

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 10 maja 2018 r.

Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Śródmieścia we Wrocławiu IV Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych w następującym składzie:

Przewodniczący: SSR Joanna Król-Szymielewicz

Ławnicy: Elżbieta Ziółkowska, Janina Hadrysiak

Protokolant: Magdalena Świtalska

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 10 maja 2018 r. we W.

sprawy z powództwa A. B.

przeciwko Bankowi (...) SA we W.

o odszkodowanie w związku z wypowiedzeniem umowy o pracę

I. zasądza na rzecz powódki A. B. od strony pozwanej Banku (...) SA we W. kwotę 10.002,99 złotych brutto (słownie: dziesięć tysięcy dwa złote dziewięćdziesiąt dziewięć groszy) wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 20.05.2017r. do dnia zapłaty tytułem odszkodowania za nieuzasadnione wypowiedzenie umowy o pracę;

II. zasądza od strony pozwanej na rzecz powódki kwotę 180 złotych tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;

III. nakazuje stronie pozwanej, aby uiściła na rzecz Skarbu Państwa (kasa tut. Sądu) kwotę 2289 złotych tytułem zwrotu opłaty sądowej od pozwu, od uiszczenia której powódka była zwolniona z mocy ustawy;

IV. nadaje wyrokowi w punkcie I rygor natychmiastowej wykonalności do kwoty 3.334,33 złotych brutto.

UZASADNIENIE

Powódka A. B. pozwem z dnia 7 kwietnia 2017 r. (data stempla pocztowego na kopercie k. 8), sprecyzowanym ostatecznie na rozprawie w dniu 10 maja 2018r. (k.207) domagała się zasądzenia od strony pozwanej Banku (...) S.A. z siedzibą w we W., odszkodowania w wysokości trzymiesięcznego wynagrodzenia za pracę wraz z odsetkami ustawowymi, tytułem niezgodnego z prawem wypowiedzenia jej stosunku pracy oraz zasądzenia od strony pozwanej na jej rzecz kosztów procesu według norm przepisanych.

W uzasadnieniu powódka wskazała, że w dniu 20 marca 2017 r. w chwili wręczenia jej oświadczenia o rozwiązaniu umowy o pracę za wypowiedzeniem, nie została szczegółowo poinformowana o powodach, dla których wymienione przyczyny stały się podstawą rozwiązania stosunku pracy ze strony pracodawcy. Podane przyczyny, zdaniem powódki cechuje duży stopień ogólności, a ponadto, nie odnoszą się do żadnych konkretnych sytuacji. Powódka nadmieniła, że nigdy nie była informowana o nieprawidłowościach w procesie pracy, co więcej wszystkie dotychczasowe opinie i oceny wydane przez przełożonych i współpracowników były pozytywne. Nie otrzymała również informacji, aby

klienci Banku zgłaszali jakiegokolwiek zastrzeżenia w stosunku do jej osoby, nikt nigdy nie przeprowadził z nią rozmowy dyscyplinującej, nie wdrażano wobec niej planu naprawczego.

W ocenie powódki, wymienione czynniki powodują, że decyzja o rozwiązaniu z nią umowy o pracę pozostaje niezrozumiała i nieobiektywna. Powódka zwróciła uwagę, że pomimo pisemnego wniosku, do chwili wniesienia niniejszego pozwu, pracodawca nie udzielił jej żadnej odpowiedzi.

W odpowiedzi na pozew (k.28-37), strona pozwana Bank (...) S.A. z siedzibą we W., wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powódki na jej rzecz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Uzasadniając swoje stanowisko w sprawie, strona pozwana wskazała, że przyczyny sformułowane w wypowiedzeniu są prawdziwe, rzeczowe, konkretne, a tym samym wypełniają dyspozycję zawartą w art. 30 § 4 k.p.

Strona pozwana wyjaśniła, że powódka w zakresie planów sprzedażowych różniła się od innych doradców klienta zatrudnionych w oddziale, ponieważ plany były wykonywane poniżej oczekiwanej normy. Wskazała, że w spółce, do zakresu obowiązków pracownika zatrudnionego na stanowisku doradcy klienta należy nie tylko bieżąca obsługa klientów, ale również szereg działań mających na celu aktywną sprzedaż produktów oferowanych przez Bank. Pomimo, iż przełożeni powódki w 2016 r. wyznaczyli jej do zrealizowania cele sprzedażowe, powódka była pracownikiem z bardzo niskimi wynikami. W I półroczu 2016 r. osiągnęła następujące wyniki sprzedaży (gdzie wynik 100 % stanowi zrealizowanie celu w całości): - konta osobiste 52,63 %, kredyty gotówkowe 64,13 %, ubezpieczenia – 61,94%, karty kredytowe 50,93 %, limit w koncie 41,88%.

Argumentując dalej, pozwana zwróciła uwagę, że z opinii przełożonych znajdującej się w ocenie pracowniczej za rok 2016 wynika: „pomimo, iż w ciągu roku zdarzały się miesiące z realizacją celów na oczekiwanym poziomie to narastająco w roku żaden z celów nie został zrealizowany na poziomie przekraczającym 70 %. Jest to potwierdzeniem dużej niesystematyczności aktywności sprzedażowych oraz zbyt małej ilości podejmowanych działań sprzedażowych. Wymagana jest również praca nad domykaniami podejmowanych zadań sprzedażowych. Odpowiednia postawa ukierunkowana na realizację celów biznesowych to podstawowy element wspierający osiąganie wyników na oczekiwanym poziomie”. Strona pozwana zarzuciła, że powódka pomimo wielokrotnych spotkań i rozmów z przełożonymi, których celem było uświadomienie jej popełnianych błędów oraz wskazanie działań naprawczych mających na celu poprawę wskaźników sprzedaży, nie była w stanie osiągnąć akceptowalnego poziomu sprzedaży. Co istotne, powódka posiadała wszelkie narzędzia, aby poprawić swoje dotychczasowe wyniki sprzedażowe, narzędzia systemowe – kampanie sprzedażowe, wyznaczony czas na realizację aktywności telefonicznych umożliwiający umawianie spotkań z klientami bez absorbowania w inne czynności, możliwość uczestniczenia w szkoleniach produktowych, czy dostęp do wszelkich informacji i procedur. Strona pozwana podkreśliła, że wyniki sprzedażowe realizowane przez poszczególnych doradców miały wpływ na poziom realizacji celów zespołowych oraz oceny oddziału, jako jednostki. Z wnikliwych obserwacji przełożonych, wynika, że powódka skupiała się wyłącznie na obsłudze kasowej klienta, nie natomiast na zdobywaniu nowych klientów.

Strona pozwana podała, że w zakresie obsługi klienta obowiązuje 5 zasad, których przestrzegać powinien każdy pracownik pracujący bezpośrednio z klientem, tj. dbanie o zaufanie i życzliwość podczas wizyty, zapewnienie klientowi wygody i dyskrecji podczas obsługi, dopasowanie oferty do potrzeb klienta, skuteczne rozwiązywanie sprawy klienta oraz dbanie o dobre relacje i dostępność dla klienta. Dalej wyjaśniła, że w grudniu 2016r. i styczniu 2017r. w oddziale, w którym była zatrudniona powódka odbyło się badanie tzw. tajemniczego klienta z udziałem powódki, na podstawie, których to badań sporządza się ocenę w zakresie jakości obsługi klienta. Wyniki badań przedstawiały się następująco: w grudniu powódka osiągnęła wynik na poziomie 67, 79 %, natomiast w styczniu 2017 r. na poziomie 53, 57 %. Strona pozwana nadmieniła, że najslabsze wyniki powódka uzyskała w badaniu „dopasuję ofertę do potrzeb klienta”, przy czym, nie bez znaczenia jest również niski wynik w obszarze „dbam o zaufanie i życzliwość podczas wizyty klienta”, w którym to oceniany jest głównie sposób przywitania klienta.

