

RECHTSPRAAK

Ontslag op staande voet van 21-jarige teamleider bij supermarktfiliaal, die fysiek geweld gebruikte tegen een klant, onterecht gegeven. Kantonrechter hecht waarde aan de jeugdige leeftijd werknemer, de korte tijd dat hij teamleider was en het feit dat hij nog geen training had gehad over hoe om te gaan met lastige klanten. Uit camerabeelden volgt niet eenduidig dat de situatie door toedoen van werknemer is geëscaleerd.

Feiten

Werknemer is op 4 juli 2015 in dienst getreden bij Vomar Voordeelmarkt B.V. (hierna: Vomar) en was laatstelijk werkzaam als teamleider kruidenierswaren. Op 9 januari 2021 heeft een incident plaatsgevonden, waarbij een klant op agressieve wijze is uitgevallen tegen een caissière en daarbij verbaal en fysiek geweld heeft gebruikt. Werknemer heeft melding gemaakt van het incident en Vomar heeft daarop geen concrete actie ondernomen. Op 13 februari 2021 is deze klant opnieuw in de winkel verschenen. Toen de caissière de klant herkende, heeft zij werknemer, op dat moment de hoogste aanwezige leidinggevende, gewaarschuwd dat ze zich niet veilig voelde. Werknemer heeft de klant vervolgens een winkelverbod opgelegd, hetgeen heeft geleid tot een confrontatie, waarbij werknemer de klant uit de winkel heeft getracht te verwijderen. Toen de klant dit weigerde, is de situatie geëscaleerd en heeft werknemer fysiek geweld gebruikt tegen de klant. Werknemer is op 15 februari 2021 geschorst en op 18 februari 2021 op staande voet ontslagen. In de ontslagbrief van 19 februari 2021 is aangegeven dat uit camerabeelden onomstotelijk blijkt dat werknemer als eerste over is gegaan tot fysiek geweld, waardoor de situatie escaleerde. Volgens Vomar heeft werknemer zich opzettelijk schuldig gemaakt aan fysiek geweld en daarmee niet gehandeld zoals in het blauwe boekje ‘Zo werken wij veilig’ staat voorgeschreven. Werknemer verzoekt de kantonrechter de opzegging te vernietigen en Vomar te veroordelen tot doorbetaling van het loon. Daarnaast verzoekt hij wedertewerkstelling. Aan zijn verzoek legt hij ten grondslag dat geen sprake is van een dringende reden voor ontslag op staande voet en dat het ontslag niet onverwijld is gegeven.

Oordeel

Met Vomar is de kantonrechter van oordeel dat het ontslag op staande voet voldoende voortvarend is gegeven, waarmee aan de eis van onverwijldheid is voldaan. Daartoe wordt overwogen dat de HRM-afdeling van Vomar – die kwesties als schorsing en ontslag behandelt – op 15 februari 2021 op de hoogte is geraakt van wat zich op 13 februari 2021 had afgespeeld.

Werknemer is toen direct geschorst en in de daaropvolgende dagen zijn de camerabeelden bekeken en is juridisch advies ingewonnen. De tijd die zat tussen het bekend worden met het incident en het gesprek waarbij het ontslag is aangezegd (18 februari 2021) is volgens de kantonrechter niet onredelijk lang. Vervolgens is de vraag of de gedragingen van werknemer een dringende reden voor ontslag kunnen opleveren. In dat verband geldt dat fysiek gedrag ten opzichte van klanten zeer kritisch moet worden bekeken, maar dat ook niet iedere fysieke handeling reden is voor ontslag op staande voet. Soms is fysiek gedrag ten opzichte van een klant immers noodzakelijk om bijvoorbeeld het eigen personeel te beschermen. Uit de camerabeelden – ingebracht zonder geluid – volgt niet (eenduidig) dat door toedoen van werknemer de situatie is geëscaleerd of dat werknemer erop uit was om de klant ‘een lesje te leren’, zoals Vomar lijkt te veronderstellen. Het feit dat werknemer de klant heeft aangesproken en hem heeft willen verwijderen uit de winkel is begrijpelijk. De bewuste klant had zich immers al eerder misdragen en had op 9 januari 2021 zelfs een winkelkarretje in de richting van de caissière gegooid. Hoewel het wellicht voor de hand had gelegen dat werknemer eerst de hulp had ingeschakeld van de in de winkel aanwezige beveiliging, heeft werknemer onweersproken aangevoerd dat duidelijke richtlijnen over de taken en inzet van de beveiliging ontbraken en dat de beveiliging nergens was te zien, hetgeen op de camerabeelden wordt bevestigd. Gezien de commotie in de winkel is dat bijzonder te noemen. De kantonrechter weegt ook mee dat werknemer nog jong is, slechts 21 jaar oud, en zich in zes jaar tijd binnen het bedrijf heeft opgewerkt van hulpkracht tot teamleider. Hij was pas enkele maanden hiervoor gepromoveerd en het staat vast dat werknemer nog geen training had gehad over omgaan met agressieve klanten. Werknemer heeft de klant ook pas naar achteren getrokken toen deze zich agressief richtte tot zijn collega. Er is dan ook naar het oordeel van de kantonrechter eerder sprake van een inschattingsfout van de situatie van werknemer dan van opzet, welke inschattingsfout wellicht werd ingegeven door zijn jonge leeftijd, zijn recent verworven positie als teamleider en onwetendheid over omgaan met lastige klanten. Onder deze omstandigheden had het meer in de rede gelegen dat Vomar had volstaan met een officiële waarschuwing en het aanbieden van een training. Het ontslag op staande voet kan dan ook niet in stand blijven en het verzoek tot vernietiging wordt toegewezen. Het voorwaardelijke tegenverzoek van Vomar tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst op de e-grond (verwijtbaar handelen) of g-grond (verstoorde arbeidsverhouding) wordt om dezelfde reden afgewezen. Er is weliswaar sprake van een (ernstige) inschattingsfout, maar niet zodanig dat in redelijkheid niet van Vomar gevergd kan worden de arbeidsovereenkomst te laten voortduren.

Instantie: Rechtbank Amsterdam

Datum uitspraak: 15-06-2021

ECLI: ECLI:NL:RBAMS:2021:3103

Zaaknummer: 9111204 EA VERZ 21-202

Rechters: M.V. Ulrici

Advocaten: J. El Haddouchi en D.C.J. Bogerd

Wetsartikelen: 7:677 BW, 7:678 BW en 7:681 BW