

rep.nr.

2011/1138

ARBEIDSHOF TE BRUSSEL

ARREST

OPENBARE TERECHTZITTING VAN 15 APRIL 2011

3 e KAMER

ARBEIDSRECHT - arbeidsovereenkomst bediende
tegensprekelijk
definitief

In de zaak:

P.

appellante,
vertegenwoordigd door mevrouw VANDE VELDE Elke, syndicaal
afgevaardigde en volmachtdrager van het ACV/Brussel.

Tegen:

SITEL BELGIUM NV, met maatschappelijke zetel te
1831 DIEGEM, Woluwelaan, 158,
geïntimeerde,
vertegenwoordigd door mr. UYTTERHAEGEN A. loco mr.
VANOVERBEKE Sabine, advocaat te 9051 SINT-DENIJS-WESTREM,
Driekoningenstraat 3.

*

Na beraad, spreekt het Arbeidshof te Brussel het hiernavolgend arrest uit:

Gelet op de stukken van rechtspleging, inzonderheid:

- het voor eensluidend verklaard afschrift van het bestreden vonnis, uitgesproken op tegenspraak op 9 december 2009 door de arbeidsrechtbank te Brussel, 23^e kamer (A.R. 6321/07).
- het verzoekschrift tot hoger beroep, ontvangen ter griffie van dit hof op 5 februari 2010;
- de conclusie voor de appellante, neergelegd ter griffie op 19 augustus 2010;

- de conclusie en syntheseconclusie voor de geïntimeerde neergelegd ter griffie, respectievelijk op 14 juni 2010 en 15 oktober 2010;
- de voorgelegde stukken;

De partijen hebben hun middelen en conclusies uiteengezet tijdens de openbare terechtzitting van 25 maart 2011, waarna de debatten werden gesloten, de zaak in beraad werd genomen en voor uitspraak werd gesteld op heden.

*

I. FEITEN EN RECHTSPLEGING

1. Mevrouw P sloot op 30 september 2003 een arbeidsovereenkomst van onbepaalde tijd met de NV Sitel Belgium (hierna aangeduid als *Sitel*), waardoor zij deeltijds (35/38) werd aangeworven als Customer Service Professional. Vanaf 1 augustus 2004 schakelde ze over naar een voltijdse tewerkstelling.

Mevrouw F was tewerkgesteld op een project Nuon in een team van 10 tweetalige en 5 Franstalige collega's. Zijzelf was Franstalig.

2. Op 20 april 2006 bracht Sitel de syndicale delegatie op de hoogte dat het werk van de 5 Franstalige medewerkers aan de tweetalige collega's zou worden toebedeeld, zodat vanaf 24 april 2006 de 5 Franstaligen zouden worden gerealloceerd (jargon van de werkgever om aan te duiden dat men voor deze personen naar een andere tewerkstelling zou zoeken).

Tengevolge daarvan werd mevrouw P samen met een collega vanaf 5 mei 2006 tewerkgesteld op het project Mediation.

3. Het project Mediation werd vervroegd beëindigd op 22 juni 2006. Op 20 juni 2006 deelde Sitel deze vervroegde stopzetting mee aan de syndicale delegatie; er werd een update gegeven van de reallocaties, waaronder deze van mevrouw P en haar collega, die overgegaan was naar Mediation; hierbij werd aangekondigd dat zij zouden worden ontslagen; de directie stelde voor dat de personen konden kiezen tussen hetzij een opzegging, hetzij een onmiddellijke beëindiging met mensualisering van de opzeggingsvergoeding, beide opties uit te werken volgens de schaal Claeys.

4. Op 22 juni 2006 werd aan mevrouw P de beëindiging van haar arbeidsovereenkomst meegedeeld met vrijstelling van prestaties en met uitbetaling van een opzeggingsvergoeding van 3 maanden. Er werd haar een overeenkomst in onderling akkoord voorgelegd, waarin de mensualisering van de opzeggingsvergoeding werd overeengekomen; mevrouw P ondertekende deze overeenkomst en schreef er eigenhandig bij dat zij akkoord ging met de opzeggingstermijn en de maandelijkse betaling van de opzeggingsvergoeding.

Op 26 juni 2006 schreef ze een afscheidse-mail aan de personeelsverantwoordelijke en een collega en deelde ze haar nieuwe adres mee.

