

Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság
1027 Budapest, Tölgyfa u. 1-3.
1255 Budapest, Pf.: 2.

15.M.1101/2012/23.

A Rédei és Pál Ügyvédi Iroda (ügyintéző: dr. Rédei Katalin ügyvéd, **felperesi képviselő címe**) által képviselt
felperes neve **(felperes címe.) felperesnek**

a Solt és Társai Ügyvédi Iroda (ügyintéző: dr. Solt Péter ügyvéd, **alperesi képviselő címe**)
által képviselt
alperes neve **(alperes címe) alperes ellen,**

munkaviszony jogellenes megszüntetése és jogkövetkezményei iránt indított perében a Fővárosi
Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság meghozta a következő

í t é l e t e t :

A bíróság megállapítja, hogy alperes jogellenesen szüntette meg felperes munkaviszonyát.
Felperes munkaviszonya az alperesnél 2013. január hó 31. napján szűnt meg.

Kötelezi alperest, hogy fizessen meg felperesnek 15 napon belül 4.079.390 Ft (négymillió-
hetvenkilencezer-háromszáz-kilencven) elmaradt munkabért és ezen összeg 2012. július
1. napjától a kifizetés napjáig járó, a Ptk. 301. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamatát.

Kötelezi alperest, hogy fizessen meg felperesnek 15 napon belül 640.000,- Ft-ot
(hatszáznegyvenezer) az Mt. 100. § (4) bekezdése alapján.

Ezt meghaladóan felperes keresetét elutasítja.

Kötelezi alperest, hogy fizessen meg felperesnek 15 napon belül 227.000,- Ft
(kettőszázhuszonhétezer) perköltséget, mely az ÁFA-t is tartalmazza.

Kötelezi alperest, hogy fizessen meg az állam részére külön felhívásra 230.400,- Ft
(kettőszázharmincezer-négyszáz) eljárási illetéket és 8.110,- Ft (nyolcezer-egyszázötz) tanúbizonyítással felmerült költséget.

Az ítélet ellen a kézbesítéstől számított 15 napon belül a Fővárosi Törvényszékhez
címezett, de a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságon három példányban
benyújtandó fellebbezésnek van helye.

A másodfokú bíróság a fellebbezést tárgyaláson kívül bírálhatja el, ha az csak a
kamatfizetésre, a perköltségre, az eljárási illeték vagy az ítélet indokolása ellen irányul,
továbbá ha megítélése szerint az ügy eldöntése tárgyaláson kívül is lehetséges.

I n d o k o l á s :

A bíróság felperes keresetlevele, a peres felek előadása, a csatolt iratok, továbbá **1. sz. tanú, 2. sz. tanú, 3. sz. tanú, 4. sz. tanú, 5. sz. tanú** és **6. sz. tanú** tanúk vallomása alapján a következő tényállást állapította meg:

Felperes a 2011.VII.18-án kelt munkaszerződéssel határozott idejű munkaviszonyt létesített az alperessel, 2013. január 31. napjáig terjedő időtartamra. Felperes követeléskezelő munkatársként dolgozott az alperes alkalmazásában, személyi alapbére és átlagkeresete havi bruttó 320.000,- Ft volt.

Munkaköri leírása szerint szolgálati helye a retail kockázati terület/retail restrukturálás szakterület. Feladatai közé tartozott az „ügyfél, illetve ügyfélcsoport hitelportfóliójának (kitettség, késétség) és jelenlegi pénzügyi, vagyoni és élethelyzetének megismerése a banki követelés további kezelésének szempontjából." Ennek érdekében a hiteldossziék áttekintése, elemzése, az ügyfelekkel a kapcsolattartás, az ügyfelek tájékoztatása, az adósság rendezésére, illetve átstrukturálására vonatkozó tárgyalások ügyfelekkel történő lebonyolítása telefonon vagy szükség esetén személyesen. Feladatai közé tartozott továbbá az ügyféltől kapott információk, illetve további adatok megismerése alapján a további ügykezelési stratégia összeállítása, „megoldási feltételrendszer kialakítása és ezek alapján döntési előterjesztés készítése a banki stratégia megvalósításához."

