

Sygn. akt IV P 168/16

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 14 grudnia 2016 roku

Sąd Rejonowy w Grudziądzu IV Wydział Pracy

w składzie:

| | |
|-----------------|---------------------------------------|
| Przewodniczący: | SSR Kinga Grúnberg-Bartkowska |
| Ławnicy: | Ewa Ściborowska, Mirosław Zawistowski |
| Protokolant: | Dominika Flader |

po rozpoznaniu w dniu 7 grudnia 2016 roku w Grudziądzu

na rozprawie sprawy z powództwa **A. K.**

przeciwko **Bankowi (...) S.A. w W.**

o odszkodowanie

ORZECZ:

I. oddala powództwo;

II. nie obciąża powódki kosztami procesu;

III. kosztami sądowymi, od uiszczenia których powódka była zwolniona, obciąża Skarb Państwa.

sygn. akt IV P 168/16

UZASADNIENIE

Powódka A. K. wniosła do tutejszego Sądu pozew przeciwko Bankowi (...) w W. o zasądzenie na jej rzecz kwoty 9.450,00 zł tytułem odszkodowania za nieuzasadnione rozwiązanie umowy o pracę wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 13 maja 2016 r. i kosztami procesu według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu powódka wskazała, że jest zatrudniona w Banku (...) w W. od dnia 4 kwietnia 2007 roku początkowo na podstawie umowy o pracę na okres próbny, a następnie na czas nieokreślony. W dniu 13 maja 2016 roku wręczono jej wypowiedzenie umowy o pracę, które uzasadniono naruszeniem procedury i zniszczeniem przyjętych dokumentów, które powinny zostać dołączone do zestawienia kasowego z odpowiednią adnotacją. Powódka zakwestionowała twierdzenia zawarte w uzasadnieniu wypowiedzenia umowy o pracę, wskazując że są one nieprawdziwe ponieważ w oddziale pozwanego zdarzały się wcześniej takie sytuacje i nikt z pracowników nie dołączał dokumentów od transakcji niezrealizowanych i nie poniósł z tego tytułu żadnych konsekwencji, a na pewno nie otrzymał wypowiedzenia umowy o pracę. Zdaniem powódki przyczyną wypowiedzenia była inna ponieważ od dłuższego czasu czuła, iż jest pracownikiem, który może zostać zwolniony. W latach 2015/2016 zmieniano jej miejsce

pracy (była przenoszona do innego oddziału), co powodowało duże utrudnienia w pracy i jej życiu osobistym. Zdaniem powódki, te zmiany miały na celu zniechęcenie powódki i doprowadzenie do jej rezygnacji z pracy. Przeprowadzono nawet z powódką rozmowę, na której poinformowano ją, że oczekiwania wobec niej są wyższe. Powódka pod koniec marca i w kwietniu zauważyła ogłoszenie w prasie pozwanego o poszukiwaniu pracownika, co wywołało jej zdziwienie – wiedziała bowiem, że u pozwanego nie było wolnego etatu. Tak więc przyczyna wskazana w wypowiedzeniu umowy o pracę (utrata zaufania pracodawcy) nie miała podstaw: nie otrzymała żadnych upomnień, nie zażądano od niej żadnych wyjaśnień, a z otrzymanych arkuszy oceny pracownika wynika, że jest pracownikiem uczciwym, pomocnym w zespole, wykonującym terminowo zadania.

W odpowiedzi na pozew /k. 18 – 19/ Bank (...) S.A. wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powódki na rzecz pozwanego kosztów procesu w tym kosztów zastępstwa procesowego.

