

RECHTSPRAAK

Ontbindingsverzoek werkgever afgewezen. Incidenten met reizigers en eerdere waarschuwingen onvoldoende voor (ernstig) verwijtbaar handelen. Persoonlijke omstandigheden meegewogen en herplaatsing onvoldoende onderzocht.*Feiten*

Werkneemster is sinds 1 januari 1995 in dienst bij GVB als conductrice tram. Vanaf 2017 worden problemen gesignaleerd in haar functioneren, waaronder matige beoordelingen op klantgerichtheid en bewaken van orde en veiligheid. Gedurende deze periode ontvangt zij meerdere klachten van reizigers over haar bejegening, en wordt zij gewaarschuwd vanwege het niet naleven van kledingvoorschriften. Werkneemster volgt een coachingstraject voor communicatieve vaardigheden, maar ondanks waarschuwingen en begeleiding blijkt het gedrag niet duurzaam verbeterd. In januari 2020 weigert zij een reiziger met een rolstoel te helpen wegens het ontbreken van de sleutel van de rolstoelplank en haar fysieke beperkingen, in juli 2020 wordt zij verweten een reiziger via de intercom voor NSB'er te hebben uitgemaakt en een meisje van 11 jaar te hebben geweigerd wegens het niet dragen van een mondkapje. Naar aanleiding van deze incidenten wordt werkneemster geschorst en start GVB een procedure tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst wegens verwijtbaar handelen. Werkneemster betwist de ernst en verwijtbaarheid van de klachten, wijst op persoonlijke omstandigheden, agressieve reizigers en onvoldoende onderzochte herplaatsingsmogelijkheden.

Oordeel

De kantonrechter oordeelt dat niet kan worden vastgesteld dat werkneemster verwijtbaar of ernstig verwijtbaar heeft gehandeld. De kantonrechter acht de verklaringen van werkneemster over de incidenten aannemelijk en weegt mee dat persoonlijke omstandigheden haar veerkracht en reacties beïnvloeden. De eerdere coaching en waarschuwingen leiden niet tot de conclusie dat sprake is van verwijtbaar handelen. Ook is onvoldoende onderzocht of herplaatsing mogelijk is. Het verzoek van GVB tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst wordt afgewezen. Het verzoek van werkneemster tot toekenning van een transitievergoeding komt niet aan de orde. GVB wordt veroordeeld in de proceskosten.

Instantie: Rechtbank Amsterdam

Datum uitspraak: 18-01-2021

ECLI: ECLI:NL:RBAMS:2021:8381

Zaaknummer: 8873810 EA VERZ 20-86o

Rechters: C.L.J.M. de Waal

Advocaten: Ch.M. Hettinga en L. van Dijk

Wetsartikelen: 7:669 lid 3 sub e BW en 7:671b BW