Felperes néhány hónapon át az **1. sz. tanú** osztályvezető által vezetett osztályon dolgozott, majd átkerült az ún. „... Osztályra", amelynek **4. sz. tanú** volt az osztályvezetője.

Az alperes a 2011. december 12. napján kelt rendkívüli felmondásával azonnali hatállyal megszüntette a felperes munkaviszonyát.

A rendkívüli felmondás indokolása szerint felperes a munkaviszonyból származó lényeges kötelezettségét szándékosan, jelentős mértékben megszegve, munkáját nem az elvárható szakértelemmel és gondossággal végezte az alábbiak szerint:

Követeléskezelő munkatársként munkaköri leírása szerint feladatai közé tartozott az ügyfelekkel hangrögzítős telefonon történő kapcsolatfelvétel, folyamatos kapcsolattartás és az ügyfelek tájékoztatása. Az egyik ügyféllel 2011. december 6. napján 16 óra 24 perctől kezdődően bonyolított telefonbeszélgetésben „méltatlan, bizalmaskodó hangnemet használt. Ezen túlmenően a saját szakértelmét és az adott kommunikáció során Ön által képviselt bank adekvát eljárását megkérdőjelezte, illetve nyíltan tagadta. A fenti eset sajnos nem egyedi, Ön az ügyfelekkel történő telefonos kommunikáció során az elmúlt időszakban olyan hangnemet használt, amely egyértelműen nem felelt meg a szakszerű, bankhoz méltó kommunikáció követelményeinek. A bank nem engedheti meg, hogy képviselőjében eljáró munkatársai az ügyfelek irányába ilyen stílusban nyilvánuljanak meg, ez olyan szintű kockázatot jelent a bank részére, amelynek vállalása a bank részéről nem elvárható. Az Ön által folytatott szakszerűtlen eljárás olyan bizalomvesztést okoz, mely alapján nem várható el a munkáltatótól az Ön munkaviszonyának további fenntartása." Felperes pontosított keresetében kérte annak megállapítását, hogy a rendkívüli felmondás jogellenes. Ennek jogkövetkezményeként kérte a határozott idejű munkaszerződése lejártá napjáig, 2013. január 31-ig terjedő időre járó, máshonnan meg nem térült elmaradt munkabére, 4.079.390,- Ft és középátlagos törvényes késedelmi kamata, valamint az Mt. 100. § (4) bekezdése alapján négyhavi átlagkeresetének megfelelő összegű átalány-

kártérítés, 1.280.000,- Ft megfizetésére is kötelezni az alperest. Egyhavi bruttó átlagkeresetét 320.000,- Ft-ban jelölte meg.

Felperes keresete indokaként előadta, hogy a rendkívüli felmondás indokolása nem nevezhető világosnak. A bizalmaskodó hangnem mibenléte nem határozható meg egyértelműen, így nem értelmezhető, hogy e tekintetben milyen hibát követett el. Nem tudja továbbá, hogy mi volt az a kijelentés, amiben tagadta volna a bank „adekvát” eljárását. Hangsúlyozta, hogy korábban egyetlen figyelmeztetésben sem részesült a megjelölt indokok alapján. Előadása szerint alperes nem jelölt meg olyan lényeges kötelezettség-szegést, amelyet megszegett volna, illetve amennyiben bármilyen kötelezettségét is megszegte volna, a tekintetben szándékossága vagy súlyos gondatlansága semmiképpen nem állapítható meg, figyelemmel arra is, hogy korábban ez irányú felszólítást a munkáltatójától nem kapott. Szándékosságról vagy súlyos gondatlanságról azért sem lehet szó, mert mindvégig tisztában volt azzal, hogy a telefonbeszélgetések minőségbiztosítási okokból rögzítésre kerülnek, így nyilvánvalóan ügyelt arra, hogy kötelezettségeit ne sértse meg.

