

ECLI:NL:RBLIM:2017:3136

Uitspraak

RECHTBANK LIMBURG

zaaknummer 5697393 AZ VERZ 17-13

uitspraak: 5 april 2017

beschikking van de kantonrechter, zitting houdende in Maastricht,

in de zaak van

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **Perfectcall b.v.**, handelend onder de naam **teleperformance NEDERLAND**,

gevestigd en kantoorhoudend aan Orfeoschouw 70, 2726 JH Zoetermeer,

verzoekende partij,

gemachtigde mr. A. Koch, bedrijfsjuriste,

tegen

[verweerder] ,

verblijvend bij [adres] ,

verwerende partij,

gemachtigde mr. J.M. Pals.

Partijen zullen hierna Teleperformance en [verweerder] genoemd worden.

1 De procedure

1.1.

Het verloop van de procedure blijkt uit:

- het verzoekschrift met producties 1 t/m 14
- het verweerschrift met bijlagen A, B en C
- de door [verweerder] ingediende bijlagen D t/m H
- de mondelinge behandeling d.d. 28 maart 2017, waar partijen met hun gemachtigden zijn verschenen en hun standpunten hebben toegelicht.

1.2.

Ten slotte is beschikking bepaald.

2 De feiten

2.1.

Teleperformance houdt zich bezig met het aanbieden van contact center diensten.

2.2.

[verweerder] , geboren op [geboortedatum] , is op 18 maart 2013 bij Teleperformance in dienst getreden op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd en is thans (per 18 januari 2015) voor onbepaalde tijd in dienst, in de functie van *technical service representative* tegen een loon van € 1.426,83 bruto per maand exclusief vakantiebijslag (bijlage 2 van het verzoekschrift). [verweerder] bemant met collega's een *call center* waar telefonische vragen en klachten van met name abonnees van Ziggo worden behandeld.

2.3.

Teleperformance heeft [verweerder] meerdere malen aangesproken op zijn houding en gedrag, met name het veelvuldig te laat op het werk verschijnen. [verweerder] heeft daarvoor officiële waarschuwingen ontvangen op 14 april 2015, 22 februari 2016 en 28 december 2016 (bijlagen 5, 6 en 7 van het verzoekschrift). Daarbij is [verweerder] (telkens) gewezen op de gevolgen van zijn te laat komen: onder andere dat Teleperformance niet kan voldoen aan haar afspraken met opdrachtgevers en aan hen boetes verschuldigd kan worden.

2.4.

Op 23 december 2016 heeft [verweerder] zich ziek gemeld. De bedrijfsarts oordeelde op 28 december 2016 dat [verweerder] per 2 januari 2017 voor 50% kon hervatten in eigen werkzaamheden (bijlage D van het verzoekschrift).

2.5.

[verweerder] heeft op 2 januari 2017 zijn werkzaamheden hervat.

2.6.

Op 4 januari 2017 heeft op de werkvloer een voorval plaatsgevonden. [verweerder] gooide met volle kracht een van de deuren open waardoor

er een gat in de gipswand ontstond. [verweerder] is het kantoor van de afdeling HR binnengestormd en heeft op een verbaal agressieve en dreigende manier de heer [naam HR advisor] , HR advisor, negatief bejegend. Even later gooide [verweerder] vier computerbeeldschermen en een vaste telefoon kapot tegen de grond, waarna nog een volle glazen fles volgde waardoor een gat in de vloer ontstond. De politie is ingeschakeld, die [verweerder] gearresteerd heeft. Teleperformance heeft aangifte van dit voorval gedaan (bijlage 8 van het verzoekschrift).

2.7.

Naar aanleiding van dit voorval heeft er op 10 januari 2017 een gesprek met [verweerder] plaatsgevonden, waarna hij op non-actief is gesteld met behoud van loon (bijlage 9 van het verzoekschrift). Teleperformance beraadt zich vervolgens over de te nemen vervolgstappen.

2.8.

Op 18 januari 2017 bericht Teleperformance aan [verweerder] dat zij een verzoek tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst bij de kantonrechter gaat indienen (bijlage 10 van het verzoekschrift).

2.9.

Op 25 januari 2017 stuurt [verweerder] een e-mail aan (de CEO van) Teleperformance (bijlage 11 van het verzoekschrift):

"(...) Mijn schrijnende psychische situatie zal niet onbekend zijn bij die gene in "cc."

Begin januari heeft zich bij Teleperformance een incident voor gedaan die ik erg betreurt, in mijn angsten zag aankomen en alles aan heb gedaan om dit te proberen te voorkomen. In alle toonaarden en smeekbedes!

