

ECLI:NL:RBAMS:2021:3103

Instantie Rechtbank Amsterdam

Datum uitspraak 15-06-2021

Datum publicatie 18-06-2021

Zaaknummer 9111204 EA VERZ 21-202

Rechtsgebieden Civiel recht

Bijzondere kenmerken Eerste aanleg - enkelvoudig

Inhoudsindicatie

Een teamleider bij een supermarktfiliaal in Amsterdam-West mag weer aan de slag en krijgt zijn achterstallig loon. Hij was ten onrechte op staande voet ontslagen nadat hij op 13 februari 2021 met geweld een klant uit de winkel probeerde te verwijderen.

Vindplaatsen Rechtspraak.nl
AR-Updates.nl 2021-0791

Uitspraak

—

RECHTBANK AMSTERDAM

Afdeling privaatrecht, team kanton

zaaknummer: 9111204 EA VERZ 21-202

beschikking van: 15 juni 2021

Beschikking van de kantonrechter

I n z a k e

[verzoeker] ,

wonende te [woonplaats] ,

verzoeker,

nader te noemen: [verzoeker] ,

gemachtigde: mr. J. El Haddouchi,

t e g e n

de besloten vennootschap VOMAR VOORDEELMARKT B.V.,

gevestigd te Alkmaar,

verweerster,

nader te noemen: Vomar,

gemachtigde: mr. D.C.J. Bogerd.

VERLOOP VAN DE PROCEDURE

[verzoeker] heeft op 22 maart 2021 een verzoek met producties ingediend dat primair strekt tot vernietiging van de opzegging van de arbeidsovereenkomst door Vomar, met nevenverzoeken. Subsidiair heeft [verzoeker] verzocht hem ten laste van Vomar een billijke vergoeding toe te kennen, met nevenverzoeken.

[verzoeker] heeft ook een verzoek gedaan om op grond van artikel 223 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) een voorlopige voorziening te treffen.

Vomar heeft een verweerschrift ingediend, met producties tevens houdende een (voorwaardelijk) tegenverzoek. Onder de producties bevindt zich een USB-stick met camerabeelden.

Voorafgaand aan de zitting heeft [verzoeker] nog stukken ingediend.

Het verzoek is mondeling behandeld op 25 mei 2021, gelijktijdig met de zaak 9168388 EA VERZ 21-278. In dat verzoek heeft Vomar op de voet van artikel 7: 667 lid 2 en 3 BW een vergoeding verzocht.

[verzoeker] is verschenen, vergezeld door zijn gemachtigde. Vomar is verschenen bij [naam 1] , eveneens vergezeld door de gemachtigde. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de kantonrechter beantwoord. De griffier heeft aantekeningen gemaakt van wat partijen ter toelichting van hun standpunten naar voren hebben gebracht.

Na verder debat is beschikking gevraagd en is een datum voor beschikking bepaald.

GRONDEN VAN DE BESLISSING

Feiten

1. Als gesteld en niet (voldoende) weersproken staat het volgende vast.
 - 1.1. [verzoeker] , geboren op [geboortedatum] en thans derhalve 21 jaar oud, is sinds 4 juli 2015 in dienst van Vomar, eerst als hulpkracht en sinds 5 oktober 2020 als Teamleider KW (Kruidenierswaren). [verzoeker] is werkzaam in het filiaal van Vomar in Amsterdam-West aan het [adres Vomar] .
 - 1.2. Op 9 januari 2021 heeft een incident plaatsgevonden. Op deze dag is een klant op een agressieve manier uitgevallen tegen een caissière waarbij de klant verbaal en fysiek geweld heeft gebruikt. [verzoeker] heeft van het incident melding gemaakt. Vomar heeft in reactie daarop geen concrete actie ondernomen.
 - 1.3. Op 13 februari 2021 is deze klant opnieuw in de winkel verschenen. De betreffende caissière herkende de klant en heeft [verzoeker] – die op dat moment de hoogste leidinggevende aanwezig was – gewaarschuwd dat zij zich niet veilig voelde. [verzoeker] is naar de klant toegelopen om hem een winkerverbod op te leggen. Dit heeft geleid tot een confrontatie, waarbij [verzoeker] de klant uit de winkel heeft getracht te verwijderen. Toen de klant weigerde, is de situatie geëscaleerd en heeft [verzoeker] fysiek geweld tegen de klant gebruikt.
 - 1.4. [verzoeker] heeft het incident gemeld bij de filiaalmanager. Deze heeft hiervan op 15 februari 2021 melding gemaakt bij de Operationeel Manager van Vomar. De Operationeel Manager is vervolgens diezelfde dag een gesprek aangegaan met [verzoeker] en heeft hem geschorst.
 - 1.5. Op 18 februari 2021 heeft opnieuw een gesprek met [verzoeker] plaatsgevonden waarbij hij op staande voet is ontslagen. Het ontslag is bij brief van 19 februari 2021 aan [verzoeker] bevestigd. In deze brief staat, voor zover relevant:

“Tijdens het bovengenoemde gesprek [van 18 februari 2021, ktr] hebben wij aan u medegedeeld dat er uit camerabeelden onomstotelijk blijkt dat u als eerste over bent gegaan gaat tot fysiek geweld waardoor de situatie escaleerde.

Het blijkt dat u zich opzettelijk schuldig heeft gemaakt aan fysiek geweld. U heeft daarmee niet gehandeld zoals in het blauwe boekje “Zo werken wij veilig” wordt voorgeschreven. (...)

Conform het sanctiebeleid (...) van Vomar laat u ons geen andere keuze u, aansluitend op de schorsing, per 18 februari 2021 op staande voet te ontslaan.”

Verzoek en verweer op het (voorwaardelijk) tegenverzoek

2. [verzoeker] heeft ter zitting zijn subsidiaire verzoek ingetrokken en verzoekt de kantonrechter thans alleen nog het ontslag op staande voet te vernietigen en Vomar te veroordelen tot doorbetaling van loon. Daarnaast verzoekt [verzoeker] wedertewerkstelling op straffe van een dwangsom. Aan dit verzoek legt [verzoeker] ten grondslag – kort weergegeven – dat geen sprake is van een dringende reden voor ontslag op staande voet en dat dit ontslag niet onverwijld is gegeven.
3. [verzoeker] heeft, voor het geval het ontslag op staande voet in stand zal worden gelaten, verzocht tot toekenning van de transitievergoeding ex artikel 7:673 BW.
4. [verzoeker] verzet zich tegen toewijzing van het door Vomar ingediende voorwaardelijke (tegen-)verzoek tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst.

Verweer en tegenverzoek

5. Vomar verweert zich tegen het verzoek. Zij voert aan – samengevat – dat [verzoeker] met recht op staande voet is ontslagen, waartoe Vomar naar de opgenomen beelden verwijst. [verzoeker] heeft geweld jegens een klant gebruikt, hetgeen bij Vomar is verboden. De klant heeft Vomar ook aansprakelijk gesteld voor zijn schade. Het ontslag is onverwijld gegeven. Vomar heeft de gebeurtenissen qua tijd adequaat onderzocht en [verzoeker] daarover gehoord. zij heeft de beelden bekeken en toen bleek dat [verzoeker] fysiek geweld jegens de klant had gebruikt, hem ontslag op

staande voet gegeven.

6. Vomar verzoekt voorwaardelijk, voor het geval het verzoek van [verzoeker] tot vernietiging van het ontslag op staande voet zal worden toegewezen, om de arbeidsovereenkomst te ontbinden op grond van artikel 7:671b lid 1 sub a jo. 7:669 lid 3 sub e (primair) dan wel sub g (subsidiar) BW. Vomar stelt hiertoe dat – kort gezegd – [verzoeker] verwijtbaar heeft gehandeld en dat de arbeidsverhouding tussen partijen duurzaam is verstoord.

7. Verdere stellingen en wren van partijen zullen bij de beoordeling aan de orde komen.

Beoordeling

Het ontslag op staande voet

8. De kantonrechter dient allereerst te beoordelen of Vomar het dienstverband met [verzoeker] onverwijld heeft opgezegd. Vervolgens wordt beoordeeld of de reden die Vomar aan het ontslag op staande voet ten grondslag heeft gelegd kwalificeert als een dringende reden als bedoeld in artikel 7:677 BW. Bij de beoordeling van de gerechtvaardigdheid van het ontslag moeten de omstandigheden van het geval in onderlinge samenhang worden gezien. De aard en de ernst van het gedrag van [verzoeker] spelen daarbij een rol, evenals de duur van de arbeidsovereenkomst en ook de (persoonlijke) omstandigheden van [verzoeker] en de gevolgen die een ontslag op staande voet voor hem heeft.