Hivatkozott arra is, hogy a munkáltató által megjelölt indokok nem voltak elég súlyosak ahhoz, hogy egy rendkívüli felmondást megalapozzanak. Mivel munkaviszonya határozott volta miatt a munkaviszonyt egyéb módon csak jelentős költségekkel tudta volna megszüntetni a munkáltató, ezért - álláspontja szerint - „egyszerűbb volt a rendkívüli felmondás mögé indokot keresni”. Előadta, hogy ilyen indokkal, az ügyfelekkel szemben tanúsított hangneme miatt még senkinek a munkaviszonyát nem szüntette meg a munkáltató.

Alperes a kereset elutasítását kérte. A jogalap vitatásán túl az összecszerúséget, az összecszerúségében leszállított elmaradt munkabér-igény tekintetében nem vitatta, e körben a felperesi keresetre észrevételt nem tett. A négyhavi átlagkeresetnek megfelelő általán-kártérítés összegét azonban eltúlzottnak tartotta, így e körben az összecszerúséget is vitatta.

Alperes az ellenkérelmében, a felperesi keresetben foglaltakra reagálva előadta, hogy „felperes arra hivatkozik, hogy mivel korábban nem szembesült semmiféle olyan véleménnyel, hogy a munkájával munkáltatója elégedetlen lenne és mivel tisztában volt azzal a ténnyel, hogy az ügyfelekkel folytatott telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása eleve kizárt. Ezt az érvelést nem értjük. Korábbi munkavégzésének nincs köze a rendkívüli felmondás okához, a hangfelvétel ténye pedig láthatóan nem zavarta felperest abban, hogy az ügyféllel munkáltatója reputációját sértő, annak adekvát eljárását megkérdőjelező, illetve tagadó stílusban és tartalommal kommunikáljon.” Álláspontja szerint a felperes magatartása szándékos volt, „nehezen tudjuk elképzelni, hogy egy telefonbeszélgetés során a felperes ne azt mondta volna, amit mondani kívánt”.

Az alperes az ellenkérelmében a rendkívüli felmondás indokát képező 2011. december 6-i telefonbeszélgetés azon mondatait, amelyeket az alperes kifogásolt, illetve amelyekben alperesi álláspont szerint felperes „tagadta a bank adekvát eljárását”. A telefonbeszélgetésből az alperes által beidézett, hivatkozott mondatok a következők voltak:

„Azt ne kérdezze tőlem, mert nekem a saját pénztárcám kínaiul van, nem hogy egy ilyen nagy összegű hitel”.

„Erre fordította a rendszerünk, de hogy mi alapján, azt mondom, hogy képtelen vagyok elmondani Önnek, mert én sem tudom”.

„Nem szívesen mondok ilyet, mert nem szeretem a reklamálást, ugye rajtam csattan a végén az ostor, de ebben az esetben azt mondom, hogy ... reklamáljon egyet”.

„Furcsának találom, de hozzáteszem, én ugyan bankár vagyok, de hibátlanul két egyjegyű számot sem tudok összeadni helyesen. Tehát az én számolásom az ne legyen mérvadó, mert én magyarul kimondva is hülye vagyok”.

Alperes hivatkozott továbbá arra, hogy a telefonbeszélgetése idézett mondatai igazolják azt is, hogy felperes a munkaköri leírásában foglalt lényeges kötelezettségeinek saját maga által is elismerten nem tudott eleget tenni. Az ügyféllel lényegében azt közölte, hogy a nagy összegű hitelekhez általában sem ért, a konkrét esetben pedig az ügyfélnek megküldött tartozás-kimutatást nem érti. A felperesi kommunikáció (a reklamációra való biztatás által) azt is sugallja, hogy a banki számítás helytelen. A banki alkalmazott saját magát dehonesztáló minősítése lényegében az őt alkalmazó munkáltatót is dehonesztálja. Ez a fajta kommunikáció tetézve a banki alkalmazotthoz méltatlan, bizalmaskodó hangnemmel a munkáltatónak a szakszerűtlenségét és hozzáértésének hiányát sugallja az ügyfelek felé, amely magatartás még a szokásosnál formálisabb kommunikációs normákkal bíró pénzügyi szektoron kívül sem lehet megengedett.

