

**ECLI:NL:RBDHA:2015:11658**

**Uitspraak**

**RECHTBANK DEN HAAG**

zaaknummer 4348524 RP VERZ 15-50541

uitspraak: 9 oktober 2015

**beschikking van de kantonrechter, zitting houdende in Den Haag,**

in de zaak van

de besloten vennootschap

**Webhelp Nederland B.V.,**

gevestigd te Zoetermeer,

verzoekende partij, verder te noemen Webhelp,

gemachtigde: mr. W.H.N.C. van Beek,

tegen

**[verweerster] ,**

wonende te [woonplaats] ,

verwerende partij, verder te noemen [verweerster] ,

gemachtigde: mr. A.B.B. Beelaard.

## **1 Het verloop van de procedure**

1.1.

De kantonrechter heeft kennis genomen van de volgende stukken:

- het verzoekschrift, ingekomen ter griffie op 4 augustus 2015;
- het verweerschrift, ingekomen ter griffie op 28 augustus 2015.

1.2.

Op 30 september 2015 heeft de mondelinge behandeling van het verzoek plaats gevonden. Namens Webhelp is verschenen [WB] , [functie] , bijgestaan door de gemachtigde. [verweerster] is in persoon verschenen

met haar partner en gemachtigde. Partijen hebben ter zitting hun standpunt toegelicht. De griffier heeft aantekeningen gemaakt van het verhandelde ter zitting.

## **2 De feiten**

De kantonrechter gaat op grond van de stukken en het verhandelde tijdens de mondelinge behandeling van het volgende uit.

### 2.1.

Webhelp is een "customer contact center", dat zich toelegt op het verlenen van verbindingdiensten aan ondernemingen en overheden. [verweester] is sinds 1 januari 2000 bij Webhelp (voorheen SNT) in dienst, laatstelijk in de functie van [functie] , tegen een salaris van € 1.860,18 bruto per maand (exclusief vakantietoeslag). Daarvoor – vanaf 1 juni 1999 – was [verweester] bij Webhelp werkzaam via een uitzendbureau. [verweester] is werkzaam op het contactcenter te Zoetermeer. Hier worden klantcontacten afgehandeld voor enkele grote opdrachtgevers, waaronder de Nederlandse Staatsloterij. [verweester] is voor deze opdrachtgever sinds 2009 werkzaam.

### 2.2.

In een door [verweester] op 12 juni 2012 ondertekend document, de *'Verklaring tot geheimhouding, vertrouwelijkheid en integriteit voor medewerkers'* (hierna: de integriteitsverklaring), is onder meer het volgende opgenomen:

*'12. De Medewerker zal (potentiële) klanten van opdrachtgevers nooit onheus bejegenen of de algemene fatsoensnormen overtreden.*

(...)

*17. De Medewerker verklaart dat deze zich bewust is dat overtreding van een of meer artikelen in deze overeenkomst een dringende reden kan vormen voor ontslag op staande voet als bedoeld in artikel 7:678 van het Burgerlijk Wetboek.'*

### 2.3.

Uit de 'Beoordelingscyclus 2009 voor [functie] ' blijkt dat [verweester] een '-' ('verbetering vereist') scoort.

In dit verslag is onder meer het volgende vermeld:

*'Je bent iemand die zich soms geïrriteerd uitlaat'*

*'Vaak gaat het tijden goed, maar ik zie toch regelmatig nog de irritatie, ook als een klant je niet direct begrijpt.'*

*'Blijf werken aan je houding aan de telefoon. Laat de klanten niet merken als jij een mindere bui hebt.'*

*'Je bent niet altijd even klantvriendelijk ingesteld, soms kom je nogal bot over.'*

De 'Beoordelingscyclus 2010 voor [functie] ' vermeldt een '-' score.

In dit verslag is onder meer het volgende vermeld:

*'Als je aan de telefoon zit ben je niet altijd even klantvriendelijk. Je bent vaak ongeduldig.'*

*'Je gesprekken mogen wel iets vriendelijker klinken'*

*'ik ben van mening dat je klantvriendelijkheid soms te wensen overlaat. Soms gaat het goed en dan weer niet. Wellicht heeft dit met je bui te maken. Klanten mogen het niet merken als jij een offday hebt'*

Het beoordelingsverslag van 2011 vermeldt een '+' als score.

