

RECHTSPRAAK

Ontslag op staande voet vanwege het omzetten van adres van een telefoonabonnement door callcentermedewerkster niet rechtsgeldig.*Feiten*

Werkneemster is op 29 juli 2024 in dienst getreden bij VodafoneZiggo Employment B.V. (hierna: VodafoneZiggo) in de functie van Customer Care Customer Guide. In de arbeidsovereenkomst is opgenomen dat werkneemster gehouden is de gedragscode van VodafoneZiggo na te leven. Werkneemster heeft twee mobiele telefoonabonnementen voor haar minderjarige kinderen bij Vodafone. Haar schoonmoeder is klant van Ziggo. Voor klanten die zowel een Vodafone- als Ziggo-abonnement op hetzelfde adres hebben, gelden extra voordelen, zoals korting en dubbele data (Volop Extra Voordelen). Op of omstreeks 13 mei 2025 heeft werkneemster geprobeerd via de My Vodafone-omgeving het adres van haar abonnementen te wijzigen naar het adres van haar schoonmoeder om van deze voordelen gebruik te maken. Nadat dit niet lukte, nam zij contact op met de klantenservice. De medewerker wees haar erop dat adreswijziging zonder feitelijke woonplaatswijziging niet is toegestaan en zelfs als fraude wordt aangemerkt. Desondanks heeft werkneemster nadien het adres alsnog via My Vodafone gewijzigd, waarna zij de voordelen ontving. Op 22 mei 2025 is werkneemster door VodafoneZiggo op staande voet ontslagen wegens frauduleus handelen. Volgens VodafoneZiggo heeft werkneemster willens en wetens in strijd met de interne regels gehandeld en misbruik gemaakt van haar positie als medewerkster. Bij brief van 17 juni 2025 heeft werkneemster het ontslag op staande voet laten aanvechten en verzocht om intrekking daarvan, stellende dat er geen sprake is van een dringende reden en dat zij niet wist dat het wijzigen van het adres via de consumentenroute verboden was. VodafoneZiggo heeft dit betwist.

Oordeel

De kantonrechter oordeelt als volgt. Het door VodafoneZiggo gegeven ontslag op staande voet is niet rechtsgeldig. Hoewel werkneemster ondoordacht heeft gehandeld door haar adres in het systeem te wijzigen na een waarschuwing van de klantenservice, heeft VodafoneZiggo niet voldoende aangetoond dat zij over een duidelijk kenbaar gemaakt beleid beschikte waaruit blijkt dat het wijzigen van eigen gegevens altijd verboden is en als fraude wordt beschouwd. Ook blijkt onvoldoende dat werkneemster wist of moest weten dat dit tot een ontslag op staande voet kon leiden. Er is sprake van een gering voordeel en geen ernstige fraude. Daarom is ontslag op staande voet een te verstrekkende maatregel. Het ontslag wordt vernietigd. De arbeidsovereenkomst duurt voort en VodafoneZiggo moet het loon van werkneemster vanaf

22 mei 2025 doorbetalen, vermeerderd met de wettelijke verhoging en wettelijke rente. Ook moet VodafoneZiggo werknemster weer toelaten tot haar werkzaamheden.

Het tegenverzoek tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst wordt afgewezen. De e-grond (ernstig verwijtbaar handelen) is niet voldragen, omdat het handelen van werknemster (hoewel ondoordacht) niet ernstig verwijtbaar is. Ook de door VodafoneZiggo aangevoerde grond (verstoorde arbeidsverhouding) slaagt niet, omdat niet is gebleken van een ernstig en duurzaam verstoorte arbeidsrelatie.

Instantie: Rechtbank Gelderland

Datum uitspraak: 26-09-2025

ECLI: ECLI:NL:RBGEL:2025:8419

Zaaknummer: 11788740

Rechters: M.J.C. van Leeuwen

Advocaten: S.T.W. Verhaagh en T.A. Wilms

Wetsartikelen: 7:677 BW en 7:678 BW