Alperes hivatkozott arra, hogy a munkahelyi szokványoknak megfelelő stílusú kommunikáció az ügyfelekkel való kapcsolattartást magában foglaló munkakörben a munkaviszonyból eredő lényeges kötelezettség.

Alperes arra is hivatkozott, hogy felperes az ügyfelekkel történő telefonos kommunikáció során a felmondást megelőző időszakban rendszeresen olyan hangnemet használt, amely egyértelműen nem felelt meg a szakszerű, bankhoz méltó kommunikáció követelményének. Ezen körülmények alakították ki az alperes vezetőiben azt a véleményt, hogy a felperes által tanúsított magatartás következtében a munkáltatótól nem várható el a munkaviszony további fenntartása. Olyan fokú bizalomvesztés történt, amelynek következménye kizárólag a munkaviszony megszüntetése lehetett.

Alperes vitatta azt a felperesi állítást, hogy a rendkívüli felmondásra azért került sor, mert a határozott idejű munkaviszony más módon való megszüntetése jelentős költségekkel járt volna a bank számára. Előadta, hogy alperes nem törekedett a felperes munkaviszonyának megszüntetésére. A munkaszerződés nem sokkal korábban jött létre, alperesnek a felmondásban közölt indokon felül nem volt oka arra, hogy a munkaviszonyt megszüntesse.

A bíróság a széles körben lefolytatott bizonyítási eljárás adatai alapján megállapította, hogy felperes keresete a jogalap tekintetében megalapozott, az összecszerűség tekintetében részben megalapozott.

A keresettel támadott munkáltatói intézkedés időpontjára figyelemmel irányadó 1992. évi XXII. törvény (Mt.) 96. § (1) bekezdése szerint a munkáltató, illetve a munkavállaló a munkaviszonyt rendkívüli felmondással megszüntetheti, ha a másik fél

a) a munkaviszonyból származó lényeges kötelezettségét szándékosan vagy súlyos gondatlansággal jelentős mértékben megszegi, vagy

b) egyébként olyan magatartást tanúsít, amely a munkaviszony fenntartását lehetetlenné teszi. Ettől érvényesen eltérni nem lehet.

A (2) bekezdés szerint a rendkívüli felmondás indoka tekintetében a 89. § (2) bekezdését kell megfelelően alkalmazni. A munkáltatói rendkívüli felmondás közlése előtt lehetőséget kell adni a munkavállalónak a tervezett intézkedés indokainak megismerésére és a vele szemben felhozott kifogások elleni védekezésre, kivéve, ha az eset összes körülményeiből következően ez a munkáltatótól nem várható el.

Az Mt. 89. § (2) bekezdése szerint a munkáltató - a (6) bekezdésben foglalt kivétellel - köteles felmondását megindokolni. Az indokolásból a felmondáskának világosan ki kell tűnnie. Vita esetén a felmondás indokának valóságát és okszerűségét a munkáltatónak kell bizonyítania.

Fentiekből következően a perben az alperesen volt a bizonyítási teher a rendkívüli felmondás indokának valósága és okszerűsége tekintetében. A keresete összecszerűségét a felperesnek kellett bizonyítania a perben.

Felperes a keresetében elsődlegesen vitatta a felmondás indokának világosságát.

Az MK95. számú állásfoglalás értelmében a felmondás indokolásából a felmondás okának világosan ki kell tűnnie. A munkáltatói felmondás abban az esetben fejezi ki világosan a felmondás okát, ha a felmondásban a munkáltató megjelölte azokat a konkrét tényeket, illetve körülményeket, amelyekre a munkáltató a felmondást alapította. Nem az a lényeges tehát, hogy a felmondás részletező indokolást tartalmaz-e, vagy összefoglaló meghatározást használ, hanem hogy a felmondás okaként közöltekből megállapítható legyen: miért nincs a munkáltatónál szükség a továbbiakban a munkavállaló munkájára.