In het voortgangsformulier van 2012 is onder meer het volgende vermeld:

*'ik kan niet zeggen dat je klantvriendelijk bent. Hier hebben we ook een correctiegesprek voor gevoerd.'*

*'Wederom heb ik een gesprek van je beluisterd dat alles behalve klantvriendelijk was.'*

#### 2.4.

Op 13 september 2012 heeft Webhelp [verweerster] een officiële waarschuwing gegeven vanwege de bejegening van de klant. Op 25 oktober 2012 heeft een correctiegesprek plaatsgevonden wegens bejegening van een klant. In het verslag van dit gesprek is vermeld:

*'De manier waarop zij in dit gesprek met deze klant heeft gesproken is onacceptabel op een klantenservice en mag absoluut nooit meer voorkomen.'*

#### 2.5.

Het beoordelingsformulier over het jaar 2013 vermeldt een '+' score. Het beoordelingsformulier over het jaar 2014 laat een '-/+' score zien.

## 2.6.

In een brief d.d. 7 juli 2015 deelt Webhelp aan [verweerster] onder meer het volgende mede:

*'Ter voorbereiding op een te voeren coaching sessie kwam een telefoongesprek van jou naar voren dat jij op 6 juli 2015 (...) hebt gevoerd met een klant van opdrachtgever Staatsloterij (...). Hoewel het gesprek aanvankelijk goed verliep, bleek vrij snel dat je niet op de hoogte was van de relevante informatie om het gesprek correct af te handelen, hetgeen jouzelf te verwijten is. Daarnaast ontbrak het in het gesprek volledig aan empathie richting klant; jij bleef continu jouw verhaal afsteken zonder je enigszins te verplaatsen in zijn situatie. Jouw toon werd steeds onvriendelijker en je raakte behoorlijk geïrriteerd. Hetgeen verwacht werd gebeurde: het gesprek escaleerde volkomen. Jouw afsluiting van het gesprek in niet mis te verstane bewoordingen ("je moet je bek dichthouden kankerdebiel"), is absoluut niet tolerabel. Hoewel de klant jou daarvoor in vergelijkbare bewoordingen had toegesproken, is en blijft de klant koning en kan en mag je nooit je persoonlijke frustratie laten blijken/uiten en op deze wijze reageren.*

***Vanwege jouw handelwijze/de bewoordingen die je richting klant hebt geuit ben je per 7 juli geschorst. (...)***

### 3. Het verzoek

Webhelp verzoekt de arbeidsovereenkomst met [verweerster] op grond van artikel 7:671b BW juncto artikel 7:669 lid 3 sub d en e BW te ontbinden. Aan dit verzoek heeft zij primair ten grondslag gelegd dat er sprake is van verwijtbaar handelen van [verweerster], zodanig dat van de werkgever in redelijkheid niet kan worden gevergd de arbeidsovereenkomst te laten voortduren (de e-grond). Gezien het lange dienstverband en de scholing en coaching door Webhelp was het [verweerster] zonder meer bekend dat dit soort bejegening van een klant absoluut niet kan. Haar handelen is als ernstig verwijtbaar aan te merken, in de zin van artikel 7:671b lid 8 sub b BW alsmede in de zin van artikel 7:673 lid 7 sub c BW. Subsidiair heeft Webhelp een beroep gedaan op ongeschiktheid van [verweerster] tot het verrichten van de bedongen arbeid, anders dan ten gevolge van ziekte of gebreken van de werknemer (de d-grond).

### 4 Het verweer

[verweerster] heeft als verweer aangevoerd dat zij weliswaar niet correct heeft gehandeld maar dat haar gedrag niet zodanig verwijtbaar is dat van Webhelp in redelijkheid niet kan worden gevergd de arbeidsovereenkomst te laten voortduren. [verweerster] betwist dat sprake is van disfunctioneren. Zij is al 16 jaar voor Webhelp werkzaam en er kan op

basis van één niet goed verlopen telefoongesprek niet worden geconcludeerd dat zij ongeschikt is voor haar functie. Er is ook geen sprake van ernstig verwijtbaar handelen in de zin van artikel 7:671b lid 7 sub b en artikel 7:673 lid 7 sub c BW. [verweerster] heeft daarom primair verzocht het verzoek van Webhelp af te wijzen en subsidiair de arbeidsovereenkomst te ontbinden met inachtneming van de opzegtermijn en met de bepaling dat Webhelp de transitievergoeding verschuldigd is.

