

Sygn. akt IV P 156/13

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 14 lutego 2014 roku

Sąd Rejonowy w Świdnicy IV Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych

w składzie :

Przewodniczący: **SSR Teresa Maślukiewicz**

Ławnicy: B. M., J. C.

Protokolant: Katarzyna Zych

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu (...)roku w Ś.

sprawy z powództwa **L. K.**

przeciwko (...) Bank (...) Spółka Akcyjna w W. Oddział (...)w Ś.

o odszkodowanie

powództwo oddała.

UZASADNIENIE

L. K. wniosła pozew przeciwko (...) SA w W. domagając się odszkodowania z tytułu niesłusznego wypowiedzenia umowy o pracę. W dniu (...) sprecyzowała żądanie, wnosząc o zasądzenie od strony pozwanej na jej rzecz kwoty 7200 zł brutto, uzasadniając to m. in., że od dnia(...) zatrudniona była u pozwanej, gdzie przez większy okres swojej pracy pełniła funkcję kontysty – księgowego, następnie została przeniesiona na stanowiska doradcy klienta, a w kwietniu 2012 roku na stanowisko kasjera – dysponenta. Na stanowisku kasjer – dysponent rozszerzono z czasem zakres jej obowiązków o wykonywanie tzw. czynności skarbcowych. Do kwietnia (...) zatrudniona była na stanowisku doradcy i obejmował ją inny zakres obowiązków niż w późniejszym okresie. Od kwietnia (...) objęła stanowisko kasjera – dysponenta, była zatem na nowym stanowisku pracy, którego charakteru nie знаła i musiała zdobyć nowe umiejętności w zakresie obsługi kasy banku. Wymagało to od niej po raz kolejny przekwalifikowania i zdobycia nowego doświadczenia. W listopadzie (...) wręczono jej zakres czynności, w którym wymieniono szereg obowiązków pracownika związanych z obsługą gotówkową i bezgotówkową klientów w oddziale. Zakres czynności zawierała 25 punktów, z których trzy punkty zawierały łącznie 18 podpunktów dodatkowych. W zakresie czynności znalazły się również zapisy o obowiązku realizacji zadań sprzedażowych i obsłudze klientów w zakresie segmentu podstawowego związanego ze sprzedażą produktów banku, przedstawianie ofert klientom w przedmiocie usług bankowych, a więc czynności i zadania charakterystyczne dla pracownika na stanowisku doradcy. Powódka twierdziła, że wykonywała swoją pracę sumiennie i starannie, wykonywała polecenia przełożonych. Nie osiągnięcie przez nią wyników sprzedażowych w zakresie produktów bankowych na poziomie określonym w planie sprzedażowym nie stanowi w żadnym razie o niestarym czy niedbałym wykonywaniu przez nią pracy. Powódka podniosła, że jej błędy były nieliczne i stosunkowo mało istotne przy błędach popełnianych przez innych pracowników. Jedyne błędy jakie się pojawiały to drobne niedopatrzenia wskazane w kontroli z maja 2013 roku.

(...) Bank (...) SA w W. wniosła o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie kosztów zastępstwa procesowego, uzasadniając to m.in. tym, że przyczyną wypowiedzenia umowy o pracę powódce była negatywna ocena jej dotychczasowej pracy, brak rzetelności oraz niska jakość realizacji powierzonych zadań, nie przestrzeganie

obowiązujących procedur oraz nie podejmowanie skutecznych działań sprzedażowych. Pozwana twierdziła, że w latach (...) powódka osiągała słabe wyniki sprzedażowe zarówno w grupie doradców, jak i w grupie kasjero – dysponentów. Po przeniesieniu powódki na stanowisko kasjero – dysponenta poziom realizacji planów sprzedaży przez powódkę zbliżony był do poziomu wykonania przez pracowników przebywających na długotrwałych zwolnieniach lekarskich lub takich z którymi bank rozwiązał umowy ze względu na niezadowolające efekty ich pracy. Brak poprawy wyników sprzedaży był przyczyną przeprowadzania systematycznego monitoringu pracy powódki przez bezpośredniego przełożonego. Skutkiem tego było wdrożenie programu naprawczego w celu ustalenia przyczyn takiego stanu rzeczy oraz doprowadzenia do zintensyfikowania pracy powódki. Mimo takich kroków wyniki pracy powódki na przestrzeni lat (...)nie uległy poprawie. W takiej sytuacji w ocenie pozwanej powódka nie wykazywała dostatecznego zaangażowania w realizację powierzonych jej zadań, co skutkowało uzyskiwaniem przez nią słabych wyników pracy na niezadowolającym poziomie.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