Teleperformance: (...) hebben mij buiten conclusie van huisarts en psychiater verplicht om te werken, ondanks hoe ik in welke vorm van emoties dan ook heb aangegeven hoe ik steeds verder afdraaide en ook mijn privésituatie hier steeds meer onder te lijden kreeg. In beperkte maar duidelijke woorden aangegeven in welk crisis traject ik nu zit (huisarts, ggz en verslavingszorg)

Op datum incident, ben ik in alle staten (na lang twijfelen, dit door psychische druk van verschillende disciplines binnen Teleperformance) naar het werk vertrokken om mijn verplichting na te komen naar teleperformance toe, maar het advies van zorgverleners in de wind te slaan.(...)

Ik betreur het dat ik buiten mij zelf was en mij niet onder controle had, waardoor ik vervolgens nog meer over mijn toeren naar de HR functionaris Loek Hendrix opzoek ben gegaan om hem te confronteren met de officiële waarschuwing welke hij ondertekend had, die op onwaarheden/valsheid in geschrifte berust! (...)"

2.10.

Op 1 februari 2017 wordt geconstateerd dat [verweerder] een bericht op Facebook heeft geplaatst met de tekst (bijlage 13 van het verzoekschrift):

"(...) Tweede tijdbom ter aanpak van Teleperformance bij deze in voorbereiding.

Voor de tweede keer zullen vannacht de verantwoordelijke personen met naam en toenaam opgeknoopt worden bij de CEO. Maar deze keer ga ik wéér een stapje verder. Ik geen nachtrust: de verantwoordelijke, leugenachtige én frauderende medewerkers binnen Teleperformance geen nachtrust.

(...) seizoen 3 zal nu geschreven worden. Pas bij het smeken van genaden, zal ik bepalen of ik stop ja of neen. (...)"

3 Het geschil

3.1.

Teleperformance verzoekt de arbeidsovereenkomst op de kortst mogelijke termijn te ontbinden op grond van artikel 7:671b lid 1, onderdeel a, BW in verbinding met artikel 7:669 lid 3, onderdeel e BW, zonder toekenning van een transitievergoeding.

3.2.

Aan het verzoek legt Teleperformance ten grondslag dat het gedrag en handelen van [verweerder] en de - hiervoor onder de feiten weergegeven - voorvallen dusdanig ernstig verwijtbaar zijn dat deze een dringende reden opleveren als bedoeld in artikel 7:678 lid 2 sub e BW. Hierdoor is een onwerkbare situatie ontstaan en voelen medewerkers zich onveilig. Daarom kan van Teleperformance in redelijkheid niet gevergd kan worden de arbeidsovereenkomst met [verweerder] te laten voortduren.

3.3.

[verweerder] heeft verweer gevoerd.

3.4.

Op de stellingen van partijen zal hierna - voor zover relevant - nader worden ingegaan.

4 De beoordeling

4.1.

De kantonrechter stelt voorop dat 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 [verweerder] binnen een redelijke termijn niet mogelijk is of niet in de rede ligt. In artikel 7:669 lid 3 BW is nader omschreven wat onder een redelijke grond moet worden verstaan.

4.2.

Teleperformance voert aan dat de redelijke (wettelijke) grond voor ontbinding is gelegen in het verwijtbaar handelen en nalaten van [verweerder] .

4.3.

Uit de wetsgeschiedenis van artikel 7:669 BW blijkt dat sprake is van verwijtbaar handelen of nalaten van de werknemer als bedoeld in lid 3 onder e bij omstandigheden die een dringende reden opleveren als bedoeld in artikel 7:678 BW. In ieder geval bij zulke omstandigheden, kan immers van de werkgever niet worden gevergd de arbeidsovereenkomst te laten voortduren. De in artikel 7:669 lid 3 onder e BW geformuleerde redelijke grond is enerzijds ruimer dan de dringende reden van artikel 7:678 BW, omdat daarbij niet hoeft te zijn voldaan aan de zogeheten onverwijldheidseis: een ontbindingsverzoek wegens een dringende reden behoeft dus niet onverwijld te worden ingediend (Kamerstukken II 2013-2014, 33 818, nr. 3, p. 99 en 106). De redelijke grond is anderzijds beperkter dan de dringende reden, omdat daarbij verwijtbaarheid van de werknemer vereist is. Voor een dringende reden als bedoeld in artikel 7:678 BW is verwijtbaarheid van de werknemer niet zonder meer vereist.

4.4.