Kolejno pracodawca zarzucił, że powódka w trakcie wykonywania obowiązków pracowniczych wielokrotnie wykazywała się lekceważącym podejściem do stawianych zadań oraz brakiem odpowiedzialności, ponadto, stanowiła niejednokrotnie zły przykład dla pozostałych pracowników. Poza tym, zdarzały się sytuacje, że pracownica wykorzystywała czas pracy na czynności nie związane z jej zakresem obowiązków. Regularnie podczas spotkań zespołowych negocjowała wszelkie ustalenia oraz zadania zlecone do wykonania przez przełożonych, a jej negatywne nastawienie udzielało się pozostałym doradcom.

Strona pozwana podała, że przełożeni powódki na podstawie obiektywnie uzasadnionych przesłanek, tj. rocznej wnikliwej analizy realizacji celów sprzedażowych, doszli do przekonania, że powódka jest pracownikiem słabym, nieskutecznym, nieangażującym się, niechęcącym się szkolić i poprawiać swoich kwalifikacji. Nie może być zatem żadnym wątpliwości, iż w związku z powyższymi faktami, pracodawca utracił zaufanie do powódki.

W oparciu o zgromadzony w sprawie materiał dowodowy Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powódka A. B. została zatrudniona u strony pozwanej – w Banku (...) S.A. z siedzibą w W. - z dniem 1 grudnia 2007 r., początkowo na podstawie umowy o pracę zawartej na czas określony od dnia 1 grudnia 2007 r. do dnia 30 czerwca 2008 r., w pełnym wymiarze czasu pracy, na stanowisku opiekuna klienta w 1 Oddziale w W. w Zespole (...).

Z dniem 17 marca 2008 r., w z związku z wprowadzeniem nowej struktury organizacyjnej, powódka została przeniesiona do Zespołu (...) na stanowisko opiekuna klienta.

Począwszy od dnia 1 lipca 2008 r. powódka została zatrudniona na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony. Pozostałe warunki zatrudnienia nie uległy zmianie.

W dacie 1 sierpnia 2009 r. powódce powierzono stanowisko doradcy klienta.

Przełożona bardzo wysoko oceniała kompetencje zawodowe powódki, dlatego z dniem 6 lipca 2015 r., na mocy porozumienia stron, powódka A. B. została przeniesiona do pracy w 1 Oddziale w B. na stanowisko doradcy klienta na czas określony do dnia 30 września 2015 r.

Zaś od dnia 1 listopada 2015 r. powódka została przeniesiona na stałe do Oddziału w B..

Średnie miesięczne wynagrodzenie powódki liczone jak ekwiwalent za urlop wypoczynkowy wynosiło 3.334, 33 zł brutto.

Dowód: - akta osobowe powódki, a w nich: umowa o pracę na czas określony z dnia 23 listopada 2007 r., pismo z dnia 29 lutego 2008 r., umowa o pracę na czas nieokreślony z dnia 11 czerwca 2008 r., pismo z dnia 8 lipca 2009 r., pismo z dnia 6 lipca 2015 r., pismo z dnia 26 października 2015 r.,

- zaświadczenie o wynagrodzeniu, k. 150,

- zeznania świadka K. G., k. 166,

- przesłuchanie powódki, k. 167.

Jako doradca klienta powódka miała za zadanie realizować strategię Banku, pozyskiwać nowych klientów, sprzedawać i obsługiwać produkty dla klientów obsługi C. oraz realizować operacje bezgotówkowe dla klientów obsługi C..

Do zakresu obowiązków powódki należało:

1. W zakresie wsparcia i motywacji – realizacja celów kompasowych otrzymywanych od przełożonego,

2. W zakresie nadzoru i kontroli – przestrzeganie obowiązujących przepisów i regulacji prawnych (m.in. w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy, wykonywania kontroli dewizowej, ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej), przestrzeganie procedur i przepisów wewnętrznych Banku,
3. W zakresie sprzedaży – rozpoznawanie i pozyskiwanie dla oddziału nowych klientów, realizowanie zadań sprzedażowych przy zachowaniu standardów jakości, dochodowości i etyki sprzedaży, promowanie i prezentacja usług bankowości elektronicznej, promowanie i sprzedaż w oddziale lub poza oddziałem produktów i usług, znajdujących się w ofercie Banku, promowanie i sprzedaż produktów i usług niebankowych: usług inwestycyjnych, produktów ubezpieczeniowych, leasingu, factoringu i innych, zapewnienie obsługiwany klientom usługi najwyższej jakości,
4. W zakresie obsługi klientów – dbanie o pozytywny wizerunek Banku, przestrzeganie standardów jakości obsługi klientów Banku, identyfikacja potrzeb klienta w celu sprzedaży nowych produktów, identyfikacja potencjalnych klientów obsługi premium i informowanie przełożonego o związanych z nimi możliwościach, oferowanie rozwiązań dostosowanych do potrzeb finansowych klientów (prowadzenie negocjacji w ramach przyznanym uprawnień), zapewnienie klientom przyjaznej atmosfery, fachowej obsługi i kompleksowości usług, rozpatrywanie skarg klientów w ramach posiadanych kompetencji, prezentowanie klientom wyliczeń i symulacji dla poszczególnych produktów, prowadzenie rachunków klientów (otwarcie, blokada, zmiana warunków, zamknięcie), świadczenie usług o wysokiej jakości w zakresie operacji bezgotówkowych zgodnie z standardami Banku (przekazy pieniężne, zlecenia stałe i inne produkty), obsługa wniosków dotyczących: kart i usług elektronicznych, produktów kredytowych dla klientów indywidualnych, monitorowanie obrotu oraz stanu zadłużenia na rachunkach klientów oraz wstępne podejmowanie decyzji o sposobie rozwiązania ewentualnych problemów, dokonywanie stosownych korekt transakcji,
5. W zakresie współpracy – współpraca z Centrum Kontroli i Operacji w zakresie przygotowania dokumentacji i rejestracji kredytów w systemie informatycznym, współpraca z odpowiednimi jednostkami Centrum (...) w zakresie obsługi klientów zaklasyfikowanych do 2,3,4, grupy ryzyka, współpraca z odpowiednimi jednostkami Centrum (...) w zakresie obsługi klientów Bankowości Biznesowej i Korporacyjnej, współpraca z pracownikami Makroregionalnych Zespołów: (...), Doradców (...) i Doradców Hipotecyjnych w zakresie obsługi klientów,
6. W zakresie danych o kliencie – dokonywanie precyzyjnych i kompletnych zapisów w systemie informatycznym, wprowadzanie danych o kliencie w liczbie informacji wystarczającej do realizacji celu, dla którego dane zostały pozyskane, aktualizacja danych o klientach, rejestracja w Portalu Relacji kontaktów związanych z realizacją zadań własnych i kompanijnych,
7. Inne – podnoszenie kwalifikacji zawodowych poprzez udział w szkoleniach oraz samodzielnie dokształcanie, wykonywanie innych zadań – zleconych przez dyrektora oddziału i bezpośredniego przełożonego, w ramach obowiązków wynikających ze stanowiska pracy.

Nadto, w ramach zajmowanego stanowiska pracy, powódce powierzono funkcje wynikające z ustanowienia Banku agentem (...), funkcje gotówkowe, obsługi kredytowej klientów (...), wynikające z przypisania portfela klientów indywidualnych P., a także, wynikające z przypisania portfela klientów instytucjonalnych P..