A bíróság megállapította, hogy a rendkívüli felmondás indokolása a világosság követelményének megfelel, abból a felmondás oka megállapítható. Az indokolás szerint a felmondás oka a 2011. december 6. napján 16 óra 24 perctől kezdődő telefonbeszélgetésben a felperes által tanúsított hangnem, illetve kommunikáció. A rendkívüli felmondásban alperes hivatkozott továbbá arra, hogy felperes az ügyfelekkel történő telefonos kommunikáció során „az elmúlt időszakban több alkalommal nem megfelelő hangnemet használt, nem felelt meg „a szakszerű, bankhoz méltó kommunikáció követelményeinek”. A rendkívüli felmondás indokaként lett megjelölve továbbá, hogy a felperes fentebb megjelölt stílusa, kommunikációja „olyan bizalomvesztést okoz, mely alapján nem várható el a munkáltatótól” a munkaviszony fenntartása.

A rendkívüli felmondás indokolásából megállapíthatóan az alperes a felperes hangnemét, stílusát, kommunikációját kifogásolta a felmondásban megjelölt konkrét telefonbeszélgetés során, illetve a felmondásban utal arra (további konkrét esetek és időpontok megjelölése nélkül), hogy felperes korábban is, több alkalommal nem megfelelő hangnemet használt az ügyfelekkel történő telefonos kommunikáció során. A felmondásban megjelölt indokok alapján tehát a perben csak az volt vizsgálható, hogy felperes hangneme, stílusa, kommunikációja megfelelő volt-e, nem volt vizsgálható egyebekben a felperes szakmai munkája, felkészültsége, illetőleg az, hogy a munkaköri leírásában foglalt előírásoknak egyebekben eleget tett-e. Alperes e körben tett tényállításait ezért a bíróság nem értékelhette, hiszen alperes a rendkívüli felmondás indokolásában a felperes nem megfelelő kommunikációjára és az ez alapján kialakult bizalomvesztésre hivatkozott a felmondás okaként, és nem hivatkozott arra, hogy felperes egyéb szakmai hibákat is vétett, illetve nem, vagy nem megfelelően tett eleget a munkaköri leírásában közölt egyes munkaköri kötelezettségeinek. A munkáltató által eredetileg közölt felmondási okon, illetve okokon felül további felmondási okot a munkaügyi jogvita során bizonyítani nem lehet (MK95. számú állásfoglalás).

Fentiek alapján a bíróság azt vizsgálta, hogy alperesi munkáltatónál milyen konkrét, írásban vagy szóban közölt elvárások, iránymutatások voltak az ügyfelekkel való

kommunikációra és felperes ennek megfelelően járt-e el, vagy megsértette az abban foglaltakat. Ennek során azt is vizsgálni kellett, hogy felperes kapott-e konkrét tájékoztatást, hogy az ügyfelekkel való kommunikáció során hogyan kell eljárnia, milyen konkrét szabályokat, elvárásokat kell betartania.

Felperes határozottan vitatta, hogy alperestől bármilyen konkrét kioktatást, tájékoztatást kapott volna a kommunikációs elvárásokról. Előadta továbbá, hogy feletteseitől soha nem kapott figyelmeztetést amiatt, hogy a hangneme, stílusa, kommunikációja nem volt megfelelő az ügyfelekkel. Stílusát, hangnemét az ügyfelek sem kifogásolták, kommunikációja miatt ügyfélpanasz nem érkezett az alpereshez. Az e körben tett alperesi állításokat felperes határozottan vitatta.

Fenti felperesi állításokkal szemben alperes nem tudta a perben bizonyítani, hogy a munkáltató írásban vagy szóban tájékoztatta a felperest a helyes kommunikáció mibenlétéről, az ezzel kapcsolatos munkáltatói elvárásokról.