L. K. od dnia(...)roku zatrudniona była w (...) Oddział w Ś. początkowo na podstawie umów o pracę na okres próbny i wstępny, a od dnia (...) roku na czas nieokreślony. Przez większy okres zatrudnienia powódka pracowała jako kontysta – księgowa, następnie jako doradca klienta.

Z uwagi na niezadowolające wyniki sprzedaży produktów banku (kredyty, karty kredytowe) i braku realizacji nałożonych zadań, powódce z dniem (...) roku powierzono stanowisko kasjera – dysponenta. Oprócz obsługi kasowej powódka wykonywała również czynności kasowo – skarbcowe, polegające na: wydawaniu kasjerom pieniędzy ze skarbca, zamawianiu pieniędzy, rozliczaniu kasjerów oraz wydawaniu i przyjmowaniu depozytów. Do obowiązków powódki należała również sprzedaż produktów banku. Zakres obowiązków powódki nie odbiegał od zakresu obowiązków innych kasjerów, którzy mieli takie same zakresy czynności. Wynagrodzenie zasadnicze powódki wynosiło (...)brutto.

Dowody:

- dokumenty w aktach osobowych powódki – w załączeniu;
- notatki ze spotkań sprzedażowych z powódką – k. 79-97.

Powódka była dobrym i zdyscyplinowanym pracownikiem. Jako kasjer L. K. należycie wykonywała swoje obowiązki i nie odbiegała od jakości pracy innych kasjerów. Powódka nie realizowała jednak zadań sprzedażowych, nakładanych w okresach kwartalnych. Kierownik Sekcji – Z. C. oraz Dyrektor Oddziału – V. P. wielokrotnie rozmawiali z powódką, która obiecywała poprawę wyników sprzedażowych i wykonanie planu. W związku z wdrożeniem nowego systemu motywacyjnego „nowy rytm” z pracownikami banku codziennie organizowano odprawy, podczas których omawiano wyniki pracowników z poprzedniego dnia. Co tydzień przeprowadzono również indywidualną rozmowę z pracownikiem, która odnotowywana była w zeszycie. Każdy pracownik był codziennie monitorowany i miał wiedzę, czy odstaje z wynikami od założonego planu. W razie nie wykonania planu pracownik mógł poprosić o wsparcie ze strony przełożonego, przy czym powódka nigdy o takowe nie prosiła.

W latach (...)powódka ani razu nie zrealizowała swoich zadań na poziomie 100%. Powódka osiągała słabe wyniki sprzedażowe, które kształtowały się następująco:

- 1 kwartał 2012 r. – wynik SMS na poziomie 50,88%, realizacja celów (...) 49,66%,
- 2 kwartał 2012 r. – wynik SMS na poziomie 37%, realizacja celów (...) 29,35%,
- 3 kwartał 2012 r. – wynik SMS na poziomie 69%, realizacja celów (...) 79,37%,
- 4 kwartał 2012 r. – wyniki SMS na poziomie 38,47%, realizacja celów (...) 47%,

- 1 kwartał 2013 r. – wynik SMS na poziomie 50,02%, realizacja celów (...) 46%,
- 2 kwartał 2013 r. – realizacja celów (...) na poziomie 70,23%,
- 3 kwartał 2013 r. – realizacja celów (...) na poziomie 31%.