Bezpośrednią przełożoną powódki w Oddziale I w B., była K. D. Oddziału.

Dowód: - zakres obowiązków doradcy klienta, k. 128 – 131,

- zeznania świadka K. G., k. 166,

- przesłuchanie powódki, k. 167.

W latach 2015 - 2017 w I Oddziale było zatrudnionych sześciu pracowników na stanowiskach doradców klientów, przy czym trzech zatrudnionych tak jak powódka - na stanowiskach doradców klienta z gotówką, tj.: powódka, E. B. i M. K..

Powódka, jako jedyny pracownik w Oddziale zatrudniony w sektorze klientów indywidualnych, obsługiwała klientów biznesowych w zakresie kont bankowych (tj. otwarcie, prowadzenie rachunku bankowego). Poza tym, z racji posiadanego doświadczenia, powódka szkoliła pracowników kasowo – skarbowych.

Powódka wykonywała powierzone jej obowiązki na stanowisku kasowym. Tak jak innym pracownikom, powódce zdarzało się opuszczać stanowisko i wychodzić na zaplecze, przy czym nie każde wyjście do osobnego pomieszczenia wiązało się z zaprzestaniem wykonywania obowiązków służbowych. Zaplecze, jako ustronne i ciche miejsce służyło pracownikom do odbywania rozmów telefonicznych z klientami, a także kompletowania dokumentów, niezbędnych do wykonywania pracy.

Dowód: - zeznania świadka K. G., k. 166,

- zeznania świadka E. B., k. 198,

- zeznania świadka M. K., k. 199,

- przesłuchanie powódki, k. 167.

Każdy z doradców klienta, w tym powódka, otrzymywał indywidualny plan sprzedażowy na służbową skrzynkę e-mailową. Plany sprzedażowe ustalała D. Oddziału K. G..

Plan sprzedażowy składał się z: kont osobistych, kredytów gotówkowych, ubezpieczeń, kart kredytowych oraz limitów (tzw. rodzaj kredytu – limit na koncie osobistym).

W 2016 r. powódka osiągnęła następujące wyniki sprzedaży: konta osobiste **66 %**, kredyty gotówkowe **67,8 %**, ubezpieczenia **64,31 %**, karty kredytowe **57,84 %**, limit w koncie **48,5 %**.

Za 2016 r. E. B. osiągnęła następujące wyniki sprzedaży: konta osobiste **72 %**, kredyty gotówkowe **83 %**, ubezpieczenia **43 %**, karty kredytowe **71 %**, limit w koncie **48 %**.

W 2016 r. M. K. osiągnęła następujące wyniki sprzedaży: konta osobiste **106 %**, kredyty gotówkowe **109 %**, ubezpieczenia **89,27 %**, karty kredytowe **142,16 %**, zaś limity na poziomie **31,1 %**.

W styczniu 2016 r. powódka przebywała na zwolnieniu na lekarskim na dziecko, dlatego nie była w stanie zrealizować planów sprzedażowych i ten fakt - na polecenie Sądu - strona pozwana uwzględniła w powyższym zestawieniu. Bowiem u strony pozwanej, okres urlopu wypoczynkowego oraz zwolnienia lekarskiego, nie stanowi podstawy do zredukowania ilości nałożonych planów sprzedażowych.

Dowód: - tabela uwzględniająca porównanie sprzedaży powódki z innymi pracownikami z oddziału, k. 176,

- zeznania świadka E. B., k. 198,

- zeznania świadka M. K., k. 199,

- przesłuchanie powódki, k. 167.

W pozwanym Banku ocena roczna pracowników odbywała się w skali: nie spełnia oczekiwań ((...)), blisko oczekiwań (BO), spełnia oczekiwania (SO), powyżej oczekiwań (PO), znacząco powyżej oczekiwań ((...)).

Roczna ocena składa się z trzech etapów (faz). W Fazie I, która ma miejsce na początku roku, określone są cele dla pracownika na dany rok, w kategoriach: klient/partner w biznesie, współpraca, biznes, rozwój.

W Fazie II następują przeglądy okresowe. Z każdego przeglądu okresowego sporządzana jest notatka, w której wskazywane są mocne i słabe strony ocenianego pracownika, obszary do poprawy, ustalone działania.

W Fazie III, która ma miejsce pod koniec roku, następuje przegląd końcowy. Pracownik dokonuje samooceny, a menadżer odnosi się w notatce do każdego z obszarów, który podlegał planowaniu w Fazie I, wystawia także w każdym z obszarów ocenę częściową w pięciostopniowej skali.

Ocena w fazie I powódki miała miejsce w dniu 24 lutego 2016 r. oraz 26 lutego 2016 r, zaś przegląd okresowy (faza II) - w dniu 15 czerwca 2016 r.

W przeglądzie końcowym przełożona powódki wystawiła następujące oceny częściowe:

- w obszarze klient/partner w biznesie – „spełnia oczekiwania”, a nadto wskazała, że „A. w okresie podlegającym przeglądowi dwukrotnie uczestniczyła w badaniu TK, **za każdym razem osiągając wynik spełniający oczekiwania organizacji. Sprawna obsługa kasowa zapewniła również wynik badania (...) na wysokim poziomie. Dbłość o jakość zakładanych folderów oraz wysoka jakość operacyjna przeprowadzanych transakcji**”;

- w obszarze współpraca – „blisko oczekiwań”, a przy tym wyjaśniła, że „A. angażuje się w zadania realizowane na poziomie Oddziału, jednak wymagane w tym obszarze jest zwiększenie własnej inicjatywy w realizacji zadań. Wiedza produktowa powinna być w znacznym stopniu połączona z umiejętnościami sprzedażowymi oraz realizacją aktywności mając na uwadze zwiększenie efektywności sprzedażowej zespołu. W IV kwartale dało się zaobserwować pozytywny trend większej identyfikacji z celami organizacji oraz pracy zespołowej a jego kontynuacja będzie stanowiła podstawę w dalszej realizacji obowiązków;

- w obszarze biznes – „blisko oczekiwań”, argumentując, przy tym „pomimo, iż w ciągu roku zdarzały się miesiące z realizacją celów na oczekiwanym poziomie to narastająco w roku żaden z celów nie został zrealizowany na poziomie przekraczającym 70 %. Jest to potwierdzeniem dużej niesystematyczności aktywności sprzedażowych oraz zbyt małej ilości podejmowanych działań sprzedażowych. Odpowiednia postawa ukierunkowana na realizację celów biznesowych to podstawowy element wspierający osiąganie wyników na oczekiwanym poziomie;

- w obszarze rozwój – „blisko oczekiwań”, argumentując, że „A. realizuje szkolenia zgodnie z programem wymaganym na stanowisku jednak zdobyta wiedza nie jest wykorzystywana w odpowiedni sposób w realizacji powierzonych zadań.

Za rok 2016 r. powódka otrzymała ocenę „blisko oczekiwań”.

W stosunku do powódki nie wprowadzono żadnego planu naprawczego. Przełożona powódki K. G. nie przeprowadzała z powódką żadnych rozmów stricte dyscyplinujących.

Dowód: - ocena okresowa powódki, k. 142 – 148,

- zeznania świadka K. G., k. 166,

- przesłuchanie powódki, k. 167.

U strony pozwanej obowiązuje procedura badania jakości pracy pracowników przez tzw. (...). Polega to na tym, że do Oddziału przychodzi anonimowa osoba jako potencjalny klient banku, pyta o informację, zaś pracownik ma przeprowadzić z nim rozmowę według ustalonego schematu pracy z klientem.