Az alperes az 5. számú előkészítő iratában hivatkozott arra, hogy felperes 2011. július 17-én átvette a „tájékoztató az újonnan belépő dolgozók részére” elnevezésű dokumentumot. A dokumentumon belül bizonyítékként a tájékoztató „követendő magatartás, etikai elvárások” című fejezetének az alábbi előírásaira hivatkozott: „szakszerűség, bankszerűség. Etikai tartás kérdése, hogy az ügyfél a legjobb és legteljesebb információt kapja, legyen számára világos, egy adott ügyben mi a számára legelőnyösebb és mi az, ami esetleg nem a javára szolgál. A korrekt ügyfél-tájékoztatás hosszabb távon garantáltan megtérül. Az igényesség, a felmerülő problémák megoldása, az ügyfelek kiszolgálására is vonatkozik. Ezért bankunk bármely területén személyesen vagy telefonon jelentkező ügyfelet a legmagasabb szakmai hozzáértéssel, a lehető legrövidebb úton és módon kell kiszolgálni.”

A bíróság a csatolt tájékoztató, illetve annak alperes által hivatkozott része alapján megállapította, hogy az nem a kommunikációra, az ügyfelekkel szemben tanúsított hangnemre, stílusra vonatkozóan határoz meg követendő magatartásformákat, előírásokat, elvárásokat. Sem a beidézett rész fejezetének címében, sem tartalmában nem szerepel a hangnemre, stílusra vonatkozó előírás. Az alperes által idézett „szakszerűség, bankszerűség” az ügyfél szakmailag korrekt, megfelelő informálásának, tájékoztatásának követelményéről szól, arról, hogy az ügyfelet „legmagasabb szakmai hozzáértéssel” kell kiszolgálni. Felperesi rendkívüli felmondás azonban nem tartalmaz indokolást a tekintetben, hogy a konkrét kifogásolt telefonbeszélgetés a szakmai tájékoztatás körében ne lett volna megfelelő, „a korrekt ügyfél-tájékoztatás” követelményének nem felelt volna meg (tehát hogy pl. felperes téves, nem valós információkat közölt volna az ügyféllel vagy lényeges információkat elhallgatott volna).

Az alperes által hivatkozott tájékoztató tehát nem a helyes stílus és hangnem tekintetében tartalmaz elvárásokat.

Az alperes az 5. számú beadványában hivatkozott továbbá arra, hogy „**1. sz. tanú** osztályvezető az udvarias ügyintézésre vonatkozó elvárásokról is kioktatta” a felperest. Ezen állítást felperes kifejezetten vitatta.

Alperes ezen állítását nem támasztotta alá a meghallgatott tanúk vallomása sem.

1. sz. tanú tanú vallomásából az volt megállapítható, hogy alperesnél az ügyfelekkel való kommunikáció hangneme, stílusa vonatkozásában konkrét előírások nincsenek. A tanú általánosságban adta elő (és nem felperes vonatkozásában), hogy a betanítási időszakban

„elhangzanak általános jellegű iránymutatások a viselkedéssel, hangnemmel kapcsolatban, azonban ezek nem konkrétak, mivel a hozzánk kerülő új munkavállalók nagy része már banki múlttal rendelkezik, így feltételezzük, hogy az alapvető ismereteket a körben, hogy hogyan kell ügyfelekkel kommunikálni, az újonnan felvett dolgozóink már ismerik. Konkrét iránymutatások tehát e tekintetben nincsenek." (9. számú tárgyalási jegyzőkönyv 3. oldal) A tanú előadta továbbá, hogy nem hivatalosan, „de négyszemközt a konyhában előfordult", hogy beszélt a felperessel egy konkrét telefonbeszélgetés kapcsán. Annyit mondott ekkor neki, hogy „nem mondunk olyat az ügyfélnek, hogy viszlát vagy hogy viszhall, nem szabad ilyen bizalmasan nyilatkozni, távolságtartóbban kell viselkedni". A tanú előadta továbbá, hogy ügyfélpanasz a felperesre nem érkezett. Előadta azt is, hogy az ügyfelekkel való telefonbeszélgetésről a hangfelvételt csak akkor veszik elő és hallgatják vissza, ha az ügyfelek panasszal élnek.

A tanú előadta továbbá, hogy ha az ügyfél a bank által közölt részletes elszámolás mikéntjét, helyességét vitatja, akkor azt szokták javasolni, hogy éljenek reklamációval. „Van az ún. Panaszkezelési Osztály, amelyik elvégzi a reklamáció alapján az újraszámítást és a részletes levezetését annak, hogy hogyan jött ki a közölt összeg és erről tájékoztatja az ügyfelet....".