W IV kwartale (...), tj. od (...) roku powódce wprowadzono indywidualny program naprawczy, który polegał na wprowadzaniu dla poszczególnych działań punktów, co należy zrobić, aby zrealizować program. Raz w miesiącu odbywało się spotkanie powódki z bezpośrednim przełożonym w celu omówienia przebiegu realizacji zadań określonych w planie naprawczym. Jednocześnie zobowiązano powódkę m.in. do codziennego proponowania przynajmniej 5 klientom obsługiwanym w kasie kartę kredytową, kredyt odnawialny oraz do podjęcia działań w celu zwiększenia wykonania planu (telefony, praca na bazach, zagajenia każdego obsługiwanego klienta).

W lutym (...)w trakcie rozliczenia indywidualnego planu naprawczego powódki stwierdzono brak sprzedaży (...), poziom sprzedaży (...) wyniósł 50%, (...) 45,19%, a (...) 132,02%. Odnotowano także brak zagajen na kartę kredytową, pożyczkę gotówkową oraz brak sprzedaży kredytu odnawialnego. W (...)roku podczas spotkania z powódką Z. C. stwierdziła brak efektów sprzedażowych, realizacja sprzedaży na poziomie (...) 59,97%, (...) 50%, depozyty – 41,60%, brak zagajen oraz kontaktów posprzedażowych.

W okresie od (...) roku powódka nie zrealizowała planu naprawczego. Stwierdzono brak realizacji planów sprzedażowych oraz zagajen. W maju podczas kolejnego spotkania z powódką bezpośredni przełożony stwierdził brak efektów sprzedażowych, brak zagajen. Powódka nie wykonała nałożonego planu punktowego, gdyż na (...) punktów zdobyła 380. Powódka nie zrealizowała żadnego z nałożonego na nią programu naprawczego, realizowała swoje zadania na niskim poziomie 30,50%, przy nałożonym planie w wysokości 100%. Osiągane niskie wyniki sprzedażowe spowodowały, że za 1,2,4 kwartał 2012 roku oraz za 1 i 2 kwartał 2013 roku powódka nie otrzymała premii za realizację celów sprzedażowych. W rozmowie z przełożonym twierdziła, że nie potrafi sprzedawać produktów tak jak inni pracownicy.

Dowody:

- rozliczenia indywidualnego planu naprawczego powódki – k. 98, 105-109, 113-114;
- rozliczenia (...), 110-112,115-116;
- zeznania Z. C. – k. 188-189v;
- zeznania V. P. – k. 189v-190v;
- zeznania E. S. – k. 191-191v;
- częściowo zeznania powódki – k. 199-200.

Podczas nieplanowanej kontroli przeprowadzonej w dniu (...) roku w Oddziale (...) w Ś. zostały stwierdzone nieprawidłowości w wytwarzanej przez powódkę dokumentacji podczas bieżącej pracy. Nieprawidłowości te polegały na: braku parafki klienta na Regulaminie przekazów (...) U., braku regulaminów przekazów (...) U., braku pieczęci funkcyjnej na raportach uzgodnienia skarbników oraz nieprawidłowym zabezpieczeniu pieczęci dziennej okrągłej. Pełniąca wówczas obowiązki Dyrektora Oddziału V. P. wyraziła swoją dezaprobatę dla postawy powódki i zastosowała wobec niej sankcję polegającą na przeprowadzeniu rozmowy dyscyplinującej z bezpośrednim przełożonym.

Dowód:

- pismo do powódki z dnia (...)dot. stwierdzonych nieprawidłowości podczas kontroli w dniu (...) –k. 129.

W dniu (...) roku w raporcie uzgodnienia skarbca prac wystąpił niedobór na kwotę (...) oraz nadwyżka (...) Różnica ta wynikała z mylnie wprowadzonej przez powódkę ilości banknotów w walucie USD. W okresie od marca do czerwca (...)powódka przy rozliczaniu kasy miała około dziesięciu różnic.

Dowody:

- notatka z dnia (...) – k. 130;
- zeznania V. P. k. 189v-190v.