Uit de rechtspraak volgt dat de vraag of er daadwerkelijk sprake is van een dringende reden afhangt van de aard en de ernst van de reden, van de feiten en van de overige omstandigheden van het geval, waaronder de aard en de duur van de dienstbetrekking, de wijze waarop de werknemer de dienstbetrekking vervult, zijn persoonlijke omstandigheden zoals zijn leeftijd en de gevolgen van het ontslag.

4.5.

[verweerder] erkent dat hij een aantal malen te laat op het werk is verschenen en dat hij daarop terecht is aangesproken. Voorts beseft [verweerder] dat hij op 4 januari 2017 de grens van het toelaatbare heeft overschreden, zoals volgt uit zijn brief van 25 januari 2017 (zie 2.9).

4.6.

Wanneer [verweerder] het niet eens was met het oordeel van de bedrijfsarts (zie 2.4) en zich in januari 2017 niet in staat achtte tot het hervatten van zijn werkzaamheden had het op zijn weg gelegen een *second opinion* aan te vragen bij het UWV, op welke mogelijkheid Teleperformance [verweerder] ook heeft gewezen. Bij gebreke daarvan dient ervan uitgegaan te worden dat [verweerder] per 2 januari 2017 voor 50% geschikt was voor het verrichten van werkzaamheden.

4.7.

De - eerst bij gelegenheid van de mondelinge behandeling naar voren gebrachte - stelling van [verweerder] dat zijn gedrag voortkomt uit zijn verslavingsproblematiek is met de betwisting van Teleperformance en bij gebreke van een nadere onderbouwing niet aannemelijk geworden. Er zijn geen (objectieve medische) gegevens in het geding gebracht die deze stelling van [verweerder] (zijn problematiek en het causale verband met zijn gedrag) ondersteunen. Aan de door [verweerder] overgelegde stukken van vrij recente datum (23 december 2016 tot en met 13 maart 2017) van de huisarts, MetGGZ, Mondriaan en de doorverwijzing naar verslavingszorg, kan vooralsnog geen gewicht toegekend worden. Daaruit blijkt dat [verweerder] in het verleden verslaafd is geweest aan harddrugs, dat er sprake is geweest van overmatig alcoholgebruik en huiselijk geweld en dat er thans een mogelijk risico op terugval op harddrugsverslaving bestaat. Een deel van de stukken ziet op de anamnese (wat een patiënt met betrekking tot de voorgeschiedenis en relevante omstandigheden van zijn ziekte aan de arts/medicus vertellen kan) en is subjectief (de gevoelens en waarnemingen van de patiënt die hem naar de zorgverlener drijven). Verder dateert het merendeel van de stukken en de verwijfsbrief van na het incident van 4 januari 2017, derhalve van na de datum waarop [verweerder] op non-actief is gesteld en het ontslagvoornemen hem is meegedeeld.

4.8.

Het verwijt van [verweerder] aan het adres van Teleperformance dat zij niet als goed werkgever heeft gehandeld, gaat niet op. Van een werkgever mag vanuit een oogpunt van goed werkgeverschap worden verlangd dat zij een werknemer van wie haar bekend is dat deze lijdt aan een verslaving steun en begeleiding biedt. Niet is komen vast te staan dat

[verweerder] tegenover Teleperformance en/of de bedrijfsarts expliciet te kennen heeft gegeven dat hij kampt met een (mogelijke terugval op harddrugs) verslaving. Teleperformance nam hiervan voor het eerst kennis bij gelegenheid van de mondelinge behandeling. Ook in het verweerschrift wordt daarvan geen melding gemaakt. Evenmin heeft Teleperformance zulks uit de terugkoppeling van de bedrijfsarts kunnen afleiden. Voor zover de door [verweerder] in het geding gebrachte transcriptie (bijlage H van het verweerschrift) een juiste weergave is van het op 3 januari 2017 gevoerde gesprek - Teleperformance heeft dit bij afwezigheid van de betrokkenen niet kunnen verifiëren - heeft [verweerder] ook toen niet zijn verslavingsproblematiek expliciet aan Teleperformance kenbaar gemaakt, terwijl Teleperformance [verweerder] uitdrukkelijk heeft gevraagd waarom hij de werkhervatting niet aankon en of er wijzigingen in zijn situatie waren opgetreden waarmee zij rekening moest houden. [verweerder] heeft toen volstaan met het antwoord dat hij door meerdere factoren druk ervaart en dat er wijzigingen zijn maar dat hij daarover op dit moment niets kan zeggen. Na doorvragen door Teleperformance heeft [verweerder] enkel nader geconcretiseerd, hetgeen hij eerder al aan Teleperformance kenbaar had gemaakt, dat hij druk ondervond van de volgens hem niet afdoende werkende systemen. Evenmin is gebleken dat [verweerder] toen de bevestiging van zijn afspraak bij de psychiater heeft laten zien, en voor zover dit wel is geschied dat Teleperformance daaruit de ernst van de problematiek kon afleiden.