Fentiekre figyelemmel a bíróság megállapította, hogy tekintettel arra, hogy a rendkívüli felmondás alapját képező 2011. december 11-i telefonbeszélgetésből megállapíthatóan az adott ügyfél (illetve annak hozzátartozója) éppen a banki számítások, illetve a bank által közölt részletes kimutatás, elszámolás helyességét vitattam, illetőleg nem tudta értelmezni, ezért felperes nem járt el kifogásolható módon akkor, amikor arra hívta fel az ügyfél figyelmét, hogy panasszal, reklamációval élhet. Felperes e körben azt adta elő, hogy maga is úgy ítélte meg, hogy a banki számítás, illetve kimutatás hibás, illetve annak helytállósága nem ellenőrizhető. Előadta továbbá, hogy utóbb kiderült, hogy az ügyfél élt is a reklamáció lehetőségével, és az illetékes osztály megállapította a korábbi kimutatás hibáját.

3. sz. tanú tanú, a retail-restrukturálás szakterület, illetőleg főosztály vezetője előadta, hogy nincs olyan írásbeli szabályzat a banknál, amely előírná, hogy milyen kommunikációs követelmények, elvárások vannak. Tudtak azonban arról, hogy felperes korábban is bankban dolgozott, hosszú évekig, „ebből gondoltuk, hogy tisztában van azzal, hogy milyen elvárások vannak bármelyik banknál adott banki ügyintézővel szemben, tehát hogy alapvető udvariassági szabályoknak meg kell felelnie, ezért különösképpen szóbeli tájékoztatást sem kapott arra, hogy hogyan kell e körben eljárni, illetve mik az elvárások....."

A tanú úgy nyilatkozott, hogy felperes másik szervezeti egységhez történő áthelyezését követően **4. sz. tanú** is közölt kommunikációs elvárásokat a felperessel, bár előadta, hogy ezen az elbeszélgetésen ő maga nem volt jelen. **4. sz. tanú** tanúvallomásaiból megállapítható volt, hogy a kommunikációval, stílussal, hangnemmel kapcsolatban felperes részére tájékoztatást nem adott az áthelyezést követően, ilyen tárgyban köztük elbeszélgetés nem volt. **4. sz. tanú** tanú előadta, hogy a 2011. december 6-i telefonbeszélgetést megelőzően felperes stílusára, kommunikációjára panasz, észrevétel a kollégáktól sem érkezett, így ő a december 6-i telefonbeszélgetést megelőzően nem is figyelmeztette a felperest a helyes kommunikációra. Bár a tanúvallomások ellentmondóak voltak e tekintetben, **4. sz. tanú**, felperes közvetlen munkahelyi felettese a szembesítéseket követően is határozottan fenntartotta e körben a vallomását, ezért a bíróság **4. sz. tanú** tanúvallomását elfogadta.

3. sz. tanú tanú azt állította, hogy az osztályvezetőtől (**4. sz. tanú**) és a felperessel egy irodában ülő kollégáktól is kapott olyan jelzéseket, hogy felperes stílusa nem megfelelő az ügyfelekkel való kommunikáció során. A tanú azt állította, hogy érkezett ügyfélpanasz is a felperes stílusa, a használt szavak tekintetében.

A bíróság **3. sz. tanú** tanú vallomásának ezen részeit nem fogadta el, mivel a többi tanú vallomása ezeket nem támasztotta alá. Sem **4. sz. tanú**, sem pedig a meghallgatott többi tanú nem említette, hogy **3. sz. tanú**hoz fordultak volna panasszal a 2011. december 6-i telefonbeszélgetést megelőzően felperes hangneme, stílusa miatt. **4. sz. tanú** osztályvezető tanúvallomásából megállapítható, hogy ő maga sem kifogásolta a felperes ügyfelekkel való kommunikációját a december 6-i esetet megelőzően, ebből következően nyilván nem is fordult **3. sz. tanú**hoz panasszal.