W zakresie obsługi klienta obowiązuje 5 zasad, tj. dbanie o zaufanie i życzliwość klienta podczas wizyty, zapewnienie klientowi wygody i dyskrecji podczas obsługi, dopasowanie oferty do potrzeb klienta, skuteczne rozwiązanie sprawy klienta oraz dbanie o dobre relacje i dostępność dla klienta.

Zazwyczaj badaniu podlegał jeden pracownik w miesiącu.

Badanie Tajemniczego Klienta w stosunku do powódki miało miejsce w grudniu 2016 r., zaś kolejne w styczniu 2017 r.

W grudniu 2016 r. powódka uzyskała następujące wyniki:

- w obszarze dbam o zaufanie i życzliwość podczas wizyty klienta – wynik obszaru 2/5, tj. 6.00 %,
- w obszarze zapewniam klientowi wygodę i dyskrecję podczas obsługi – wynik obszaru 2/2, tj. 5.00 %,
- w obszarze dopasowuję ofertę do potrzeb klienta – wynik obszaru 15/28, tj. 26.79 %,
- w obszarze skutecznie rozwiązuję sprawy klienta – wynik obszaru 5/5, tj. 25.00 %,
- w obszarze dbam, o dobre relacje i dostępność dla klienta – wynik obszaru 1/1, tj. 5 %.

Powódka osiągnęła wynik **67.79 %** w Oddziale, **89.85 %** w skali Makroregionu oraz **89.96 %** w skali Banku.

W styczniu 2017 r. powódka uzyskała następujące wyniki:

- w obszarze dbam o zaufanie i życzliwość podczas wizyty klienta – wynik obszaru 3/6, tj. 7.50 %,
- w obszarze zapewniam klientowi wygodę i dyskrecję podczas obsługi – wynik obszaru 1/2, tj. 2.50 %,
- w obszarze dopasowuję ofertę do potrzeb klienta – wynik obszaru 16/28, tj. 28.57 %,
- w obszarze skutecznie rozwiązuję sprawy klienta – wynik obszaru 2/5, tj. 10.00 %,
- w obszarze dbam, o dobre relacje i dostępność dla klienta – wynik obszaru 1/1, tj. 5 %.

W komentarzu do badania, wskazano, że pracownik (powódka) był miły, uśmiechnięty, kompetentny a do tego, posiadał wiedzę na temat przedstawianego produktu .. (...) skali od 1 do 10, gdzie „1” oznacza, że na pewno nie polecił(a)by Pan(i) tego banku, a „10” oznacza, że na pewno polecił(a)by Pan(i) ten Bank powódka otrzymała **9 punktów**.

Powódka osiągnęła wynik 53.57 % w Oddziale, 69.72 % w skali Makroregionu oraz 75.65 % w skali Banku.

W badaniu Tajemniczego Klienta inny doradca klienta M. K. osiągnęła następujące wyniki:

- w lutym 2016 r. – 73.71 % w Regionie, 61.15 % w skali Makroregionu oraz 68.30 % w skali Banku,
- w marcu 2016 r. – 76.39 % w Regionie, 70.35 % w skali Makroregionu oraz 68.82 % w skali Banku,
- w lipcu 2016 r. – 41.21 % Regionie, 67.66 % w skali Makroregionu oraz 71.37 % w skali Banku,
- we wrześniu 2016 r. – 80.23 % Regionie, 71.59 % w skali Makroregionu oraz 75.67 % w skali Banku,
- w październiku 2016 r. – 69.57 % Regionie, 64.01 % w skali Makroregionu oraz 71.09 % w skali Banku.

Nie był to najniższy wynik w Regionie, ponieważ wcześniej inny pracownik Oddziału uzyskał wynik poniżej 30 %.

Pozwany bank, pomimo zobowiązania Sądu, nie przedłożył Sądowi wyników wszystkich badań tajemniczego klienta przeprowadzonych wobec powódki w 2016 roku i wyników badań tajemniczego klienta dotyczących pracownika E. B..

Dowód: - wyniki z audytu, k. 137 – 141,

- wyniki audytu M. K., k. 177 – 186,

- komentarz do badania Tajemniczego Klienta, k. 188 – 195,

- zeznania świadka K. G., k. 166,

- przesłuchanie powódki, k. 167.

Powódka była osobą lubianą, w stosunku do współpracowników była uprzejma i życzliwa, z racji doświadczenia udzielała innym pomocy. Pracownicy Oddziału I nigdy nie skarżyli się, że powódka opuszcza stanowisko pracy w celach prywatnych, przez co działa demotywująco na cały Zespół.

W czasie odpraw pracowniczych z przełożoną, powódce, tak jak innym, zdarzało się zwrócić uwagę i odnieść do omawianych konkretnie problemów, jednak nigdy wypowiedzi powódki nie miały na celu podważenia autorytetu K. G. i kwestionowania wydawanych przez nią poleceń.

Ponadto, nigdy w okresie zatrudnienia powódki, nie wpłynęła żadna skarga ze strony klienta na powódkę.

Dowód: - zeznania świadka E. B., k. 198,

- zeznania świadka M. K., k. 199,

- przesłuchanie powódki, k. 167.

W wiadomości e-mail z dnia 31 stycznia 2017 r. K. G. przedstawiła pracownikom zatrudnionym w Oddziale zestawienie efektywności telefonicznej na każdy etat, zwracając uwagę, że wyniki nie są zadowalające i odbiegają od przyjętych założeń. Każdy z pracowników został zobowiązany do udzielenia wyjaśnień.

W korespondencji z przełożoną z dnia 31 stycznia 2017 r., powódka wyjaśniła, że po tygodniowej nieobecności musiała nadrobić zaległości, zaś dwie godziny spędzone poza stanowiskiem pracy nie były spędzone w kuchni, lecz na zapleczu celem wyjaśnienia pewnych kwestii i związanych z nimi nieprawidłowości. Pomimo obszernych wyjaśnień ze strony powódki, K. G. utrzymywała, że znaczną ilość czasu powódka spędza na czynności niezwiązane z powierzonymi obowiązkami.

Dowód: - korespondencja e-mail, k. 132 – 136.

W dniu 20 marca 2017 r., D. Oddziału K. G., w obecności pracownika Oddziału Kadr przedstawiła powódce dwa oświadczenia – jedno o rozwiązaniu stosunku pracy za porozumieniem stron, zaś drugie za wypowiedzeniem.

Powódka nie wyraziła zgody na rozwiązanie stosunku pracy na mocy porozumieniem stron, nie zgadzając się na rozwiązanie stosunku pracy.

Pisemnym oświadczeniem z dnia 9 marca 2017 r., doręczonym powódce w dniu 20 marca 2017 r., pracodawca rozwiązał umowę o pracę zawartą z powódką, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, który upłynął z dniem 30 czerwca 2017 r. Jako przyczynę wypowiedzenia umowy o pracę wskazano:

1. Niską skuteczność w wykonywaniu zadań na stanowisku doradcy klienta w zakresie realizacji indywidualnych planów sprzedażowych, trwającą od dnia 1 stycznia 2016 r. do chwili obecnej. Permanentnie nie realizuje celów sprzedażowych w wiodących punktach bankowych (kredyt gotówkowy, ubezpieczenia, karty kredytowe, limity),
2. Niewystarczającą inicjatywę w pozyskiwaniu nowych klientów oraz brak realizacji aktywności sprzedażowych na portfolio,
3. Niskie wyniki w zakresie badań przestrzegania standardów jakości obsługi m.in. badania w grudniu 2016 i styczniu 2017 – wynik poniżej oczekiwanego poziomu,
4. Postawę znacznie odbiegającą od standardów zachowań i wartości obowiązujących w organizacji,

5. Brak wymaganej poprawy w zakresie powyżej opisanych zachowań, w szczególności wyników biznesowych pomimo przeprowadzanych indywidualnych rozmów przez przełożonych.