## **5 De beoordeling**

### **5.1.**

Uit artikel 7:669 lid 1 BW volgt dat de arbeidsovereenkomst alleen kan worden ontbonden indien daar een redelijke grond voor is en herplaatsing van de werknemer binnen een redelijke termijn niet mogelijk is of niet in de rede ligt. In artikel 7:669 lid 3 BW is (limitatief) omschreven wat onder een redelijke grond moet worden verstaan. Bij regeling van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 23 april 2015 (*Stcrt.* 2015/12685) zijn daarvoor nadere regels gesteld (Ontslagregeling).

### **5.2.**

Webhelp stelt dat de redelijke grond voor ontbinding primair is gelegen in verwijtbaar handelen van [verweerster] in de zin van artikel 7:669 lid 3 sub e BW.

### **5.3.**

De functie van [verweerster] bestaat grotendeels uit het voeren van telefonische klantgesprekken. Het spreekt daarom voor zich dat de werkgever zwaar tilt aan klantvriendelijkheid en een correcte bejegening van klanten door de medewerkers. In dat kader wordt door Webhelp, zoals zij onbetwist heeft gesteld, in haar medewerkers geïnvesteerd door middel van trainingen en begeleiding. In de jaren 2009, 2010 en 2012 is [verweerster] meerdere malen door haar leidinggevende op haar tekortschieten op dit punt aangesproken en in 2012 is haar in verband met een niet goed verlopen klantgesprek een officiële waarschuwing gegeven. Er kan dus, mede gezien het bepaalde in de door [verweerster] ondertekende integriteitsverklaring (2.2), van uitgegaan worden dat het [verweerster] volkomen duidelijk moet zijn geweest dat haar uitlating tijdens het telefoongesprek met een klant op 6 juli 2015 door Webhelp als ontoelaatbaar zou worden beschouwd. Zij heeft zelf ook erkend dat het fout was om te reageren op de scheldpartij van de klant.

Onder deze omstandigheden acht de kantonrechter het optreden van [verweerster] op 6 juli 2015 zodanig verwijtbaar dat van Webhelp niet kan worden gevergd de arbeidsovereenkomst te laten voortduren. Dit levert een redelijke grond voor ontbinding op, zoals bedoeld in artikel 7:669 lid 3

sub e BW. Herplaatsing van [verweerster] binnen de organisatie van Webhelp ligt op grond van artikel 7:669 lid 1 laatste zin BW niet in de rede en er geldt geen opzegverbod. Het verzoek tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst zal dan ook op de primaire grond worden toegewezen.

5.4.

Webhelp heeft gesteld dat het handelen van [verweerster] als 'ernstig verwijtbaar' kan worden aangemerkt en heeft daarom ontbinding van de arbeidsovereenkomst verzocht tegen een eerdere datum en zonder dat Webhelp aan [verweerster] een transitievergoeding verschuldigd is.

De kantonrechter is van oordeel dat de handelwijze van [verweerster] niet als 'ernstig verwijtbaar' in de zin van artikel 7:671b lid 8 sub b BW en artikel 7:673 lid 7 sub c BW kan worden gekwalificeerd. In de wetsgeschiedenis zijn voorbeelden gegeven van situaties waarbij sprake is van ernstige verwijtbaarheid aan de zijde van de werknemer. Een dergelijke of daarmee gelijk te stellen situatie is hier echter niet aan de orde. [verweerster] voelde zich kennelijk tot het uiterste gedreven en heeft de bewuste uitlating gedaan in reactie op in soortgelijke bewoordingen gestelde uitlatingen van de klant. Dit is zeker kwalijk te noemen nu [verweerster] haar geduld had moeten bewaren, maar haar handelen, hoe laakbaar ook, rechtvaardigt niet dat de arbeidsovereenkomst wordt ontbonden zonder dat haar een transitievergoeding toekomt en zonder inachtneming van de opzegtermijn.

5.5.

De arbeidsovereenkomst zal daarom, met toepassing van artikel 7:671b lid 8 onder a BW, worden ontbonden per 1 december 2015. Webhelp zal daarnaast worden veroordeeld de op grond van artikel 7:673 BW verschuldigde transitievergoeding aan [verweerster] te voldoen.

5.6.

Er wordt aanleiding gezien de proceskosten te compenseren, in die zin dat iedere partij de eigen kosten draagt.

## **6 De beslissing**

De kantonrechter:

- ontbindt de arbeidsovereenkomst tussen partijen met ingang van 1 december 2015;
- veroordeelt Webhelp aan [verweerster] een transitievergoeding te betalen conform artikel 7:673 BW;

- bepaalt dat iedere partij de eigen proceskosten draagt.

Deze beschikking is gegeven door kantonrechter mr. A.J. Japenga en uitgesproken ter openbare zitting van 9 oktober 2015.