Felperes kifejezetten vitatta, hogy ügyfélpanasz érkezett volna a stílusára, hangnemére. **1. sz. tanú** tanú is úgy nyilatkozott, hogy felperes vonatkozásában ügyfélpanasz nem érkezett. Alperes sem vitatta, hogy a december 6-i telefonbeszélgetés kapcsán az ügyfél (illetve annak hozzátartozója, akivel a beszélgetést a felperes folytatta) panasszal nem élt. Alperes nem tudott írásbeli ügyfélpanaszt bemutatni.

Fentiek alapján a bíróság **3. sz. tanú** tanú vallomásának ezen részét sem találta elfogadhatónak.

A bíróság a meghallgatott tanúk vallomása alapján azt is megállapította, hogy felperest **4. sz. tanú** a 2011. december 6-i telefonbeszélgetést megelőzően nem figyelmeztette az ügyfél-kommunikáció során használt stílusa, hangneme miatt. E körben vele elbeszélgetést sem folytatott, csak a december 6-i telefonbeszélgetést követően. Nem találta tehát a bíróság bizonyítottan, hogy felperes már korábban tudomást szerezhetett arról, hogy felettesei nem tartják megfelelőnek az ügyfelekkel való kommunikáció során használt stílusát, hangnemét. (Ennek a 2011. december 6-i telefonbeszélgetés során használt stílus és kommunikáció megítélése, illetőleg az ekkor elkövetett kötelezettség-szegés súlyának, a vétkesség fokának megítélése szempontjából van jelentősége).

Az alperes a 10. számú beadványa A/5. számú mellékleteként becsatolta a 2011. december 6-i telefonbeszélgetés leiratát. Az iratban bejelölte azokat a felperesi mondatokat, amelyeket a rendkívüli felmondás során értékelt, illetve kifogásolt (az iratban pirossal aláhúzott, illetve bejelölt mondatok).

Alperes előadta, hogy a rendkívüli felmondás közvetlen oka a 2011. december 6-i telefonbeszélgetés volt, ám ez az eset nem volt egyedi, felperes korábban is alkalmazott hasonló stílust az ügyfelekkel való kommunikáció során. 5. számú beadványában példaként idézett a 2011. november 3-i és november 16-i telefonbeszélgetésekből. (2011. december 7-i és december 12-i telefonbeszélgetésekből is közölt idézeteket, ám ezeket a bíróság a rendkívüli felmondás jogszerűségének vizsgálata során figyelembe venni nem tudta, hiszen ezek a 2011. december 6-i, a felmondásban konkrétan megjelölt és alperes szerint a felmondás közvetlen okát képező telefonbeszélgetés után keletkeztek, nem pedig azt megelőzően, és ezeket a konkrét telefonbeszélgetéseket az alperes a rendkívüli felmondás indoklásában nem tüntette fel, azokra nem hivatkozott a felmondásban).

Az Mt. 103. § (1) bekezdése szerint a munkavállaló köteles

- a) az előírt helyen és időben munkára képes állapotban megjelenni és munkaidejét munkában tölteni, illetve e célból a munkáltató rendelkezésére állni;
- b) munkáját az elvárható szakértelemmel és gondossággal, a munkájára vonatkozó szabályok, előírások és utasítások szerint végezni;

c) munkatársaival együttműködni és munkáját úgy végezni, valamint általában olyan magatartást tanúsítani, hogy ez más egészségét, testi épségét ne veszélyeztesse, munkáját ne zavarja, anyagi károsodását vagy helytelen megítélését ne idézze elő.

A bíróság fentiek alapján megállapította, hogy alperesnél nem volt írásbeli utasítás, előírás a tekintetben, hogy az ügyfelekkel a kommunikációt milyen stílusban, milyen hangnemben, milyen szabályok között kell lefolytatni.

Alperes azt sem tudta kétséget kizáróan bizonyítani, hogy felperes kapott-e e körben bármilyen konkrét szóbeli tájékoztatást vagy utasítást a feletteseitől a munkába állása alkalmával. Alperes arra hivatkozott, hogy felperest az udvarias kommunikációra **1. sz. tanú** oktatta ki. