

RECHTSPRAAK

werknemer/Soleo Contact Centers B.V.

Callcenteragent die fouten maakt in de informatieverstrekking aan klanten is ten onrechte op staande voet ontslagen. Temeer nu in de ontslagbrief niet staat opgenomen dat alle ontslaggronden tezamen én ieder afzonderlijk tot het ontslag hebben geleid. Billijke vergoeding (€ 2.500).

Feiten

Werknemer is op 9 september 2014 bij Soleo Contact Centers B.V. (hierna: Soleo) als agent in dienst getreden. Soleo exploiteert een callcenter. Op 26 april 2018 is werknemer op staande voet ontslagen naar aanleiding van telefoongesprekken die hij op 25 april 2018 met klanten heeft gevoerd. In de ontslagbrief staat opgenomen dat werknemer op 25 april 2018 in meerdere gesprekken met klanten misleidende informatie heeft gegeven en dat hij in ernstige mate de bekwaamheid en geschiktheid mist die nodig is voor het uitoefenen van de functie. Soleo noemt vervolgens een viertal specifieke gedragingen van werknemer. Werknemer stelt dat hij ten onrechte op staande voet is ontslagen omdat een dringende reden ontbreekt en maakt aanspraak op een billijke vergoeding, een vergoeding wegens onregelmatige opzegging en een transitievergoeding.

Oordeel

Geen dringende reden

Het ontslag is volgens de ontslagbrief onder meer ingegeven omdat werknemer niet bekwaam en geschikt is voor zijn functie. Uit de niet weersproken stellingen van werknemer volgt echter dat hij in het verleden uitstekende beoordelingen heeft ontvangen. Deze grond kan het ontslag dan ook niet dragen. Uit het verhandelde ter zitting is gebleken dat Soleo werknemer vooral verwijt dat hij tijdens de telefoongesprekken met de klanten de tekst van de voicelog niet heeft gevolgd. De voicelog is het eindstadium van het telefoongesprek met een klant waarin de klantgegevens en de met de klant gemaakte afspraken moeten worden doorgenomen en de klant telkens om zijn uitdrukkelijke instemming moet worden gevraagd. Dit gedeelte van het telefoongesprek moet door middel van een geluidsopname, waarvoor aan de klant toestemming moet worden gevraagd, worden vastgelegd. Uit de overgelegde transcripties van twee op 25 april 2018 gevoerde telefoongesprekken met klanten blijkt onder meer dat werknemer de tekst van de voicelog niet heeft gehanteerd en beide klanten ook niet om toestemming voor de opname heeft gevraagd. De kantonrechter is voorts met Soleo van

oordeel dat werknemer aan twee klanten ook foute informatie heeft verstrekt. Hij geeft dat zelf ook gedeeltelijk toe. Al met al komt de kantonrechter tot de slotsom dat voor zover werknemer terecht een verwijt is gemaakt van zijn handelwijze op 25 april 2018, dit het ontslag op staande voet niet in voldoende mate kan dragen. Het had meer voor de hand gelegen werknemer uitdrukkelijk te waarschuwen zich volledig aan de belinstructies te houden en juiste informatie aan de klanten te geven of desnoods op de ontbinding van de arbeidsovereenkomst wegens verwijtbaar handelen of nalaten aan te sturen. Soleo heeft ten onrechte naar het zware middel van het ontslag op staande voet gegrepen. Daar komt bij dat in de ontslagbrief niet staat dat de ontslaggronden tezamen én ieder afzonderlijk tot het ontslag hebben geleid. Soleo heeft ook niet gesteld dat zij werknemer ook zou hebben ontslagen als zij daarvoor niet meer grond zou hebben gehad dan thans vaststaat. Evenmin is gesteld dat werknemer dit in het licht van de inhoud van de ontslagaanzegging en de omstandigheden van het geval duidelijk moet zijn geweest. Voorafgaand aan het ontslag is hij niet door Soleo gehoord. Zie HR 1 september 2006, ECLI:NL:HR:2006:AX9387. Het afwijzen van de ontslaggrond dat werknemer niet bekwaam zou zijn voor zijn functie leidt er alleen al daarom toe dat het ontslag op staande voet niet in stand kan blijven.

Vergoedingen

Hoewel vaststaat dat werknemer in de beide telefoongesprekken niet correct heeft gehandeld, levert dat naar het oordeel van de kantonrechter geen érnstig verwijtbaar handelen op. Werknemer heeft dan ook recht op de transitievergoeding. Werknemer heeft eveneens recht op het loon over de opzegtermijn als bedoeld in artikel 7:672 lid 10 BW. Voorts heeft werknemer recht op een billijke vergoeding, omdat Soleo hem ten onrechte heeft ontslagen. Bij de bepaling van de omvang van die vergoeding houdt de kantonrechter rekening met de duur van het dienstverband (3,5 jaar), het gegeven dat werknemer niet heeft gekozen voor de vernietiging van het ontslag, dat hij fouten heeft gemaakt en daarmee verwijtbaar heeft gehandeld, dat hij kort voor zijn ontslag nog een waarschuwing heeft ontvangen en dat hij inmiddels een andere baan heeft. Ook acht de kantonrechter de datum van 1 januari 2019 als einddatum van het dienstverband, het ontslag weggedacht, voor de hand liggend. Gelet op het voorgaande stelt de kantonrechter de billijke vergoeding vast op € 2.500 bruto. Dat is ongeveer het loon dat Soleo, indien zij voor ontbinding had gekozen, aan salaris had moeten betalen.

Instantie: Rechtbank Overijssel

Datum uitspraak: 13-09-2018

ECLI: ECLI:NL:RBOVE:2018:3617

Zaaknummer: 6946031 HA VERZ 18-55

Rechters: C.H. de Haan

Advocaten: M. Vriezolk en A.G. Schouwink

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