

RECHTSPRAAK

Klantenservicemedewerkster wordt na meerdere officiële waarschuwingen op staande voet ontslagen vanwege het niet bereikbaar zijn en te laat inloggen tijdens het thuiswerken. Geen sprake van werkweigering, wel sprake van onacceptabel gedrag. Ontslag op staande voet rechtsgeldig gegeven.

Feiten

Werkneemster is op 2 maart 2020 voor onbepaalde tijd in dienst getreden bij Vanad Contact Centers Nederland B.V. (hierna: VANAD) in de functie van klantexpert. Werkneemster heeft gewerkt op een callcenter om voor opdrachtgevers van VANAD vragen te beantwoorden van klanten van die opdrachtgevers. Vanwege de coronacrisis heeft VANAD haar werknemers, onder wie werkneemster, gefaciliteerd om vanuit huis te werken. Tussen september 2020 en mei 2021 is werkneemster drie keer aangesproken op het niet bereikbaar zijn. Bij brief van 20 mei 2021 heeft VANAD een officiële waarschuwing gegeven aan werkneemster. Daarin is vermeld dat is geconstateerd dat zij meerdere gesprekken heeft aangenomen en direct de *mute* knop heeft gebruikt. Te kennen is gegeven dat dit de reputatie van VANAD en de opdrachtgever schaadt, en dat VANAD dit daarom een ernstig vergrijp vindt. Werkneemster is meegedeeld dat haar werkzaamheden de komende periode gemonitord zouden worden en dat van haar verwacht wordt dat zij daadwerkelijk de gesprekken voert met de klant. Ook is haar te verstaan gegeven dat, als zij dit niet doet, dit gezien wordt als een reden voor ontslag op staande voet en dat afhankelijk van de situatie dan een laatste officiële waarschuwing of ontslag op staande voet zal volgen. Bij brief van 4 juni 2021 heeft VANAD een laatste officiële waarschuwing gegeven. In de brief is vermeld dat werkneemster vijf calls op eigen initiatief heeft opgehangen zonder de klant te woord te hebben gestaan. Opnieuw is te kennen gegeven dat dit de reputatie van VANAD en de opdrachtgever schaadt en dat dit daarom wordt gezien als een ernstig vergrijp. Werkneemster is meegedeeld dat zij de volgende periode gemonitord zou worden en zij heeft instructies gekregen. Daarbij is werkneemster te verstaan gegeven dat als zij zich niet aan de instructies houdt, ontslag op staande voet zal volgen. Op 11 augustus 2021 heeft werkneemster een krap half uur te laat ingelogd op haar computer. Diezelfde ochtend is werkneemster verzocht naar kantoor te komen, waar zij op staande voet is ontslagen. De ontslagbrief geeft onder meer een overzicht van de verschillende keren dat zij is aangesproken op het niet bereikbaar zijn en haar officiële waarschuwingen. Ook wordt aangegeven dat het te laat inloggen wordt gezien als werkweigering. Werkneemster verzoekt vernietiging van het ontslag op staande voet. Zij voert hiervoor aan dat zij zich niet aan werkweigering of aan een andere dringende reden voor ontslag schuldig heeft gemaakt.

Oordeel

De kantonrechter oordeelt als volgt. Niet in geschil is dat werknemster bijna een half uur te laat heeft ingelogd op haar computer. Vervolgens is zij aan het werk gegaan, totdat zij werd opgeroepen naar kantoor te komen. Bij deze gang van zaken past niet de kwalificatie werkweigering. Dat neemt niet weg dat het te laat inloggen tezamen met het niet melden aan de leidinggevende dat te laat was ingelogd, niet los kan worden gezien van de eerdere gebeurtenissen. Voorafgaand aan 11 augustus 2021 is werknemster herhaaldelijk te verstaan gegeven hoe wel en niet te handelen in haar werk voor VANAD en waarom. Desondanks en hoewel zij was gewaarschuwd, waarbij onder meer te kennen is gegeven dat werknemster diende te werken op de data en tijden waarop zij ingeroosterd staat en dat zij indien dat niet of niet op tijd lukte diende te bellen met een leidinggevende, heeft werknemster zich niet hieraan gehouden. Dat is (wederom) te lichtvaardig gebeurd zonder goede redenen, terwijl de waarschuwingen nog tamelijk recent waren. Onder deze omstandigheden heeft VANAD het gedrag van werknemster om begrijpelijke redenen onacceptabel geacht. Daarbij is relevant de aard van de werkzaamheden en dat VANAD zwaarwegende redenen heeft gehad om naleving te verlangen van de afspraken over het werk. Het persisteren in de niet-naleving hiervan heeft dus zowel een subjectief als een objectief dringende reden opgeleverd voor VANAD om de arbeidsovereenkomst onverwijld op te zeggen. Daarom wordt de verzochte vernietiging van het ontslag afgewezen.

Instantie: Rechtbank Rotterdam

Datum uitspraak: 28-01-2022

ECLI: ECLI:NL:RBROT:2022:3430

Zaaknummer: 9485483 VZ VERZ 21-16121

Rechters: I.K. Rapmund

Advocaten: J. Marges en M. Bouman

Wetsartikelen: 7:677 BW en 7:678 BW