

## RECHTSPRAAK

***Tien minuten die werknemer voor aanvang van zijn dienst aanwezig moet zijn, moeten worden aangemerkt als betaalde arbeidstijd.****Feiten*

Werknemer is sinds 26 september 2016 bij Teleperformance werkzaam. Werknemer is werkzaam op basis van een min/max-contract. In de Planningsregels Teleperformance is met betrekking tot de werktijdens onder andere bepaald: '(...) 09.00 uur beginnen betekent dat je exact om 09.00 uur klaar zit om je eerste call aan te nemen danwel te maken. Meld je daarom altijd 10 minuten voor aanvang van je dienst bij je supervisor, dan ben je nooit te laat; (...)'. Bij brief van 16 maart 2021 heeft werknemer aanspraak gemaakt op nabetaling van salaris en stelt daartoe onder andere dat hij tien minuten voor de start van zijn dienst aanwezig diende te zijn. Het eerder aanwezig zijn van werknemers om zich te melden bij de supervisor zou een opdracht van werkgever zijn en derhalve werktijd, hetgeen dient te worden uitbetaald. Teleperformance heeft betwist dat werknemer aanspraak zou kunnen maken op achterstallig loon. In eerste aanleg heeft de kantonrechter de vorderingen van werknemer tot betaling van achterstallig loon toegewezen. Teleperformance is in hoger beroep gekomen.

*Oordeel*

In hoger beroep ligt de vraag voor of de tien minuten die werknemer voor aanvang van zijn dienst aanwezig moet zijn, moeten worden aangemerkt als betaalde arbeidstijd. Het hof beantwoordt deze vraag, evenals de kantonrechter, bevestigend. De kantonrechter heeft terecht geconstateerd dat werknemer op grond van zijn arbeidsovereenkomst is gebonden aan de Planningsregels en dat uit het – in de gebiedende wijs geformuleerde – artikel 3 van de Planningsregels ('de 10 minutenregel') volgt dat werknemer zich tien minuten voor zijn dienst dient te melden bij zijn supervisor. Teleperformance verwacht dit ook van hem. Dat Teleperformance niet controleert of werknemer tien minuten voor aanvang aanwezig is en dat geen sanctie volgt als een agent zich één of enkele minuten te laat meldt, doet hieraan niet af. Vast staat verder dat, voordat een agent zijn werkzaamheden aanvangt, diverse handelingen moeten worden verricht en dat dat enkele (althans op zijn kortst circa twee) minuten in beslag neemt. Ook dit duidt erop dat een agent geacht wordt vóór zijn dienst aanwezig te zijn op zijn werk, en dat dus 'de 10 minutenregel' niet een vrijblijvend advies is. Dat de agent tien minuten voor aanvang geacht wordt aanwezig te zijn, maakt dat hij beperkt is in zijn mogelijkheden tijd aan eigen zaken te besteden. Dat hij in die tijd nog niet productief is voor Teleperformance, omdat Teleperformance pas door zijn klant betaald wordt vanaf het moment dat de agent in de lijn zit, doet daaraan niet af. Het vonnis wordt bekrachtigd.

**Instantie:** Gerechtshof Den Haag

**Datum uitspraak:** 02-05-2023

**ECLI:** ECLI:NL:GHDHA:2023:738

**Zaaknummer:** 200.308.991/01

**Rechters:** M.J. van der Van, F.J. Verbeek en M.V. Ulrici

**Advocaten:** C. Staudt-Bos

**Wetsartikelen:** 7:610 BW, 7:660 BW en 7:628 BW