5. Bij schrijven van de vakorganisatie van mevrouw P van 25 juli 2006 werd de werkgever er op attent gemaakt dat de interne procedure in verband met ontslag wegens economische of technische redenen niet was nageleefd, zodat een morele schadevergoeding van 3 maanden nettoloon werd gevraagd. Op 31 oktober 2006 werd een herinneringsbrief gezonden. Met de interne procedure i.v.m. ontslag wegens economische of technische redenen bedoelde men de regeling, opgenomen in de bijlage 7 van het arbeidsreglement.
6. Partijen kwamen hierover niet tot overeenstemming, zodat mevrouw P op 20 april 2007 de NV Sitel Belgium dagvaardde in betaling van een schadevergoeding van € 3.700,83, meer de wettelijke en gerechtelijke intresten en de kosten; tevens vroeg ze afgifte van een aangepaste loonfiche onder verbeurte van een dwangsom.
7. Bij vonnis van de arbeidsrechtbank te Brussel van 9 december 2009 werd deze vordering afgewezen als zijnde ontvankelijk doch ongegrond.
8. Bij verzoekschrift tot hoger beroep, ontvangen ter griffie van het arbeidshof te Brussel op 5 februari 2010, tekende mevrouw P hoger beroep aan en hernam ze haar oorspronkelijke vordering.

II. BEOORDELING.

1. Nu geen betekeningakte van het bestreden vonnis wordt voorgelegd, dient te worden aangenomen dat het hogere beroep van mevrouw P tijdig werd ingesteld. Het is regelmatig naar vorm en ook aan de andere ontvankelijkheidsvereisten is voldaan. Het is daardoor ontvankelijk.

De werkzekerheidsprocedure in het arbeidsreglement

2. In bijlage 7 van het arbeidsreglement wordt voorzien in een interne ontslagprocedure voor de vaste werknemers, waarbij de werkgever alles in het werk wenst te stellen om ontslagen te voorkomen. Hiertoe wordt in een eerste hoofdstuk voorzien in een procedure van informatie en bijstand, wanneer aan een werknemer een tekortkoming wordt verweten. Partijen zijn het erover eens dat dit hoofdstuk in deze zaak niet aan de orde is.

In een tweede hoofdstuk wordt voorzien in een procedure bij ontslagen te wijten aan economische en/of technische omstandigheden of aan onvoorziene omstandigheden.

In deze gevallen zal de volgende procedure gevolgd worden:

- *de ondernemingsraad en de vakbondsafvaardiging worden verwittigd, minstens één maand voor de tenuitvoerlegging van deze maatregelen;*
- *gedurende voornoemde periode wordt het probleem besproken met de ondernemingsraad en met de vakbondsafvaardiging;*
- *eventuele ontslagen of overplaatsingen kunnen slechts effect sorteren ten vroegste één maand nadat de directie de vakbondsafvaardiging en de ondernemingsraad op de hoogte heeft gebracht;*
- *in het kader van het overleg tussen directie, vakbondsafvaardiging en ondernemingsraad zullen alle maatregelen die ontslagen kunnen voorkomen, onderzocht en eventueel toegepast worden;*
- *als blijkt dat ontslagen werkelijk onvermijdelijk zijn, zullen de opzeggingstermijnen of -vergoedingen, en eventueel de voorwaarden van*

een brugpensioenregime besproken worden met de vakbondsafvaardiging en de algemene ontslagcriteria zullen het voorwerp uitmaken van een akkoord in de schoot van de ondernemingsraad. Als onderhandelingsbasis zal de formule Claeys door de partijen gehanteerd worden.

- *De ontslagen werknemers zullen voorrang krijgen ingeval van wederaanwerving (opneming in een wervingsreserve); de vakbondsafvaardiging en/of de ondernemingsraad zullen vooraf verwittigd worden telkens als de directie van plan is, personeel aan te werven;*

III. Indien de werkgever voornoemde procedures (...) niet zou naleven, is hij aan de betrokken werknemers een morele schadevergoeding verschuldigd overeenstemmend met drie maanden nettoloon, ongeacht de opzeggingstermijn of de opzeggingsvergoeding die wettelijk of conventioneel is voorzien....

3. Sitel, hierin gevolgd door de eerste rechter, is van oordeel dat deze interne procedure enkel moet gerespecteerd worden ingeval de onderneming wenst over te gaan tot collectief ontslag; ze verwijst hiervoor naar het parallelisme van de procedure met de regels van artikel 6 van de CAO nr. 24 en artikel 9 van het KB van 24 mei 1976.

