

## RECHTSPRAAK

***Afwijzing ontbindingsverzoek. Presteren onder het gemiddelde van collega's op enkele van de beoordelingscriteria bij een gelijkblijvende functie betekent nog geen disfunctioneren.****Feiten*

Werknemer is sinds 11 april 2011 in dienst van Booking.com Consumer Service Center (Netherlands) B.V. (hierna: Booking.com). Booking.com heeft in 2018 het systeem waarmee zij haar medewerkers beoordeelt gewijzigd. Tot die tijd werden medewerkers beoordeeld aan de hand van drie verschillende 'key performance indicators' (kpi's). Vanaf 2018 zijn dat er vijf en wordt de score van een medewerker afgezet tegen het gemiddelde van zijn collega's ('peers') per onderdeel (of kpi). In dit beoordelingssysteem worden de prestaties van de medewerker afgezet tegen de gemiddelde score van zijn collega's. De afwijking per medewerker mag in dit systeem voor klanttevredenheid maximaal 2% onder het gemiddelde zitten, terwijl voor kwaliteit minimaal 90% moet worden gescoord. Bij een minder resultaat volgt in dit systeem een onvoldoende beoordeling en een eventueel verbetertraject. Tot 2019 waren de beoordelingen van werknemer voldoende. Begin 2019 is werknemer overgeplaatst naar een team met een andere teamleider. Vanaf 2019 scoort hij op de kpi's kwaliteit en partnertevredenheid lager dan gemiddeld. Dit was voor Booking.com aanleiding om werknemer een verbetertraject aan te bieden. Volgens Booking.com heeft dit niet tot voldoende verbetering geleid. Vervolgens is een tweede verbetertraject gestart, maar dat is vroegtijdig door Booking.com beëindigd omdat zij vaststelde dat werknemer toch niet meer aan de gestelde eisen kon voldoen binnen de termijn van het verbetertraject. Booking.com verzoekt de kantonrechter de arbeidsovereenkomst met werknemer te ontbinden op grond van disfunctioneren.

*Beoordeling*

De kantonrechter stelt vast dat vanaf 2019, toen het beoordelingssysteem is gewijzigd, werknemer volgens Booking.com onvoldoende functioneert. Ook stelt de kantonrechter vast dat de functie-eisen sinds de indiensttreding van werknemer niet zijn gewijzigd. Anders dan Booking.com betoogt, volgt uit de meting niet dat werknemer ongeschikt is voor de bedongen arbeid, maar slechts dat hij meer dan 2% onder het gemiddelde en onder de 90% scoort op

twee van de vijf door Booking.com geformuleerde criteria. Booking.com heeft niet althans onvoldoende inzichtelijk gemaakt dat de eisen die zij aan werknemer stelt ook objectief gezien redelijk zijn, althans dat een afwijking van meer dan 2% onder het gemiddelde en minder dan 90% op twee van de vijf onderdelen, automatisch als onvoldoende moet kwalificeren. Door de gestelde criteria enkel te relateren aan de prestaties van de overige collega's, heeft Booking.com uit het oog verloren dat het op haar weg van goed werkgever ligt om objectieve eisen te formuleren voor haar medewerkers en de vraag of een medewerker voldoende presteert niet enkel afhankelijk te maken van de gemiddelde prestaties van alle medewerkers. Dit betekent volgens de kantonrechter dat de door Booking.com aangelegde maatstaf de conclusie dat werknemer onvoldoende functioneert, niet rechtvaardigt. Daarbij geldt dat Booking.com ook de prestaties op de andere gebieden in aanmerking had moeten nemen en het totale beeld dat daaruit naar voren komt had moeten beoordelen. Bovenstaande klemt temeer in het geval van de klanttevredenheid, waarin de zogeheten partner-hotels de medewerker beoordelen. Werknemer heeft aangevoerd dat deze beoordelingen dikwijls tegenvallen, omdat het hotel in kwestie ontevreden is over de dienstverlening van Booking.com als bedrijf. Het argument van Booking.com dat alle medewerkers daar mee te maken (kunnen) hebben, druist daarbij in tegen het feit dat werknemer onweersproken naar voren heeft gebracht dat hij als ervaren medewerker juist ook lastige telefoontjes kreeg toebedeeld. Niet is uit te sluiten dat dit in zijn nadeel heeft gewerkt. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat het verzoek tot ontbinding moet worden afgewezen.

---

**Instantie:** Rechtbank Amsterdam

**Datum uitspraak:** 11-09-2020

**ECLI:** ECLI:NL:RBAMS:2020:4487

**Zaaknummer:** 8565235 EA VERZ 20-411

**Rechters:** L. van Berkum, M. Ruijssenaars en M.A.T. Sick

**Advocaten:** B.C.L. Kanen

**Wetsartikelen:** 7:669 lid 3 sub d BW en 7:671b BW