9. Met Vomar is de kantonrechter van oordeel dat het ontslag op staande voet voldoende voortvarend is gegeven, waarmee aan de eis van onverwijldheid is voldaan. Daartoe wordt overwogen dat de HRM-afdeling van Vomar – die kwesties als schorsing en ontslag behandelt – op 15 februari 2021 op de hoogte is geraakt van wat zich op (zaterdag) 13 februari 2021 in de winkel heeft afgespeeld. [verzoeker] is toen direct geschorst. Vomar heeft in de daaropvolgende dagen de camerabeelden bekeken en juridisch advies ingewonnen. [verzoeker] is vervolgens tijdens het gesprek van 18 februari 2021 ontslagen, hetgeen later schriftelijk aan hem is bevestigd. De tijd die zat tussen het bekend worden met het incident en het gesprek waarbij het ontslag is aangezegd, bedraagt dus slechts twee dagen. Dat is niet onredelijk lang.

10. Vervolgens moet worden beoordeeld of de handelwijze van [verzoeker] op 13 februari 2021 het gegeven ontslag op staande voet rechtvaardigt. In dat verband geldt dat fysiek gedrag ten opzichte van klanten zeer kritisch moet worden bekeken, doch ook dat niet iedere fysieke handeling reden is voor ontslag op staande voet. Soms is fysiek gedrag ten opzichte van een klant immers noodzakelijk om bijvoorbeeld het eigen personeel te beschermen.

11. Uit de door Vomar ingebrachte camerabeelden – die overigens geen geluid bevatten – destilleert de kantonrechter dat [verzoeker] , nadat hij door de bewuste caissière werd ingeschakeld, met een collega de klant heeft benaderd en heeft aangesproken. Daarbij heeft de klant weerwoord geboden. Meerdere collega's zijn vervolgens op het rumoer af gekomen, zodat de klant met stemverheffing moet hebben gesproken.

12. Vervolgens is te zien dat [verzoeker] op enig moment aan één zijde van de klant staat, terwijl zijn collega's aan de andere kant staan. Dan draait de klant zich om en richt zich met een (zo te zien) agressieve houding tot de collega van [verzoeker] . [verzoeker] legt vervolgens zijn hand op de schouder van de klant en trekt hem met lichte dwang naar achteren. De klant trekt zich los en blijft de collega aanspreken. Daarop legt [verzoeker] beide handen op de schouders van de klant en trekt hem met kracht naar achteren en duwt de klant een belendend gangpad in, waarbij de klant zijn evenwicht verliest en tegen een stelling aan valt. De klant haalt vervolgens met zijn vuist uit naar het gezicht van [verzoeker] . [verzoeker] en zijn collega's duwen de klant verder het gangpad door, weg van de collega's, waarbij over en weer klappen worden uitgedeeld. De klant verliest vervolgens zijn evenwicht en valt half op de grond. Daarna vertrekt de klant, keert de rust terug en één voor één lopen de collega's weg.

13. Na deze beelden te hebben gezien overweegt de kantonrechter dat [verzoeker] op 13 februari 2021 mogelijk (de woorden van [verzoeker] of de klant zijn niet te horen en meer dan de beelden

heeft Vomar niet aan het ontslag op staande voet ten grondslag gelegd) niet op de juiste wijze de klant uit de winkel heeft willen verwijderen, maar de kantonrechter oordeelt desondanks dat onder de gegeven omstandigheden het ontslag op staande voet geen stand houdt.

14. Uit de camerabeelden, de processtukken en het verhandelde op zitting volgt niet (eenduidig) dat door toedoen van [verzoeker] de situatie is geëscaleerd of dat [verzoeker] er op uit was om de klant 'een lesje te leren', zoals Vomar lijkt te veronderstellen. Het feit dat [verzoeker] de klant heeft aangesproken en hem heeft willen verwijderen uit de winkel, althans een winkelverbod heeft willen opleggen – afgezien van de vraag of [verzoeker] daartoe bevoegd was – is begrijpelijk. De bewuste klant had zich immers al eerder misdragen door zich agressief uit te laten richting een caissière op 9 januari 2021 en zelfs een winkelwagentje in haar richting heeft gegooid. Toen de klant weer in de winkel kwam op 13 februari 2021 en de caissière hem herkende, voelde zij zich niet veilig. Zij heeft zich tot de hoogst aanwezige leidinggevende in de winkel gericht, dat was [verzoeker] , en hem gevraagd actie te ondernemen.

15. Het had misschien voor de hand gelegen dat [verzoeker] bij de confrontatie met de klant eerst de hulp had ingeschakeld van de in de winkel aanwezige beveiliging. [verzoeker] heeft echter onweersproken aangevoerd dat duidelijk richtlijnen over de taken en inzet van de beveiliging ontbraken en dat de beveiliging nergens was te zien, hetgeen door de overgelegde camerabeelden wordt bevestigd. Dat is overigens bijzonder, nu er toch een behoorlijke commotie in de winkel gaande moet zijn geweest.

16. [verzoeker] kan weliswaar worden verweten dat hij het probleem met de klant anders aan moeten pakken, doch [verzoeker] is nog jong, slechts 21 jaar oud, en heeft zich in zes jaar binnen het bedrijf opgewerkt van hulpkraacht tot teamleider. Hij was pas enkele maanden voor het incident gepromoveerd. Onweersproken is gebleven dat [verzoeker] (nog) geen training had gehad over omgaan met agressieve klanten. [verzoeker] heeft de klant ook pas naar achter getrokken toen deze zich agressief richtte tot zijn collega. Er is hier naar het oordeel van de kantonrechter derhalve eerder sprake van een inschattingsfout van de situatie van [verzoeker] dan van opzet, welke inschattingsfout wellicht werd ingegeven door zijn jonge leeftijd, zijn nieuw verworven positie als teamleider en onwetendheid over omgaan met lastige klanten.

17. Onder deze omstandigheden had het meer in de rede gelegen dat Vomar had volstaan met een officiële waarschuwing en het aanbieden van trainingen hoe met dergelijke situaties moet worden omgegaan. Vomar heeft daarentegen gekozen voor het uiterste – en in dit geval een te zwaar – middel van ontslag op staande voet.

18. Uit het voorgaande volgt dat het ontslag op staande voet niet in stand kan blijven. Het verzoek tot vernietiging zal worden toegewezen.

Ontbinding van de arbeidsovereenkomst

19. Nu aan de voorwaarde is voldaan waaronder Vomar haar verzoek tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst tussen partijen heeft ingesteld, wordt thans toegekomen aan de vraag of er grond bestaat de arbeidsovereenkomst te ontbinden.

19. Op grond van artikel 7:669 lid 1 BW kan een arbeidsovereenkomst alleen 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. Vomar heeft primair gesteld dat er sprake is van verwijtbaar handelen van [verzoeker] (de e-grond).

19. De kantonrechter heeft reeds overwogen dat het handelen van [verzoeker] niet ernstig genoeg is om een ontslag op staande voet te rechtvaardigen. De kantonrechter is van oordeel dat, gelet op de aangedragen feiten, voor de verzochte ontbinding op de e-grond hetzelfde heeft te gelden. Met andere woorden: er is sprake van een (ernstige) inschattingsfout van [verzoeker] , maar naar het oordeel van de kantonrechter niet zodanig dat in redelijkheid niet van Vomar gevergd kan worden de arbeidsovereenkomst te laten voortduren. De ernst van het verwijt dat [verzoeker] gemaakt kan worden, weegt naar het oordeel van de kantonrechter niet op tegen het feit dat [verzoeker] altijd naar tevredenheid heeft gefunctioneerd. En [verzoeker] heeft gehandeld uit bescherming van een zich bedreigd voelende collega.

19. Vomar heeft subsidiair gesteld dat sprake is een verstoorde arbeidsverhouding, zodanig dat van haar in redelijkheid niet kan worden gevergd de arbeidsovereenkomst te laten voortduren (de grond).

19. De kantonrechter is van oordeel dat ook deze grond het verzoek niet kan dragen nu Vomar onvoldoende gemotiveerd onderbouwd heeft dat sprake is van zodanige duurzame verstoring dat herstel van de relatie niet mogelijk is. [verzoeker] heeft ter zitting ook heeft verklaard graag weer aan de slag te willen bij Vomar en daar geen probleem voor te zien. op de werkvloer lijkt derhalve geen probleem te zijn voor hervatting van de werkzaamheden door [verzoeker] .

