

RECHTSPRAAK

Vernietiging ontslag op staande voet afgewezen. Bankmedewerker klantenservice heeft klantengesprekken niet gevoerd of abrupt beëindigd.*Feiten*

Werknemer is op 14 april 2025 op basis van een jaarcontract in dienst getreden bij ABN AMRO Bank N.V. (hierna ABN AMRO) in de functie van Contact Officer I. Zijn kerntaak is het telefonisch ondersteunen van zakelijke klanten van ABN AMRO bij alle dagelijkse bankzaken die breed en generiek van aard zijn. Werknemer verricht zijn werkzaamheden grotendeels vanuit huis maar moet minimaal één keer per week op een kantoor dag (maandag, woensdag of donderdag) op kantoor aanwezig zijn. Werknemer wordt in mei, juni en september aangesproken op respectievelijk het herhaald te laat komen, het niet naleven van de afspraak om minimaal één dag op kantoor te komen en het niet regelmatig voeren van telefoongesprekken of klanten door te verbinden zonder iets te zeggen. In een gesprek op 23 oktober 2025 heeft ABN AMRO werknemer geconfronteerd met het feit dat uit onderzoek was gebleken hij in de periode van 25 september tot en met 21 oktober 2025 51 telefoongesprekken van bijvoorbeeld minder dan één minuut had gevoerd, of waarin er geen gehoor was, dan wel enkele geluid was aan de kant van de klant of zonder duidelijke reden de verbinding werd verbroken. Werknemer is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren en is aan het eind van het gesprek tot nader order op non-actief gesteld. Op 27 oktober 2025 is werknemer op staande voet ontslagen, onder meer vanwege het niet melden van vermeende problemen met de headset, het plotseling zwijgen tijdens gesprekken en onjuiste klantverificatie. Werknemer verzoekt bij wijze van voorlopige voorziening loondoorbetaling, wedertewerkstelling en verstrekking loonspecificaties. In de hoofdzaak verzoekt werknemer vernietiging van het ontslag op staande voet, herstel van de arbeidsovereenkomst en veroordeling in de proceskosten. Werknemer stelt dat een dringende reden ontbreekt, er geen sprake is van onverwijldheid en dat technische problemen met de headset de oorzaak waren.

*Oordeel**Onverwijldheid*

De kantonrechter oordeelt dat het ontslag onverwijld is gegeven. ABN AMRO heeft toegelicht dat zij na het gesprek op donderdagmiddag 23 oktober 2025 een gespreksverslag heeft opgemaakt, waarna op vrijdag 24 oktober 2025 juridisch advies is ingewonnen bij de afdeling Arbeidszaken. Daarna, dezelfde middag, is toestemming gevraagd aan de twee tot het ontslag bevoegde personen. Zij hebben op maandag 27 oktober 2025 toestemming verleend, waarna

direct tot het ontslag is overgegaan.

Dringende reden

De kantonrechter is van oordeel dat er sprake is van een dringende reden. De bevindingen van het onderzoek dat ABN AMRO heeft uitgevoerd zijn door werknemer onvoldoende gemotiveerd weersproken. Ook is de kantonrechter er niet van overtuigd geraakt dat het gedrag van werknemer is veroorzaakt door een kapotte headset. Naar het oordeel van de kantonrechter is begrijpelijk dat het door werknemer vertoonde gedrag onacceptabel is voor ABN AMRO. Alle omstandigheden afwegend, komt de kantonrechter dan ook tot de slotsom dat de gedragingen van werknemer een dringende reden opleveren aangezien hij grovelijk zijn taken voortvloeiend uit de arbeidsovereenkomst heeft veronachtzaamd. Het verweer van werknemer dat er geen sprake is geweest van opzettelijk handelen of verwijtbare nalatigheid, wordt gepasseerd. Het ontslag op staande voet is rechtsgeldig gegeven, zodat de verzoeken van werknemer worden afgewezen.

Instantie: Rechtbank Noord-Holland

Datum uitspraak: 09-03-2026

ECLI: ECLI:NL:RBNHO:2026:2572

Zaaknummer: 12035404 AO VERZ 25-61

Rechters: S. Kleij

Advocaten: J.G. Burgers en N.M. Cuppen

Wetsartikelen: 7:677 BW en 7:678 BW