W treści oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o pracę powódkę pouczono o przysługującym prawie odwołania do Sądu pracy.

Dowód: - oświadczenie o rozwiązaniu stosunku pracy z zachowaniem okresu wypowiedzenia, w aktach osobowych powódki,

- zeznania świadka K. G., k. 166,

- przesłuchanie powódki, k. 167.

Pismem z dnia 27 marca 2017 r., nadanym w dniu 28 marca 2017 r., powódka zwróciła się do pracodawcy z prośbą o doprecyzowanie przyczyny podanej w pkt 4 i 5 oświadczenia o rozwiązaniu stosunku pracy.

Jednocześnie, w tym samym dniu, powódka złożyła wniosek o przesłanie kopii dokumentów zgromadzonych w jej aktach osobowych i dotyczących jej zatrudnienia w Banku.

W odpowiedzi, pismem z dnia 20 kwietnia 2017 r. A. P. – dyrektor procesów kadrowo – płacowych poinformowała powódkę, że w trakcie rozmowy dotyczącej rozwiązania umowy o pracę, została szczegółowo zapoznana z informacjami dotyczącymi przyczyn rozwiązania stosunku pracy.

Dowód: - wniosek z dnia 27 marca 2017 r., k. 5,

- wniosek z dnia 27 marca 2017 r., k. 6,

- potwierdzenie nadania, k. 7,

- pismo z dnia 20 kwietnia 2017 r., k. 25.

Na miejsce powódki, nie został zatrudniony żaden nowy pracownik w Oddziale w B.. Zwolnienie powódki z pracy nastąpiło z przyczyn ekonomicznych, leżących po stronie zakładu pracy.

Dowód: - zeznania świadka K. G., k 167.

Na podstawie tak ustalonego stanu faktycznego, Sąd zważył, co następuje:

Powództwo, jako uzasadnione podlegało uwzględnieniu w całości.

W rozpoznawanej sprawie, powódka A. B. po ostatecznym sprecyzowaniu powództwa domagała się zasądzenia od strony pozwanej Banku (...) S.A. z siedzibą we W., odszkodowania w wysokości trzymiesięcznego wynagrodzenia za pracę wraz z odsetkami ustawowymi, tytułem niezgodnego z prawem wypowiedzenia jej stosunku pracy.

Strona pozwana wносиła o oddalenie powództwa w całości.

Ustalając stan faktyczny w niniejszej sprawie, Sąd oparł się na dowodach z dokumentów, w tym dokumentacji zawartej w aktach osobowych powódki, zaświadczeniu o wynagrodzeniu powódki, pismach powódki z dnia 27 marca 2017r., zakresie obowiązków powódki, korespondencji e-mailowej, tabelach uwzględniających porównanie wyników sprzedaży powódki z innymi pracownikami oddziału, ocenie pracowniczej powódki za rok 2016, raporcie z badania jakości obsługi klienta przeprowadzonym w odniesieniu do osoby powódki za grudzień 2016 r. oraz styczeń 2017 r., wynikach badania tajemniczego klienta dotyczącym pracownika na M. K. w roku 2016 r. oraz na pełnomocnictwie udzielonym B. C. i A. P., albowiem żadna ze stron nie kwestionowała autentyczności i wiarygodności ww. dokumentów.

W ocenie Sądu przeprowadzone w sprawie w sposób drobiazgowy postępowanie dowodowe – włącznie z dopuszczeniem przez Sąd z urzędu dowodu z zeznań dwóch świadków: M. K. i E. B. -wykazało, że wypowiedzenie powódce umowy o pracę było całkowicie bezzasadne i dokonane zostało niezgodnie z prawem, a postępowanie pozwanego banku było rażąco krzywdzące wobec powódki.

Ponadto, to dopiero powódka - starając się w toku niniejszego procesu wskazywać Sądowi na szereg szczegółowych okoliczności związanych np. z przeprowadzanymi u strony pozwanej badaniami tajemniczego klienta - umożliwiła Sądowi prawidłowe odtworzenie w tej sprawie stanu faktycznego.

Wskazać należy, iż postępowanie pozwanego banku polegające na przedstawianiu sprzecznych ze sobą dokumentów, a także na przedstawianiu ich w sposób wybiórczy - wbrew poleceniom Sądu - niezwykle utrudniało szybkie zgromadzenie w tej sprawie niezbędnego materiału dowodowego. Bowiem wyniki z procentowej oceny powódki z badań tajemniczego klienta za styczeń 2017r. dołączone do odpowiedzi na pozew (k.139-140) **sa absolutnie całkowicie odmienne od wyników za ten sam okres** przedstawionych przez bank za pismem procesowym z dnia 05.01.2018r. (k.187-188). Prowadzi to do jednoznacznego wniosku, że strona pozwana przedstawiała Sądowi dokumenty, z których wynikały informacje nieprawdziwe. Ponadto pozwany bank, pomimo zobowiązania Sądu (postanowienie Sądu k.200) nie przedstawił wszystkich wyników z badania tzw. tajemniczego klienta dotyczących osoby powódki z 2016 roku i w ogóle nie przedstawił wyników tych badań dotyczących pracownika E. B..

Oceniając materiał dowodowy zgromadzony w sprawie, podnieść należy, iż Sąd obdarzył walorem wiarygodności zeznania świadka K. G. (przełożonej powódki) w zakresie, w jakim znajdowały one potwierdzenie w pozostałych dowodach zgromadzonych w toku postępowania. Twierdzenia, że powódka wykazywała niskie zaangażowanie w pracę i nieodpowiedzialne podejście do obowiązków okazały się być nieprawdziwe i niewiarygodne, gdyż zaprzeczyli temu świadkowie: M. K. i E. B. oraz dowody w postaci wyników badania tajemniczego klienta z komentarzem (opisem) tego badania dokonany przez osobę będącą owym klientem (k.192-195 – powódka uzyskała 9 punktów w tej ocenie na 10 możliwych).

Zatem nie polega na prawdzie zarzut zawarty w wypowiedzeniu powódce umowy o pracę, że powódka uzyskała z tych badań, przeprowadzonych w 2016 i 2017 roku, wynik poniżej oczekiwanego poziomu.

Zeznania świadków E. B. (doradcy klienta z gotówką) oraz M. K. (doradcy klienta z gotówką), Sąd ocenił jako jasne, rzeczowe i spójne. Z zeznań ww. osób wynikało, że powódka prawidłowo wykonywała powierzone jej obowiązki, posiadała odpowiednie doświadczenie, a przy tym była cenionym pracownikiem i chętnie służyła pomocą innym pracownikom.

Zeznania powódki, Sąd obdarzył w całości walorem wiarygodności, albowiem okazały się być konsekwentne i rzeczowe, a przy tym spójne z pozostałym materiałem dowodowym zgromadzonym w toku postępowania.

Materialnoprawna podstawa roszczenia powódki została zawarta w treści art. 45 § 1 k.p., zgodnie z którym, 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 ulega już rozwiązaniu – o przywróceniu pracownika do pracy na poprzednich warunkach albo o odszkodowaniu.

Zatem rzeczą Sądu w niniejszej sprawie było ustalenie, czy strona pozwana dokonując wypowiedzenia powódce umowy o pracę, uczyniła to w sposób prawidłowy, przy zachowaniu wymagań formalnych określonych w kodeksie pracy, a w konsekwencji, czy wskazana w wypowiedzeniu przyczyna rozwiązania stosunku pracy była konkretna, jasna i rzeczywista – w takim stopniu, że uzasadniała zakończenie stosunku pracy w drodze wypowiedzenia.