De interne procedure werd uitgewerkt om tegemoet te komen aan de werkzekerheid van het personeel, gelet op het verloop van de opdrachten in een callcenter.

Ongeacht het feit dat men zich bij het uitwerken van deze regeling klaarblijkelijk heeft laten inspireren door de regels in verband met collectief ontslag, toch kan het arbeidshof in bovenvermelde bepalingen niet terugvinden dat moet voldaan zijn aan de ontslagvolumes en -verhoudingen, die vastgelegd zijn in artikel 2 van de CAO 24 en artikel 1 van het KB van 24 mei 1976.

Terecht merkt mevrouw P op dat men zodoende aan de bijlage 7 van het arbeidsreglement iets zou toevoegen en dat een loutere overname van de regeling collectief ontslag weinig zin had, omdat deze toch in de bovenvermelde hogere rechtsbronnen dwingend geregeld was.

De regels, die opgelegd worden door de bijlage 7 van het arbeidsreglement, zijn perfect uitvoerbaar buiten een situatie van collectief ontslag.

Wel volgt uit de bijlage 7 dat deze regeling van toepassing is ingeval van meerdere ontslagen, maar dit was bij het ontslag van mevrouw P het geval, zoals blijkt uit de lijst van de zgn. reallocaties, die voorkomt in het verslag van de syndicale vergadering met de directie van 20 juni 2006.

Sitel diende dan ook de interne procedure te volgen alvorens tot het ontslag van mevrouw P over te gaan.

Toepassing

4. Hoewel Sitel voorhoudt dat ze niettemin de werkzekerheidsprocedure gevolgd heeft, dient het hof vast te stellen dat dit minstens op aantal punten niet het geval is:

- uit de toelichtingen van partijen volgt dat de vakbondsafvaardiging verwittigd werd over de werkzekerheidsgevolgen ingevolge de economische evolutie van de onderneming; nergens blijkt echter dat dit ook gebeurde t.a.v. de

ondernemingsraad en dat de ontslagen en de werkzekerheidsmaatregelen aldaar besproken werden en dat er algemene ontslagcriteria bepaald werden die het voorwerp uitmaakten van een akkoord in de schoot van de ondernemingsraad (in de bijlage 7 wordt voorzien dat beide instanties moeten verwittigd worden);

- volgens de procedure konden eventuele ontslagen of overplaatsingen slechts effect sorteren ten vroegste één maand nadat de directie de vakbondsafvaardiging en de ondernemingsraad op de hoogte had gebracht, dit met de bedoeling gedurende voornoemde periode het probleem te bespreken en oplossingen te zoeken; ten onrechte wil Sitel de reallocatie naar Mediation na de inkrimping van het Nuoncontract interpreteren als zou deze maatregel impliceren dat na de reallocatie alleszins de arbeidsovereenkomst van mevrouw P zou beëindigd worden. Dit werd bij de reallocatie na Nuon niet zo gezegd. Bij het beëindigen van de tewerkstelling bij Mediation diende de werkzekerheidsprocedure dus opnieuw te worden gevolgd. Hier komt nog bij dat het Mediationcontract vervroegd werd stopgezet op 22 juni 2006, zodat door deze nieuwe economische omstandigheid de procedure in verband met werkzekerheid alleszins opnieuw diende te worden opgestart. Door dit niet te doen werd de termijn van één maand voor de tenuitvoerlegging van de ontslagen niet nageleefd.
- Hierdoor kan ook niet worden nagezien of men het voorkomen van ontslagen heeft onderzocht; alleszins werd de hiervoor bedoelde periode niet gerespecteerd.

Gelet op deze vaststellingen, is de vraag in hoeverre de vakbondsafvaardiging op de vergadering akkoord ging met de maatregelen en of de verslagen correct zijn, irrelevant.

5. Gelet op het feit dat de verplicht na te volgen procedure door Sitel in verband met het ontslag van mevrouw P niet volledig werd gevolgd, heeft ze recht op de schadevergoeding die bepaald werd in III van de bijlage 7 van het arbeidsreglement.

De becijfering van de vergoeding wordt door Sitel niet betwist.

Het hoger beroep is dan ook gegrond, met dien verstande dat mevrouw P geen aanspraak kan maken op wettelijke intresten, daar ze geen loonvordering stelt en ze daardoor enkel recht heeft op vergoedende intresten vanaf 25 juli 2006.