W uzasadnieniu pozwany podniósł, że oświadczenie pracodawcy o wypowiedzeniu powódce umowy o pracę zawiera wszystkie elementy wymagane przepisem art. 30 kp, a zwłaszcza prawdziwą przyczynę wypowiedzenia, co zdaniem pozwanego, powódka sama przyznaje w pozwie, iż fakty takie miały miejsce. Pozwany zaprzeczył, aby w przeszłości w placówce zdarzały się podobne sytuacje naruszenia procedur. Dokonane wobec powódki wypowiedzenie umowy o pracę w związku z tym nie narusza prawa. Ponadto pozwany podniósł, że przenoszenia pracowników pomiędzy placówkami danego regionu są zwykłą czynnością kierowniczą w ramach zarządzania danym regionem. Powódka była oddelegowana wyłącznie w ramach placówek zlokalizowanych na terenie G. z uwagi na to, że ma dwójkę małych dzieci i jedną z przyczyn oddelegowania powódki z placówki macierzystej było ułatwienie jej organizacji życia prywatnego. Pozwany podkreślił też, że umieszczenie w prasie ogłoszeń rekrutacyjnych nie miało żadnego związku ze zwolnieniem powódki, ani z chęcią wywarcia na niej „presji”. W tym czasie Dyrektor Regionalny posiadała informację o tym, że dwóch pracowników pozwanego złożyło wypowiedzenie umowy o pracę i wszczęła proces rekrutacji nowego pracownika. Ponadto pozwany zauważył, że w czasie dokonywania uprzedniej oceny pracy powódki, nie było podstaw faktycznych do powstania braku zaufania pozwanego wobec rzetelności i uczciwości powódki. Jednak przyznana powódce ocena „wymagający znacznej poprawy” ma charakter krytyczny i była związana z wynikami sprzedażowymi powódki oraz jej niskim zaangażowaniem się w pracę i wyniki zespołu placówki.

W piśmie procesowym z dnia 30 sierpnia 2016 r. (k.60 – 62 akt) powódka podtrzymała swoje stanowisko wyrażone w pozwie i wносиła o zasądzenie od pozwanego na jej rzecz zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Sąd ustalił, co następuje:

W dniu 4 kwietnia 2007 roku A. K. (z domu M.) została zatrudniona jako asystent w pełnym wymiarze czasu pracy w Banku (...) S.A. w W. na podstawie umowy o pracę na okres próbny do dnia 3 lipca 2007 roku. W umowie zaznaczono, że miejscem wykonywania pracy jest każdorazowa siedziba jednostki organizacyjnej G.. Następnie powódka pracowała u pozwanego na podstawie umowy o pracę na czas określony od 4 lipca 2007 do 3 lutego 2008 roku na stanowisku asystenta. Natomiast w dniu 30 stycznia 2008 roku powódka została zatrudniona na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony. W dniu 2 lipca 2008 roku powódce powierzono obowiązki starszego asystenta.

W dniu 4 stycznia 2011 roku powódka urodziła dziecko i do 6 czerwca 2011 roku korzystała z urlopu macierzyńskiego. Na prośbę powódki zawarto porozumienie stron o zmianie warunków umowy o pracę i w okresie od 1 sierpnia 2011 r. do 31 lipca 2012 roku powódka zatrudniona była w wymiarze 7/8 etatu. Po urodzeniu drugiego dziecka pismem z dnia 7 listopada 2014 r. powódka ponownie poprosiła o obniżenie jej wymiaru czasu pracy do 7/8 w celu sprawowania opieki nad dzieckiem. Na mocy porozumienia z dnia 18 listopada 2014 r. powódka zatrudniona była w okresie od 18 listopada 2014 r. do 18 listopada 2015 r. w wymiarze 7/8 etatu. Zmieniono też powódce placówkę i godziny pracy, w której miała wykonywać swoje obowiązki pracownicze. Odtąd pracowała w G. przy ulicy (...) od godziny 8,45 do 15,45.

Poprzednio pracowała w placówce przy ulicy (...) w godzinach od 9,15 do 17,15. Miejsce położenia placówki przy ulicy (...) i miejsce położenia placówki przy ulicy (...) w stosunku do miejsca zamieszkania powódki było porównywalne.

(okoliczności bezsporne;

dowód: umowa o pracę z 4.04.2007 r. – k. 15 akt osobowych [cz. B];

umowa o pracę z 4.07.2007 r. – k. 28 akt osobowych [cz. B];

umowa o pracę z 30.01.2008 r. – k. 31 akt osobowych [cz. B];

pismo pozwanego z 02.07.2008 r. – k. 35 akt osobowych [cz. B];

pismo powódki – k. 49 akt osobowych [cz. B];

porozumienie o zmianie warunków umowy o pracę z 28.12.2009 r. – k. 50 akt osobowych [cz. B];

wniosek powódki z 07.11.2014 r. – k. 67/2 akt osobowych [cz. B];

porozumienie z 18.11.2014 r. – k. 68 akt osobowych [cz. B];

opis stanowiska pracy – k. 69 akt osobowych [cz. B];

zeznania świadka D. B. – k. 74-75 akt;

zeznania świadka A. G. – k. 75 -76 akt;

zeznania świadka M. P. – k. 76 - 78 akt;

przesłuchanie powódki A. K. – k.63v-64v, 85v-86 akt;)

Powódka należycie wykonywała swoje obowiązki pracownicze. Znała obowiązujące u pozwanego procedury i starała się jej przestrzegać. Zdarzały jej się błędy i pomyłki ale nie były nagminne i powódka starała się je naprawić. Nie była osobą konfliktową. Nie stosowano wobec powódki żadnych kar porządkowych. Powódka osiągała niskie wyniki sprzedażowe i w maju 2016 roku została oceniona jako pracownik „wymagający znacznej poprawy”.

Dnia 26 kwietnia 2016 roku do stanowiska obsługiwanego przez powódkę podeszła klientka, która zamierzała wypłacić ze swego konta kwotę 1.600 zł. Po wprowadzeniu dyspozycji do systemu powódka wydrukowała dokument potwierdzenia wypłaty gotówki i poprosiła klientkę o podpis na nim. Powódka stwierdziła, iż złożony podpis różni się od wzoru podpisu, którym dysponował Bank i poprosiła o ponowny podpis. Złożony kolejny podpis został także przez powódkę zakwestionowany. Powódka wówczas wydrukowała kolejny dokument potwierdzenia i przekazała go klientce. Jednocześnie powódka, okazując dokument z błędnymi podpisami, wskazała klientce w jakiej części podpis jest niezgodny ze wzorem podpisu. Klientka jeszcze dwukrotnie złożyła podpis i każdy z nich był zakwestionowany przez powódkę. Zdenerwowana klientka opuściła stanowisko pracy powódki i dokonała wypłaty pieniędzy w bankomacie. Powódka po odejściu klientki przedarła dokumenty zawierające zakwestionowane przez nią podpisy, a następnie przeszła do innego pomieszczenia, gdzie jej zniszczyła w niszczarce.

Następnego dnia klientka telefonicznie zgłosiła skargę na powódkę u M. P., która była przełożoną powódki i poprosiła o sprawdzenie zgodności jej dyspozycji oraz wyjaśnienie dlaczego operacja nie doszła do skutku. M. P. odpowiedziała klientce, że sprawdzi jej dyspozycję i udzieli odpowiedzi. Gdy zamierzała porównać złożone przez powódkę podpisy ze worem jej podpisu, okazało się, że brak jest dokumentów, bo powódka zniszczyła je. Została odtworzona taśma z monitoringu i sporządzony na tę okoliczność protokół zajścia.

okoliczności bezsporne

(dowód: płyta monitoringu k.53 akt

raport kontroli k. 46 akt;

zeznania świadka D. B. – k. 74-75 akt;

zeznania świadka A. G.– k.75 -76 akt;

zeznania świadka M. P. – k. 76 - 78 akt;

przesłuchanie powódki A. K. – k.63v-64v, 85v-86 akt;)

Zgodnie z obowiązującymi u pozwanego procedurami klient przy transakcji wypłaty pieniędzy ze swego konta, zobowiązany jest przedłożyć kasjerowi dowód osobisty i składa dwa podpisy na dowodzie wypłaty. Podpisy są weryfikowane przez pracownika banku ze złożonym wcześniej wzorem podpisu. W przypadku wątpliwości czy jest to podpis danego klienta pracownik ma obowiązek przeprowadzić dodatkową identyfikację klienta, która polega na pobraniu od klienta dodatkowego dokumentu ze zdjęciem, okazaniu innych kart płatniczych tego banku lub zadaniu dodatkowych pytań o dane osobowe i posiadane produkty bankowe. Pracownik może również zaproponować zmianę wzoru podpisu. W przypadku odmowy przez klienta przeprowadzenia dodatkowej weryfikacji lub złożenia nowego wzoru podpisu pracownik banku powinien odmówić dokonania transakcji. Wówczas powinien dokumenty transakcyjne z dwoma nieprawidłowymi podpisami przekreślić, opisać „podpis niezgodny z KWP” i zarchiwizować w dokumentacji kasowej.

(dowód: załącznik nr B1 do „Instrukcji rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych dla klientów indywidualnych w Banku (...) S.A.” k. 47-51 akt

zeznania świadka D. B. k.74 – 75 akt;

zeznania świadka A. G. k.75 – 76 akt

zeznania świadka M. P. – k. 76 - 78 akt;

W dniu 13 maja 2016 roku pozwany Bank (...) S.A. złożył A. K. oświadczenie woli o rozwiązaniu umowy o pracę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, który upłynął 31 sierpnia 2016 roku. Jako przyczynę wypowiedzenia wskazano naruszenie procedury i niezastosowanie wytycznych z dnia 2.07.2010 roku co spowodowało utratę zaufania pracodawcy niezbędnego do oczekiwanego i efektywnego wykonywania zadań na powierzonym stanowisku pracy.

(okoliczności bezsporne;

dowód: wypowiedzenie z 04.05.2016 r. – k. 11 akt;

zeznania świadka A. B. – k. 78v-80 akt;

przesłuchanie powódki A. K. – k.56v-57v, 86v-89v akt;

Sąd zważył, co następuje:

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił w oparciu o okoliczności bezsporne oraz dowody z dokumentów zgromadzonych w aktach sprawy i aktach osobowych powódki, zeznania świadków D. B., A. G. i M. P., a także na podstawie przesłuchania powódki A. K..

Okoliczności, które były przyczyną wypowiedzenia powódce umowy o pracę były w sprawie bezsporne. Zadaniem Sądu była ocena tych wydarzeń pod kątem czy były one na tyle istotne, że uzasadniały rozwiązanie z powódką umowy o

pracę oraz czy wcześniej w pozwanym banku zdarzały się przypadki, że pracownicy pozwanego w przypadku błędnych podpisów klientów niszczyli te dokumenty z podpisami. Sąd uznał za wiarygodne zeznania świadków D. B. /k. 73v-76/, i A. G. i M. P. /k. 78v-80/. Zeznania tych świadków są zasadniczo jasne, logiczne i konsekwentne oraz znajdują oparcie w pozostałym materiale dowodowym. Z zeznań świadków wynikała, że powódka znała obowiązujące przepisy dotyczące weryfikacji podpisów klientów oraz przechowywania dokumentacji. Żaden świadek nie potwierdził, aby kiedykolwiek w praktyce tego banku wystąpiły przypadki zniszczenia dokumentów z podpisami klientów i zeznania powódki w tej części należało uznać nie niewiarygodne. Zresztą nie miało to dużego znaczenia w tej sprawie ponieważ nikt nie powinien się tłumaczyć tym, że postępuje wbrew obowiązującym przepisom, które zna, bo ktoś inny też tak postępuje.

Sąd przyznał walor wiarygodności zeznaniom powódki A. K. /k.56v-57v, 86v-89. W ocenie Sądu zeznania powódki są zasadniczo zgodne z pozostałym zebraniem materiałem dowodowym, a pewne rozbieżności wynikają jedynie z upływu czasu i odmiennej oceny niektórych faktów.

Sąd uznał za wiarygodne dokumenty zgromadzone w toku postępowania. Prawdziwość dokumentów nie budziła bowiem wątpliwości i nie była kwestionowana przez strony.

Przechodząc do rozważań prawnych w pierwszej kolejności należy zauważyć, że zgodnie z art. 32 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 roku Kodeks pracy (t.j.: Dz. U. z 2014 r., poz. 1502; dalej: kp) pracodawca może rozwiązać za wypowiedzeniem umowę o pracę zawartą na czas nieokreślony. Rozwiązanie umowy o pracę następuje z upływem okresu wypowiedzenia. W przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony termin wypowiedzenia w stosunku do pracownika zatrudnionego co najmniej trzy lata wynosi 3 miesiące (art. 36 § 1 pkt 3 kp). Należy jednak podkreślić, że przepisy prawa pracy ograniczają swobodę pracodawcy w wypowiedzaniu umów o pracę, co jest wyrazem ochronnej funkcji prawa pracy. Przede wszystkim zgodnie z art. 30 § 4 kpw oświadczeniu pracodawcy o wypowiedzeniu umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony powinna być wskazana przyczyna uzasadniająca wypowiedzenie. Uznanie wypowiedzenia umowy o pracę za zwykły sposób rozwiązania stosunku pracy nie oznacza przy tym przyzwolenia na arbitralne, dowolne, nieuzasadnione lub sprzeczne z zasadami współżycia społecznego wypowiedzenie umowy o pracę (zob. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 28 października 1998 r., I PKN 398/98, LexPolonica nr 333451, OSNAPiUS 1999/23 poz. 751). Jak już wcześniej wskazał Sąd w swoim uzasadnieniu przyczyny rozwiązania umowy o pracę z powódką są bezsporne. Powódka nie przestrzegała obowiązujących procedur w dniu 26 kwietnia 2016 r. czym spowodowało niezadowolenie klientki i złożenie skargi. Jak wskazali zgodnie świadkowie naruszenie przez powódkę tych reguł było poważne i na skutek tego zdarzenia pozwany miał prawo utracić do powódki zaufanie. Należy podkreślić, iż pozwany jako bank a więc instytucja zaufania publicznego musi mieć pełne zaufanie do swoich pracowników. Działalność banków bowiem ze swej istoty opiera się na ogromnym zaufaniu: najpierw klienta do wybranego banku, a następnie władz banku do swoich pracowników. To zaufanie musi być podstawą instytucji bankowej ponieważ bardzo łatwo tu o nieprawidłowości, a nawet nadużycia, które mogą doprowadzić do znacznego uszczuplenia, a nawet utraty majątku ludzi powierzających prowadzenie bankom ich rachunki bankowe. Dlatego muszą obowiązywać procedury, które uniemożliwiłyby wszelkie nadużycia, a nawet je eliminowały. Skoro pozwany bank wypracował procedury w celu wyeliminowania nieprawidłowości w obsłudze klientów, procedury te muszą być bezwzględnie przestrzegane przez pracowników.

Bezspornym jest w sprawie fakt, że powódka w dniu 26 kwietnia 2016 roku przy realizacji dyspozycji klientki, naruszyła procedury obowiązujące w pozwanym banku dotyczące postępowania w przypadku braku zgodności podpisu klienta ze wzorem podpisu. Szczególnie nagannym było zniszczenie dokumentów zawierających podpisy klientki. Uniemożliwiło to kontrolę prawidłowości złożonych podpisów, o którą następnego dnia poprosiła klientka. Niedozwolone było również zezwolenie klientce na cztery próby złożenia prawidłowego podpisu. Powódka powinna po drugim błędnym podpisie przeprowadzić dodatkową weryfikację lub poprosić o złożenie nowego wzoru podpisu. W przypadku odmowy przez klientkę przeprowadzenia tych czynności powódka powinna bezwzględnie odmówić dokonania transakcji, a więc wypłacenia gotówki z kasy banku. Ponadto powódka nie powinna w żaden sposób „podpowiadać” klientce jak złożyć podpis, aby był zgodny ze wzorem podpisu. Jest to bowiem podstawowe

kryterium identyfikacji klienta i uniemożliwienie wypłaty pieniędzy osobom nieuprawnionym, a często oszustom podszywającym się pod osoby, które weszły w posiadanie cudzego dokumentu tożsamości.

Na skutek wskazanych wydarzeń pozwany utracił zaufanie do powódki i w konsekwencji rozwiązał z nią stosunek pracy, co ważne nie dyscyplinarnie ale za wypowiedzeniem, które jest zwykłym sposobem rozwiązania stosunku pracy.

Sąd w toku postępowania nie stwierdził, iż podana w wypowiedzeniu przyczyna była nieprawdziwa i w rzeczywistości stanowiła jedynie pretekst do zwolnienia powódki, co wskazywała w pozwie powódka. W ocenie Sądu, powódka nie była traktowana gorzej niż inni pracownicy pozwanego.

Mając powyższe na uwadze Sąd uznał, że złożone powódce wypowiedzenie umowy o pracę za uzasadnione i na podstawie art. 45 § 1 kp (a contrario) oddalił powództwo.

O kosztach orzeczono na podstawie przepisu art.102 kpc. Sąd nie uznał za słuszne obciążenie powódki kosztami procesu zwłaszcza kosztami zastępstwa procesowego pozwanego ponieważ wnosząc sprawę powódka w swoim subiektywnym odczuciu uważała, że została skrzywdzona na skutek działań pozwanego. Z tego samego względu, kosztami sądowymi, od uiszczenia których powódka była zwolniona, Sąd obciążył Skarb Państwa na podstawie art. 113 ust. 4 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.