Niewątpliwie, oświadczenie strony pozwanej złożone powódce w dniu 20 marca 2017r., zostało sporządzone na piśmie, zawierało przyczynę wypowiedzenia oraz pouczenie o prawie i terminie wniesienia odwołania do Sądu

Pracy. Natomiast pomimo zachowania warunków formalnych wypowiedzenia, wypowiedzenie to było całkowicie bezzasadne, a podane w nim przyczyny nieprawdziwe.

W świetle art. 30 § 4 k.p. w oświadczeniu pracodawcy o wypowiedzeniu pracownikowi umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony lub o rozwiązaniu umowy o pracę bez wypowiedzenia powinna być wskazana przyczyna uzasadniająca wypowiedzenie lub rozwiązanie umowy.

Nie wystarczy użycie ogólnych sformułowań, takich jak niewłaściwe wykonywanie obowiązków pracowniczych czy utrata zaufania do pracownika. Wyraźnie potwierdził to Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 12 grudnia 2001 r. (sygn. akt I PKN 726/00, opubl. OSNP 2003) stwierdzając, że wskazanie „niespełnienia oczekiwań pracodawcy w związku z zajmowanym stanowiskiem” bez konkretyzacji, o jakie oczekiwania chodziło, nie może być uznane za podanie konkretnej i rzeczywistej przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie umowy o pracę na czas nieokreślony w rozumieniu art. 30 § 4 k.p. i art. 45 § 1 k.p. Z oświadczenia pracodawcy powinno wynikać w sposób niebudzący wątpliwości, co jest istotą zarzutu stawianego pracownikowi i usprawiedliwiającego rozwiązanie z nim stosunku pracy (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 listopada 2006 r., sygn. akt I PK 112/06, opubl. L.).

Jak wynika z oświadczenia strony pozwanej z dnia 9 marca 2017 r., przyczyną wypowiedzenia powódce umowy o pracę była: niska skuteczność w wykonywaniu zadań na stanowisku doradcy klienta w zakresie realizacji indywidualnych planów sprzedażowych, trwająca od dnia 1 stycznia 2016 r., permanentnie nie realizowanie celów sprzedażowych w wiodących punktach bankowych (kredyt gotówkowy, ubezpieczenia, karty kredytowe, limity), niewystarczająca inicjatywa w pozyskiwaniu nowych klientów oraz brak realizacji aktywności sprzedażowych na portfelu, niskie wyniki w zakresie badań przestrzegania standardów jakości obsługi m.in. badania w grudniu 2016 i styczniu 2017 – wynik poniżej oczekiwanego poziomu, postawa znacznie odbiegająca od standardów zachowań i wartości obowiązujących z organizacji, oraz brak wymaganej poprawy w zakresie powyżej opisanych zachowań, w szczególności wyników biznesowych, pomimo przeprowadzanych indywidualnych rozmów przez przełożonych.

W ocenie Sądu, tak skonstruowane przyczyny są nierzeczywiste, a stanowią jedynie przedstawienie pozornych uchybień w pracy powódki. Przełożona powódki K. G., otrzymała polecenie od pracodawcy, aby zmniejszyć ilość osób zatrudnionych i wytypować jedną z pracownic w celu zakończenia z nią stosunku pracy i to zrobiła, kierując się własnymi osobistymi przesłankami. Bowiem w treści wypowiedzenia absolutnie nie wskazano, jakie to kryteria doboru powódki do zwolnienia z pracy zadecydowały o tym, że wypowiedzenie wręczono właśnie jej, a nie jednej z pozostałych dwóch pracownic pracujących na takim samym stanowisku jak powódka. Świadek K. G. wyraźnie wskazała: „Po zwolnieniu powódki nie zatrudniono nowej osoby. Skład zespołu był wystarczający do obsługi klientów”.

W zakresie zarzutu braku realizacji indywidualnych planów sprzedażowych, wskazać należy, że na podstawie tabeli obrazującej porównanie wyników sprzedaży powódki na tle innych pracowników Oddziału (k.176), można dojść do wniosku, że wyniki osiągnięte przez powódkę nie różniły się znacząco od tych, które osiągał inny pracownik Oddziału w B. - E. B., a zdarzały się także powódce wyższe wyniki. Tytułem przykładu można wskazać, że w obszarze ubezpieczeń powódka osiągnęła ogólny wynik na poziomie 64,31 %, zaś E. B. 43 %. Przykładowo także w obszarze „limity” to powódka osiągnęła ogólny najwyższy wynik sprzedaży w 2016 roku spośród wszystkich trzech pracownic zatrudnionych na tym samym stanowisku: powódka: 48,5%, E. B.: 48%, M. K.: 31,1%. Rozwiązania stosunku pracy z powódką, zdaniem Sądu nie uzasadniał również fakt, że za rok 2016 r. powódka otrzymała od pracodawcy ocenę „blisko oczekiwań”. Należało mieć na uwadze całokształt pracy powódki oraz to, że nigdy w czasie zatrudnienia nie otrzymała oceny „poniżej oczekiwań”, nigdy w stosunku do jej osoby nie był wdrażany plan naprawczy.

W tym miejscu Sąd podkreśla wyjątkową niekonsekwencję w zachowaniu pracodawcy wobec powódki: otóż przełożona powódki K. G. – w ocenie rocznej powódki za 2016r. w obszarze klient/partner w biznesie – wpisała, że powódka „spełnia oczekiwania”, a nadto wskazała, że: „A. w okresie podlegającym przeglądowi dwukrotnie uczestniczyła w badaniu TK, za każdym razem osiągając wynik spełniający oczekiwania organizacji. Sprawna obsługa kasowa zapewniła również wynik badania (...) na wysokim poziomie. Dbłość o jakość zakładanych folderów oraz wysoka jakość operacyjna przeprowadzanych transakcji”.

Była to zatem bardzo pozytywna opinia o pracy powódki. Jednakże świadek K. G. zeznała, że kiedy sporządzała opinię roczną powódki za 2016r. nie знаła jeszcze wyników badań tajemniczego klienta dotyczących osoby powódki za grudzień 2016 i styczeń 2017r. Zaś wyniki z tego badania za grudzień 2016 i styczeń 2017 były bardzo złe i: „to one stanowiły podstawę wypowiedzenia powódce umowy o pracę”.

Wobec tego, że powódka wskazała Sądowi, iż do wyników procentowych zawsze dołączony jest jeszcze pisemny komentarz (opis) sporządzony przez osobę przeprowadzającą badanie tajemniczego klienta, Sąd zobowiązał stronę pozwaną do złożenia do akt sprawy wyników badania tajemniczego klienta dotyczących powódki właśnie za grudzień 2016r. i styczeń 2017r. z takim komentarzem (opisem) „tajemniczego klienta” – vide postanowienie Sądu k.168.

Wówczas strona pozwana za pismem z dnia 05.01.2018r. złożyła ów pisemny opis tych badań dotyczący osoby powódki, w którym „tajemniczy klient” udzielił powódce 9 punktów na 10 możliwych i napisał: „Pracownik miły i kompetentny. Posiadał wiedzę na temat przedstawianego produktu”.

Jakże więc tak wysoka ocena z badań tajemniczego klienta mogła być podstawą do wypowiedzenia powódce umowy o pracę! W tym świetle zeznania świadka K. G. dotyczące zasadności przyczyn wypowiedzenia powódce umowy o pracę są w ogóle niewiarygodne.

Dodać należy, że właśnie z tym pisemnym komentarzem „tajemniczego klienta” dotyczącym badania powódki, jednocześnie strona pozwana złożyła Sądowi zupełnie odmienne wyniki procentowe z badania tajemniczego klienta dot. powódki za styczeń 2017r., od wyników tego badania dołączonych wcześniej przez stronę pozwaną do odpowiedzi na pozew.