W dniu (...)roku wręczono powódce pismo z dnia (...) roku zawiadamiające o wypowiedzeniu umowy o pracę z zachowaniem 3 – miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na dzień (...)roku. Jako przyczynę rozwiązania umowy o pracę wskazano negatywną oceną pracy wynikającą z niestarannego niesumiennego wykonywania pracy odzwierciedlającą się m.in. w osiągniętych niskich wynikach sprzedażowych, niezrealizowaniem planu naprawczego po 1 kwartale 2013 roku, nieodpowiednią jakością pracy.

Dowód:

- rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem z dnia (...) w aktach osobowych powódki – w załączeniu.

Sąd zważył:

Powództwo było bezzasadne i bezpodstawne.

Zgodnie z art. 45 § 1 kp w razie ustalenia, że wypowiedzenie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony jest nieuzasadnione lub narusza przepisy o wypowiedzaniu umów o pracę, Sąd Pracy – stosownie do żądania pracownika – orzeka o bezskuteczności wypowiedzenia, a jeżeli umowa uległa już rozwiązaniu – o przywróceniu pracownika do pracy na poprzednich warunkach albo odszkodowaniu.

W pierwszej kolejności zauważyć należy, że powódka nie wniosła o uznanie wypowiedzenia za bezskuteczne – ani w żądaniach pozwu ani w uzasadnieniu żądań pozwu ani w piśmie procesowym z dnia (...) roku precyzującym uzasadnienie żądania pozwu. Zamiast tego żądała odszkodowania za niesłuszne wypowiedzenie umowy o pracę, które hipotetycznie przysługiwałoby powódce dopiero po upływie okresu wypowiedzenia, tj. z dniem (...)roku, o czym mowa w art. 45 § 1 kp.

Z tych przyczyn powództwo jako bezzasadne i bezpodstawne należało oddalić. Niemniej jednak Sąd z urzędu przeprowadził postępowanie dowodowe w celu ustalenia, czy strona pozwana wypowiadając powódce w dniu (...) roku umowę o pracę zawartą (...) roku na czas nieokreślony nie naruszyła przepisów o wypowiedzaniu umów o pracę i czy przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony są rzeczywiste i konkretne.

Sąd uznał, że pracodawca wypowiadając powódce umowę o pracę nie naruszył przepisów kodeksu pracy. Zgodnie z art. 30 § 1 pkt 1 i § 3 kp oświadczenie pracodawcy sporządzone zostało na piśmie. Zgodnie z art. 30 § 4 kp zawierało przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę. Pracodawca zastosował prawidłowy 3 miesięczny okres wypowiedzenia, zgodnie z art. 36 § 1 pkt 3 kp. Przed dokonaniem wypowiedzenia, w myśl art. 38 § 1 kp pracodawca przeprowadził stosowne konsultacje związkowe.

Podając przyczyny wypowiedzenia Sąd ustalił, że są one rzeczywiste i konkretne. Pozwana złożyła szereg dowodów na potwierdzenie tych przyczyn. Natomiast powódka mimo obowiązku wynikającego z art. 6 kc w zw. z art. 300 kp i art. 232 kpc nie złożyła żadnego dowodu na potwierdzenie, że przyczyny wypowiedzenia są „nieuzasadnione”. Nie podważyła też prawdziwości dokumentów, które pozwana złożyła do akt sprawy, z których w sposób jasny i przejrzysty wynika, że powódka osiągała niskie wyniki sprzedażowe i nie zrealizowała nałożonego na nią planu naprawczego. Powódka twierdziła, że została niesłusznie zwolniona, a przyczyny wypowiedzenia podane przez pozwaną nie są według niej powodem do rozwiązania umowy o pracę. Podała, że zrealizowała wszystkie wskazówki,

pomoce pracodawcy i poprawiła wszystkie możliwe błędy. Nie złożyła jednak żadnego dowodu na potwierdzenie, że podejmowała wszelkie niezbędne czynności, działania by poprawić wyniki sprzedażowe i zrealizować nałożony na nią plan naprawczy. Nieudolnie tłumaczyła się brakiem czasu na wykonywanie narzucone jej czynności takich jak telefonowanie do klientów i spotkania się z nimi na umówiony termin. Twierdziła też, że pracodawca nie proponował jej konkretnych rozwiązań, tylko mobilizował do pracy poprzez rozmowę. Nie zasługują na uwzględnienie twierdzenia powódki dotyczące braku możliwości wykonania planów ze względu na realizowane przez nią czynności skarbcowe, gdyż czynności te wykonywane były w równym stopniu przez pozostałych pracowników, co nie przeszkadzało im w wykonywaniu nałożonych na nich zadań.