4.9.

Nu [verweerder] Teleperformance niet van (het risico op mogelijke terugval in) zijn verslavingsproblematiek in kennis heeft gesteld en deze voor Teleperformance ook niet op andere wijze kenbaar was, kan haar niet verweten worden dat zij [verweerder] geen steun en begeleiding heeft geboden. Verder mocht Teleperformance bij gebreke van een andersluidend oordeel afgaan op het advies van de bedrijfsarts en [verweerder] oproepen zijn werkzaamheden per 2 januari 2017 weer gedeeltelijk te hervatten.

4.10.

Naar het oordeel van de kantonrechter is het handelen van [verweerder] , de gebeurtenis op 4 januari 2017 en zijn daaraan voorafgaande gedrag waarvoor hij tot driemaal toe een officiële waarschuwing heeft ontvangen, ontoelaatbaar en dermate ernstig verwijtbaar dat van Teleperformance in redelijkheid niet kan worden gevergd de arbeidsovereenkomst voort te laten duren. De onder 4.4 bedoelde omstandigheden doen aan dit oordeel niet af. De opzegging heeft weliswaar ingrijpende en nadelige gevolgen voor [verweerder] , maar dat is eigen aan elk ontslag en er staat tegenover dat Teleperformance ook de veiligheid van de overige werknemers dient te waarborgen, waarop [verweerder] een ernstige

inbreuk heeft gemaakt. [verweerder] heeft geen reden gegeven om niet te vrezen voor herhaling. Integendeel: zijn als excuus en uitleg beginnende brief van 25 januari 2017 eindigt met verwijten en op Facebook uit hij dreigementen (zie 2.10). Het dienstverband is van korte duur geweest en werd gekenmerkt door te laat komen en waarschuwingen. [verweerder] is betrekkelijk jong, zijn leeftijd op zich behoeft bij het vinden van ander werk geen belemmering te vormen. Voorts houdt het ontbindingsverzoek geen verband met het bestaan van een opzegverbod. Weliswaar is [verweerder] arbeidsongeschikt, maar niet gebleken is dat zijn gedrag waarop het verzoek of de beslissing van Teleperformance om dit in te dienen is gebaseerd, verband houdt met die arbeidsongeschiktheid. Omdat sprake is van ernstig verwijtbaar handelen van [verweerder] , ligt herplaatsing bij Teleperformance niet langer in de rede. Dit alles betekent dat het verzoek van Teleperformance zal worden toegewezen en dat de arbeidsovereenkomst zal worden ontbonden.

4.11.

Krachtens artikel 7:671b lid 8 BW dient voor de ontbindingsdatum rekening te worden gehouden met de geldende opzegtermijn, door het einde van de arbeidsovereenkomst te bepalen op het tijdstip waarop de arbeidsovereenkomst bij opzegging zou zijn geëindigd, waarbij de duur van de ontbindingsprocedure in mindering wordt gebracht, met een minimum van een maand. Echter, als de ontbinding het gevolg is van ernstig verwijtbaar handelen van de werknemer, kan de arbeidsovereenkomst eerder worden ontbonden. De kantonrechter ziet daar aanleiding toe en ontbindt de arbeidsovereenkomst per heden, 5 april 2017.

4.12.

Het einde van de arbeidsovereenkomst is het gevolg van ernstig verwijtbaar handelen van [verweerder] . Teleperformance is ingevolge artikel 7:673 lid 7 onderdeel c BW dan geen transitievergoeding verschuldigd. Het verzoek van [verweerder] zal dan ook worden afgewezen.

4.13.

[verweerder] zal, als de in het ongelijk gestelde partij, worden veroordeeld tot betaling van de kosten van deze procedure. De kosten aan de zijde van Teleperformance worden begroot op € 400,00 salaris gemachtigde (2 punten x € 200,00).

5 De beslissing

De kantonrechter:

5.1.

ontbindt de arbeidsovereenkomst tussen partijen met ingang van 4 april 2017,

5.2.

veroordeelt [verweerder] tot betaling van de proceskosten, die aan de zijde van Teleperformance zijn begroot op € 400,00.

Deze beschikking is gegeven door mr. E.P. van Unen en is in het openbaar uitgesproken.