Ponadto, chociaż przełożona powódki napisała w ocenie rocznej powódki za 2016r., że powódka „w okresie podlegającym przeglądowi dwukrotnie uczestniczyła w badaniu TK” i także powódka podnosiła, że w 2016 roku, oprócz grudnia, podlegała dwukrotnie badaniu przez tajemniczego klienta i wносиła o złożenie wyników tych badań, strona pozwana, wbrew zobowiązaniu Sądu nie przedłożyła Sądowi wyników tych pozostałych badań z 2016 roku.

Nadto w tym miejscu należy odnieść się do ostatniej przyczyny wypowiedzenia, tj. braku poprawy wyników biznesowych. Materiał dowodowy zebrany w toku postępowania ujawnił, że przełożona nigdy nie przeprowadzała z powódką indywidualnych rozmów dyscyplinujących. Po tym, jak powódka otrzymała w 2016 r. ocenę blisko oczekiwań, przełożona wskazała jedynie powódce ogólnie, że powódka powinna „poprawić swoje wyniki w kolejnym roku”. Trudno zatem uznać, tak jak chciałaby tego strona pozwana, że powódka miała świadomość, że wystawiona ocena za 2016r. była na tyle niesatysfakcjonująca dla pracodawcy, że doprowadziła do rozwiązania z nią stosunku pracy.

Niewystarczająca inicjatywa w pozyskiwaniu nowych klientów oraz brak realizacji aktywności sprzedażowych na portfelu, nie została potwierdzona w toku postępowania. Strona pozwana nie przedstawiła żadnego dowodu na potwierdzenie ww. okoliczności. Zeznania świadka K. G. w zakresie tak oznaczonej przyczyny sprowadziły się jedynie do stwierdzenia, że powódka „nie poszukiwała klientów, chociaż miała do tego wszelkie narzędzia”. Korespondencja e-mail załączona do odpowiedzi na pozew (k. 132 – 136) świadczy o tym, że wszyscy pracownicy w Oddziale, osiągnęli niezadowalające wyniki w zakresie efektywności, a nie tylko powódka.

Jak już wskazano powyżej, badanie tzw. tajemniczego klienta, również nie mogło stanowić podstawy do rozwiązania z powódką stosunku pracy, skoro z komentarza osoby wcielającej się w tajemniczego klienta wynikało, że powódka „jest pracownikiem miłym, uśmiechniętym, kompetentnym, a do tego, posiadającym wiedzę na temat przedstawianego produktu”.

Poza tym, Sąd uwzględnił okoliczność, że porównując wyniki badań powódki i pracownika M. K., trudno dojść do przekonania, że wynik osiągnięty przez powódkę w skali całego roku był rażąco niski, skoro w lipcu 2016 r. M. K. osiągnęła wynik zaledwie na poziomie 41.21 % w Regionie.

Jak już podnoszono powyżej, nie sposób pominąć okoliczności, że pomimo zobowiązania Sądu, strona pozwana nie przedłożyła wyników badania tajemniczego klienta pracownika E. B. z 2016r. w celu ich porównania z wynikami powódki z 2016r., chociaż jak wynikało z zeznań powódki, pracownik Oddziału E. B. była objęta ww. badaniem dwukrotnie w roku 2016. Sąd doszedł do przekonania, że strona pozwana nie tylko świadomie nie przedłożyła ww. wyników badania, ale celowo i „sztucznie” w piśmie z dnia 05.01.2018r. zaniżyła wynik powódki osiągnięty w styczniu 2017 r. do wysokości 39,98 % w skali Regionu. Pełnomocnik strony pozwanej nie był w stanie przedstawić żadnej racjonalnej argumentacji dotyczącej różnicy w wynikach procentowej oceny powódki za styczeń 2017r. dołączonej do odpowiedzi na pozew (53,57%) i do pisma z dnia 5 stycznia 2018r. (39,98 %). Niewątpliwie, strona pozwana przedstawiając tak sprzeczne ze sobą dokumenty, próbowała w sposób nieudolny dowieść, że powódka była słabym i nieskutecznym pracownikiem.

Również przyczyna oznaczona, jako „postawa znacznie odbiegająca od standardów i jakości” nie została skonkretyzowana przez pracodawcę w toku postępowania dowodowego. W zasadzie świadek K. G. (przełożona powódki) nie potrafiła wskazać przykładu zachowania powódki, który świadczyłby o tym, że wykazywała się ona lekceważącym podejściem do stawianych zadań i brakiem odpowiedzialności. Wręcz przeciwnie, z zeznań świadków E. B. i M. K. wynikało, że powódka wywiązywała się z nałożonych obowiązków, z racji posiadanego doświadczenia służyła pomocą dla innych pracowników, co dowodzi, że powódka dobrze funkcjonowała w relacjach z innymi pracownikami. Z obserwacji Sądu, poczynionej w oparciu o zeznania świadków, wynika, że w istocie powódka spełniała wszystkie wymagania, jakie stawia się pracownikowi w ramach współpracy i współdziałania w zespole. Kwestia opuszczania przez powódkę stanowiska pracy i wyjścia do osobnego pomieszczenia – „na zaplecze”, została również wyjaśniona w toku postępowania dowodowego. Sąd ustalił bowiem, że powódka – zresztą tak jak pozostali pracownicy, korzystała z zaplecza nie tylko w celach prywatnych, ale przez większą część czasu, w celach zawodowych, związanych z powierzonymi obowiązkami. Zarówno z zeznań E. B., jak i M. K. wynikało, że pracownicy korzystali z osobnego pomieszczenia, także w celu wykonania telefonów do klientów bądź skompletowania dokumentów.

W wyroku z dnia 15 kwietnia 2015 r. (sygn. akt II PK 140/14, opubl. L.) Sąd Najwyższy zwrócił uwagę, że w ostatnim czasie zauważalne jest stanowisko, iż w przypadku, gdy pracodawca przedstawia kilka okoliczności przemawiających za rozwiązaniem stosunku pracy, konieczna jest refleksja w odniesieniu do proporcji przyczyn zasadnych i niezasadnych. Dzieje się tak dlatego, że pracodawcy często formułują szereg podstaw rozwiązania stosunku pracy, dobierając je losowo. Zatem o ile można uznać za wystarczające, gdy zasadna okazuje się jedna spośród dwóch lub trzech przyczyn, o tyle trudno aprobować takie stanowisko, gdy pracodawca wskazuje ich kilka (kilkanaście). Wówczas przyczyny zasadne muszą stanowić istotną proporcję wszystkich przyczyn ujętych przez pracodawcę w wypowiedzeniu (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 23 listopada 2010 r., sygn. akt I PK 105/10).

W okolicznościach niniejszej sprawy, Sąd wywiódł na podstawie całości zgromadzonego materiału dowodowego, że u podstaw rozwiązania z powódką stosunku pracy legły przyczyny ekonomiczne – likwidacja stanowiska pracy powódki, a nie niskie wyniki sprzedażowe powódki i niewłaściwa postawa pracownicza. Nie sposób tracić z pola widzenia okoliczności, że na miejsce powódki nie został zatrudniony żaden nowy pracownik. Z całokształtu zeznań świadków wynika, iż przełożona powódki została zobowiązana do wskazania pracownika, w celu rozwiązania z nim stosunku pracy, aby zmniejszyć zatrudnienie w Oddziale w B..

Wobec uznania, że przyczyną rozwiązania stosunku pracy jest likwidacja stanowiska pracy, należy zwrócić uwagę, że pracodawca, który przeprowadza redukcję zatrudnienia z przyczyn organizacyjnych, stosuje określone zasady (kryteria) doboru pracowników do zwolnienia, powinien nawiązać do tych kryteriów w wypowiedzeniu, wskazując przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony. W sytuacji, gdy rozwiązanie umowy o pracę dotyczy pracownika wybranego przez pracodawcę z większej liczby osób zatrudnionych na takich samych lub podobnych stanowiskach pracy, przyczyną tego wypowiedzenia są bowiem nie tylko zmiany organizacyjne czy redukcja etatów, lecz także określona kryteriami doboru do zwolnienia sytuacja danego pracownika.

W oświadczeniu pracodawcy o wypowiedzeniu umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony z powodu likwidacji jednego z analogicznych stanowisk pracy (w zakresie redukcji zatrudnienia) powinna być wskazana także przyczyna

wyboru pracownika do zwolnienia z pracy (kryteria doboru), chyba, że jest oczywista lub znana pracownikowi (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2013 r., sygn. akt I PK 61/13, opubl. L.).

Sąd doszedł do przekonania, że wręczone powódce wypowiedzenie stosunku pracy w istocie nie zawierało żadnego nawiązania czy odniesienia się do przyjętych przez stronę pozwaną kryteriów wyboru pracowników do wypowiedzenia im stosunku pracy, a co stanowi o nieprawidłowości tego wypowiedzenia.

Oprócz powódki, na analogicznym stanowisku pracy zatrudnione były E. B. oraz M. K..

Niewątpliwie wytypowanie powódki do zwolnienia miało arbitralny i dowolny charakter, a przy tym, pozostawało rażąco niesprawiedliwe. Z przyczyn podanych we wcześniejszych akapitach, należy zauważyć, że wyniki osiągnięte przez powódkę w ramach indywidualnych planów sprzedażowych i w badaniu jakości obsługi klienta, były zbliżone do pozostałych pracowników.

Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 30 września 2014 r., wskazał, że pewne ramy prawne dla decyzji pracodawcy zakresują przepisy art. 94 pkt 9 oraz art. 113 i art. 183a k.p., nakazujące pracodawcy stosowanie obiektywnych i sprawiedliwych kryteriów oceny pracowników i wyników ich pracy również przy doborze osób zakwalifikowanych do zwolnienia. Zasadniczo najważniejszymi kryteriami doboru do zwolnienia powinny być: przydatność pracownika do pracy, jego kwalifikacje i umiejętności zawodowe, doświadczenie zawodowe, staż i przebieg dotychczasowej pracy, dyspozycyjność wobec pracodawcy (sygn. akt I PK 33/14, opubl. L.).

Zupełnie bezzasadne jest zdaniem Sądu twierdzenie, że powódka nie angażowała się w powierzone obowiązki, nie chciała się szkolić i poprawiać swoich kwalifikacji zawodowych. Materiał dowodowy wskazał, że powódka była nie tylko wykwalifikowanym pracownikiem, ale posiadała doświadczenie i wiedzę, dzięki którym pomagała innym pracownikom.

Na tej podstawie Sąd uznał roszczenie powódki o odszkodowanie za nieuzasadnione wypowiedzenie jej umowy o pracę jako w pełni uzasadnione. W związku z tym, iż w niniejszej sprawie okres wypowiedzenia powódce stosunku pracy wynosił trzy miesiące, Sąd w punkcie I-wszym sentencji wyroku zasądził od strony pozwanej na rzecz powódki kwotę 10.002,99 zł brutto tytułem odszkodowania za nieuzasadnione wypowiedzenie umowy o pracę, która to kwota jest zgodna z zaświadczeniem o zarobkach przedłożonym w toku postępowania przez stronę pozwaną (k. 150 - 3.334,33 zł brutto x 3).

Orzeczenie o odsetkach ustawowych za zwłokę, które Sąd zasądził od kwoty odszkodowania, licząc od dnia 20 maja 2017r. do dnia zapłaty, tj. od dnia następującego po dniu doręczenia stronie pozwanej odpisu pozwu (k.22), znajduje swe oparcie w przepisach art. 481 §1 i §2 k.c. w zw. z art. 455 k.c. w zw. z art. 300 k.p. Bowiern w mowie końcowej pełnomocnik powódki wniósł także o zasądzenie odsetek ustawowych od kwoty odszkodowania (k.207 odwrót).

Orzeczenie o kosztach zastępstwa procesowego zawarte w punkcie II – gim sentencji wyroku, zapadło w oparciu o zasadę odpowiedzialności strony za wynik procesu. Zgodnie z art. 98 § 1 k.p.c., strona przegrywająca sprawę zobowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony (koszty procesu). W myśl art. 98 § 3 k.p.c., do niezbędnych kosztów procesu strony reprezentowanej przez adwokata zalicza się wynagrodzenie, jednak nie wyższe niż stawki opłat określone w odrębnych przepisach i wydatki jednego adwokata, koszty sądowe oraz koszty nakazanego przez Sąd osobistego stawiennictwa strony.

W niniejszej sprawie na koszty poniesione przez powódkę złożyło się wynagrodzenie jej pełnomocnika ustalone na podstawie § 9 ust. 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie opłat za czynności adwokackie z dnia 22 października 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 1800), które wyniosło 180 zł. Powyższe znajduje potwierdzenie w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 7 sierpnia 2002 r., III PZP 15/02 (opubl. OSNP 2003/12/285, Prok.i Pr.-wkł. 2003/7-8/38, OSNP-wkł. (...), Biul.SN 2002/8/3, M.Prawn. 2002/19/869) w której wskazano, że w sprawie toczącej się na skutek odwołania się pracownika od wypowiedzenia umowy o pracę na czas nieokreślony należy przyjmować jednakową

podstawę do zasądzenia kosztów zastępstwa prawnego, niezależnie od wyboru żądania (o odszkodowanie lub o przywrócenie do pracy).

W punkcie III-cim sentencji wyroku, Sąd na podstawie przepisów art. 113 ust. 1 w zw. z art. 13 ust.1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. 2005 r. Nr 167 poz. 1398 ze zm.), nałożył na stronę pozwaną obowiązek zwrotu stosunkowej opłaty sądowej od pozwu, od uiszczenia której powódka jako pracownik była zwolniona z mocy ustawy i na podstawie postanowienia Sądu z dnia 08.05.2017r. (k.18), tj. kwoty 2.289 zł obliczonej jako 5% od wartości przedmiotu sporu wskazanej przez powódkę w pozwie na kwotę 45.770, 15 zł.

W uchwale z dnia 5 marca 2007 r., Sąd Najwyższy wyjaśnił, że Sąd w orzeczeniu kończącym w instancji sprawę z zakresu prawa pracy, w której wartość przedmiotu sporu nie przewyższa kwoty 50.000 zł obciąży pozwanego pracodawcę na zasadach określonych w art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych kosztami sądowymi, których nie miał obowiązku uiścić pracownik wnoszący powództwo lub odwołanie do Sądu (art. 96 ust. 1 pkt 4 tej ustawy); z wyłączeniem opłat od pism wymienionych w art. 35 ust. 1 zdanie pierwsze tej ustawy (por. sygn. I PZP 1/07; opubl. OSNP 2007/19-20/269).

W punkcie IV-tym sentencji wyroku Sąd, na podstawie art. 477² § 1 k.p.c. nadał wyrokowi w punkcie I-wszym rygor natychmiastowej wykonalności do kwoty jednomiesięcznego wynagrodzenia powódki, tj. do kwoty 3.334,33 zł brutto.

Z tych względów Sąd orzekł jak w sentencji wyroku.