Evenmin is er reden om de overmaking van een nieuwe loonfiche op te leggen onder verbeurte van een dwangsom, daar uit het dossier nergens blijkt dat Sitel op dit punt in het verleden een nalatige houding zou hebben aangenomen. Bovendien vraagt mevrouw P dit ook niet meer in het beschikkend gedeelte van haar beroepsbesluiten.

OM DEZE REDENEN,

HET ARBEIDSHOF,

Gelet op de wet van 15 juni 1935 op het gebruik der talen in gerechtszaken zoals tot op heden gewijzigd, inzonderheid op artikel 24,

Recht sprekend op tegenspraak,

Verklaart het hoger beroep ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond,

Vernietigt het bestreden vonnis en opnieuw recht doende,

Verklaart de oorspronkelijke vordering ontvankelijk en in volgende gegrond;

Veroordeelt de NV Sitel Belgium tot betaling aan mevrouw P van een schadevergoeding van € 3.700,83, te vermeerderen met de vergoedende intresten vanaf 25 juli 2006 en de gerechtelijke intresten;

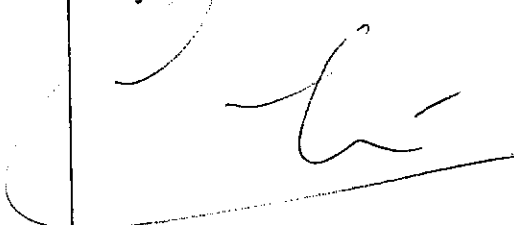
Veroordeelt de NV Sitel Belgium tot afgifte van een aangepaste loonfiche.

Veroordeelt de NV Sitel Belgium tot betaling van de gerechtskosten van beide aanleggen, deze aan de zijde van mevrouw P begroot en vereffend op de dagvaardingskosten van € 88,80, geen rechtsplegingsvergoedingen verschuldigd zijnde, daar ze niet werd bijgestaan door een advocaat, en voor zover als nodig aan de zijde van de NV Sitel Belgium begroot op € 1.015.

Aldus gewezen en ondertekend door de derde kamer van het Arbeidshof te Brussel, samengesteld uit:

Lieven LENAERTS,
Paul DEPRETER,
Hugo ENGELEN,
bijgestaan door :
Kelly CUVELIER,

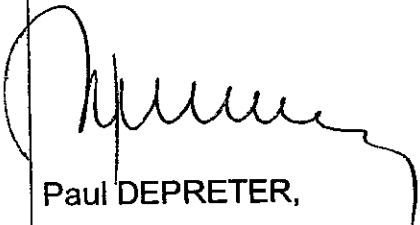
raadsheer,
raadsheer in sociale zaken, werkgever,
raadsheer in sociale zaken, werknemer-bediende,
griffier.



Lieven LENAERTS,



Kelly CUVELIER,

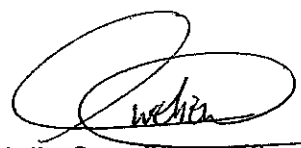


Paul DEPRETER,

Hugo ENGELEN.

De heer Engelen, raadsheer in sociale zaken, als werknemer-bediende, die bij de debatten aanwezig was en aan de beraadslaging heeft deelgenomen, verkeert in de onmogelijkheid om het arrest te ondertekenen.

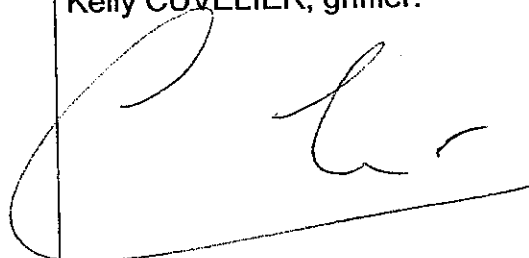
Overeenkomstig artikel 785 Gerechtelijk Wetboek wordt het arrest ondertekend door L. Lenaerts, kamervoorzitter en P. Depreter, raadsheer in sociale zaken, als werkgever.



Kelly Cuvelier, griffier.

en uitgesproken op de openbare terechtzitting van vrijdag 15 april 2011 door:

Lieven LENAERTS, raadsheer,
bijgestaan door
Kelly CUVELIER, griffier.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a large loop followed by a series of connected strokes.

Lieven LENAERTS,

A smaller, more compact handwritten signature in black ink, featuring a prominent loop and a few trailing strokes.

Kelly CUVELIER.