19. Het voorgaande leidt er toe dat het verzoek van Vomar zal worden afgewezen en dat de arbeidsovereenkomst dus niet zal worden ontbonden.

Wedertewerkstelling en doorbetaling van het loon

25. Aangezien de opzegging wordt vernietigd en de voorwaardelijke ontbinding wordt afgewezen, duurt de arbeidsovereenkomst voor. [verzoeker] heeft derhalve recht op wedertewerkstelling en doorbetaling van het loon. De daartoe strekkende vorderingen van [verzoeker] zullen worden toegewezen, waarbij de aan de wedertewerkstelling verbonden verzochte dwangsom zal worden gemaximeerd.

25. Vomar heeft aangevoerd dat het door [verzoeker] verzochte loon van € 2.296,13 bruto per vier weken onjuist is. Volgens Vomar bedroeg het periodeloan van [verzoeker] tot 1 maart 2021 € 1.842,89 bruto. Dat was een all-in salaris. Over de periode 18 februari 2021 tot 1 maart 2021 zou het salaris ten hoogste dus € 723,99 bruto kunnen bedragen. Vanaf 1 maart 2021 zou [verzoeker] een vast aantal van 32 uur voor Vomar gaan werken tegen een salaris van € 1.445,99 bruto per 4 vier weken. Dit zou geen all-in salaris meer betreffen.

25. [verzoeker] heeft het door Vomar gestelde niet betwist. De kantonrechter gaat daarom uit van de door Vomar aangedragen bedragen.

25. De verzochte wettelijke verhoging van artikel 7:625 BW en de wettelijke rente zijn eveneens toewijsbaar, nu Vomar niet tijdig heeft betaald. De wettelijke verhoging zal worden beperkt tot 25%.

Voorlopige voorziening

29. Nu in deze beschikking al een beslissing wordt gegeven over het verzoek van [verzoeker] , is er geen reden meer om met toepassing van artikel 223 Rv een voorlopige voorziening te treffen. Een voorlopige voorziening op grond van dat artikel kan immers alleen worden getroffen voor de duur van het geding.

Proceskosten

30. De proceskosten komen voor rekening van Vomar als de in het ongelijk gestelde partij.

BESLISSING

De kantonrechter:

vernietigt de opzegging van de arbeidsovereenkomst;

veroordeelt Vomar tot betaling aan [verzoeker] van € 723,99 bruto aan loon over de periode van 18 februari 2021 tot 1 maart 2021, alsmede € 1.445,99 bruto per vier weken aan loon vanaf 1 maart 2021, te vermeerderen met vakantietoeslag en overige toeslagen, alsmede verhoogd met de wettelijke verhoging met een maximum van 25% en de wettelijke rente vanaf het tijdstip van

opeisbaarheid tot aan de dag van de gehele betaling, dit alles voor zover verschuldigd;

verplicht Vomar [verzoeker] binnen 24 uur na betekening van deze beschikking toe te laten tot de overeengekomen werkzaamheden, tot het moment dat de arbeidsovereenkomst tussen partijen rechtsgeldig is geëindigd, onder verbeurte van een dwangsom van € 500,00 per dag, met een maximum van € 25.000,00, indien Vomar daarmee in gebreke blijft;

veroordeelt Vomar in de kosten van het geding, tot op heden aan de zijde van [verzoeker] begroot op:

salaris € 480,00

griffierecht € 85,00

totaal € 565,00

voor zover van toepassing, inclusief btw;

veroordeelt Vomar in de na deze beschikking ontstane kosten, begroot op € 62,00 aan salaris gemachtigde, te verhogen met een bedrag van € 68,00 en de exploitkosten van betekening van de beschikking, een en ander voor zover van toepassing inclusief btw, onder de voorwaarde dat Vomar niet binnen veertien dagen na aanschrijving volledig aan deze beschikking heeft voldaan en betekening van de beschikking pas na veertien dagen na aanschrijving heeft plaatsgevonden;

verklaart de veroordelingen uitvoerbaar bij voorraad;

wijst het anders of meer verzochte af.

Deze beschikking is gegeven door mr. M.V. Ulrici kantonrechter en op 15 juni 2021 in het openbaar uitgesproken in aanwezigheid van de griffier.

De griffier De kantonrechter