Świadek Z. C. – bezpośredni przełożony powódki – potwierdził, że L. K. była dobrym i zdyscyplinowanym pracownikiem, jednakże nie wykonywała celów i planów sprzedażowych. Podała, że wielokrotnie rozmawiała z powódką odnośnie nie realizowania przez nią poszczególnych punktów programu naprawczego, która twierdziła, że nie potrafi sprzedawać tak jak inni pracownicy. Świadek przyznała, że plany nakładane na powódkę w okresie naprawczym nie różniły się od planów dla innych pracowników. Opisała też dokładnie na czym polegała pomoc udzielana pracownikowi, by wyjść z programu naprawczego przyznając, że pomimo udzielonej przez pracowników pomocy powódce w wykonywaniu powierzonych jej zadań, nie zrealizowała programu naprawczego. Zdaniem świadka nie było efektu starań powódki, by wykonać plan naprawczy.

Również świadek V. P. potwierdziła, że powódka w ciągu ostatnich dwóch lat ani razu nie zrealizowała swoich zadań na poziomie 100%. Z zeznań tego świadka wynika, że powódka miała pełną świadomość tego, iż odbiegała z wynikami od założonego planu i wiedziała jakie należy podjąć działania, by poprawić wyniki. Brak realizacji zadań skutkowało nałożeniem na powódkę planu naprawczego, którego w efekcie powódka nie zrealizowała. Z zeznań V. P. wynika, że powódka była jedynym pracownikiem, który w II i III kwartale 2013 roku miał wprowadzony indywidualny program naprawczy i jedyną osobą, która nie wypracowała premii. Twierdzeniom tym powódka nie zaprzeczyła przyznając, że znała zasady premiowania i wiedziała, że jeśli nie wykona planu, to nie otrzyma premii. Świadek kilkakrotnie rozmawiała z powódką, by zmotywować ją do zrealizowania planu, jednak nie przyniosło to zamierzonych rezultatów. Świadek potwierdziła, że powódka notorycznie nie wykonywała swoich czynności, nie aktualizowała na bieżąco danych klientów w systemie, nie zabezpieczyła stempla metalowego służącego do potwierdzenia wykonania operacji zleconych przez klientów oraz jako kasjer miała największą liczbę różnic kasowych.

Świadek E. S. potwierdziła, że powódka była dobrym pracownikiem, jednakże osiągała niskie wyniki sprzedaży. Sąd w całości dał wiarę zeznaniom w/w świadkom, albowiem znajdują potwierdzenie w dowodach zebranych w aktach sprawy. Ponadto zeznania te są obszernie i konkretne, korelują ze sobą i wzajemnie się uzupełniają.

Zeznaniom powódki Sąd dał wiarę tylko w takim zakresie, w jakim znajdują potwierdzenie w dokumentach i zeznaniach świadków Z. C., V. P. i E. S..

Reasumując, każda ze stron stosunku pracy może go rozwiązać w każdym czasie, czy to w ramach porozumienia stron, czy też z zachowaniem ustawowego okresu wypowiedzenia. W przypadku wypowiedzenia umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony tylko pracodawca ma obowiązek wskazania przyczyny wypowiedzenia, która to przyczyna winna być konkretna i rzeczywista. Pracodawca nie może ograniczać się do powtórzenia ustawowych zwrotów.

