

RECHTSPRAAK

Medewerker callcenter vordert achterstallig loon over de tien minuten die hij voorafgaand aan zijn dienst nodig heeft om in te loggen in het systeem en waarvan hij vindt dat dit als arbeidstijd is aan te merken. Vordering toegewezen.

Feiten

Werknemer is sinds 26 september 2016 als contactcentermedewerker in dienst van Perfectcall B.V. t.h.o.n.d.n. Teleperformance (hierna: Teleperformance), tegen een salaris van € 1.951 bruto per maand. Op de arbeidsovereenkomst is de cao Facilitaire Contactcenters van toepassing, diverse reglementen, waaronder de 'Planningregels Teleperformance'. Werknemer verricht voor Teleperformance belwerkzaamheden. Teleperformance verwacht dat zodra werknemer zijn dienst begint, hij direct kan beginnen met bellen. Dit houdt in dat hij op dat moment met zijn headset op, ingelogd achter de computer klaar moet zitten om de eerste call aan te kunnen nemen. Om dat te garanderen heeft werknemer de opdracht van Teleperformance om 10 minuten vóór het begin van zijn dienst aanwezig te zijn. Hij kan dan de systemen opstarten en inloggen. Deze verplichting is opgenomen in artikel 3 van de Planningsregels Teleperformance. Het eerder aanwezig zijn is een opdracht van de werkgever waarin hij onder het gezag van de werkgever staat en taken moet uitvoeren. Dit is volgens werknemer werktijd die uitbetaald moet worden. Teleperformance betwist de vordering. In de tien minuten die zitten tussen het moment van inloggen en de aanvang van de dienst, verwacht Teleperformance van haar medewerkers niet dat er werkzaamheden worden verricht. Het enige dat Teleperformance wel van haar werknemers verwacht is dat zij dermate op tijd inloggen dat zij voorafgaand aan de aanvang van hun dienst desgewenst nog even rustig wat te drinken kunnen pakken en gebruik kunnen maken van het toilet. Op die manier kunnen zij – op het moment dat de dienst daadwerkelijk begint en de telefoontjes binnen beginnen te komen – direct ongehinderd aan de slag. Het feit dat Teleperformance dit van haar werknemers verwacht, is niet meer dan een uiting van het reguliere instructierecht dat zij op grond van artikel 7:660 BW heeft. De tijd tussen het inloggen en de aanvang van de dienst kwalificeert juridisch gezien niet als 'arbeidstijd' die voor betaling in aanmerking komt. Op grond van artikel 7: 610 BW hoeft enkel loon te worden betaald ten aanzien van de zekere tijd waarin arbeid wordt verricht door de werknemer.

Oordeel

De kantonrechter oordeelt als volgt. Ter zitting is naar voren gekomen dat werknemer voorafgaand aan het opnemen of opstarten van zijn eerste call 10 programma's moet

opstarten. Bij negen van de tien genoemde programma's moet door de werknemer worden ingelogd met een inlognaam die steeds hetzelfde is en een wachtwoord dat in het algemeen ook hetzelfde is maar wel moet worden ingevoerd. Het laatste programma (het kladblok) hoeft alleen aangeklikt te worden. De programma's moeten allemaal klaarstaan om de klanten die inbellen of gebeld gaan worden te woord te kunnen staan. Nadat alle tien de programma's zijn opgestart, moet nog op een zogenaamde 'groene knop' moet worden geklikt om in te loggen in het belsysteem. Dat inloggen mag niet te vroeg gebeuren omdat dan het scherm van de leidinggevende 'vervuilt'. De kantonrechter is van oordeel dat de tienminutenregel geen vrijblijvend advies is en dient te worden gezien als verplichting van de werknemer. De tijd die nodig is om in de tien programma's in te loggen, is aan te merken als arbeidstijd. Het gaat immers wel degelijk om tijd waarin instructies van Teleperformance gelden, te weten het opstarten van alle programma's die voor het uitvoeren van het werk nodig zijn. Het gaat dus om voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om de telefoonwerkzaamheden uit te kunnen voeren. De vordering tot betaling van achterstallig salaris wordt toegewezen.

Instantie: Rechtbank Den Haag

Datum uitspraak: 08-12-2021

ECLI: ECLI:NL:RBDHA:2021:16078

Zaaknummer: 9230669 RL EXPL 21-8543

Rechters: A.M.H. van der Poort-Schoenmakers

Advocaten: T.D. Hendriks en C. Staudt

Wetsartikelen: 7:610 BW en 7:660 BW