rechtbank Amsterdam

Datum uitspraak: 20-08-2020

ECLI: ECLI:NL:RBAMS:2020:4009

Zaaknummer: 8515134 EA VERZ 20-348

Rechters: M.V. Ulrici

Advocaten: E.W. Kingma en J. Boersma

Wetsartikelen: 7:669 lid 3 sub e BW, 7:669 lid 3 sub g BW, 7:671b BW en 7:686 BW