W niniejszej sprawie pozwana podała szczegółowo konkretne istniejące w rzeczywistości przyczyny wypowiedzenia i załączyła stosowne dokumenty na ich potwierdzenie, z których jednoznacznie wynika, że z powodu braku zaangażowania się powódki w realizację powierzonych zadań, nie wykonywała nałożonych planów, co skutkowało osiągnięciem niskich wyników sprzedażowych. Skutkiem tego było wdrożenie programu naprawczego w celu ustalenia przyczyn takiego stanu rzeczy oraz do zintensyfikowania pracy powódki. Mimo takich kroków, jak również pomocy ze strony współpracowników, wyniki pracy powódki nie uległy poprawie. W tym miejscu zauważyć należy, że do wyłącznych uprawnień pracodawcy należy decyzja komu i jakie stanowisko powierzy, z kim chce współpracować, a z kim nie chce współpracować. To pracodawca a nie Sąd ma wyłączne prawo do takiego doboru kadr, który zapewni mu prawidłowe działanie i osiągnięcie zamierzonych celów, bo to pracodawca ponosi ryzyko związane

z prowadzeniem działalności gospodarczej. Rola Sądu ogranicza się wyłącznie do zbadania, czy pracodawca wypowiedzając pracownikowi umowę o pracę nie naruszył przepisów z tym związanych i czy przyczyna wypowiedzenia jest konkretna i realna, o czym była mowa powyżej.

Powódka nie wykazała żadnej inicjatywy, by zapobiec wypowiedzeniu umowy o pracę.

O zmianie polityki pracodawcy w świetle wzrastającej konkurencji na rynku usług bankowych – w tym przebranżowieniu się na sprzedaż produktów i usług bankowych wiedzieli wszyscy pracownicy pozwanej. Pracownicy wiedzieli z autopsji o zmianie struktury organizacyjnej placówki, w której byli zatrudnieni i która z samodzielnego Oddziału Nr 1 w Ś. przekształcona została w zasadzie w punkt sprzedaży usług bankowych. Zmiany strukturalne związane były ze zmianami personalnymi – w tym ze zwolnieniem części pracowników lub zmianą ich dotychczasowych zakresów obowiązków.

Koleżanki powódki – B. C. i G. C. uprzedziły ruch pracodawcy i same poprosiły, by w razie konieczności zwolnienia ich, pracodawca zastosował przepisy ustawy z dnia 23.03.2003 roku o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników. Pracodawca przystał na tą propozycję i na pisemny wniosek obu pracownic zawarł z nimi porozumienie o rozwiązaniu umów o pracę na zasadzie porozumienia stron z przyczyn niedotyczących pracowników. W dniu (...)roku otrzymały świadectwa pracy zawierające potwierdzenie zawartego porozumienia (dowód – dokumenty w załączeniu).

W dniu (...)roku (k. 199b) powódka zeznała, że „mnie niestety nie zaproponowano zwolnienia z przyczyn ekonomicznych. Gdyby mi to zaproponowano, to bym to rozważyła”. Mając świadomość własnych niedociągnięć w wykonywaniu nakładanych planów, błędów w pracy, sytuacji w firmie, powódka nie wykazała minimum inicjatywy, by ustrzec się przed negatywnymi skutkami wypowiedzenia umowy o pracę. Przyznała bowiem, że przyczyny wypowiedzenia są prawdziwe, chociaż się z nimi nie zgadza.

Bierna postawa powódki w tak istotnej kwestii wynika z jej charakteru, oddziałuje zatem także na sposób wykonywania obowiązków służbowych. Powódka przez wiele lat pracy przyzwyczała się do określonych warunków pracy. Nie mogła odnaleźć się w nowej rzeczywistości. Nie dawała sobie rady z realizacją nowych zadań nałożonych przez pracodawcę, więc pracodawca zrezygnował z dalszej współpracy z powódką.

Sąd oddalił wniosek dowodowy powódki z zeznań świadków B. C. i G. C., albowiem zeznania świadków nie wniosły do sprawy niczego innego co nie wynikała z pisma pozwanej z dnia (...)roku, z porozumienia z dnia (...) roku i świadectw pracy z dnia (...) roku.

Wobec powyższego Sąd orzekł jak w sentencji i powództwo oddalił.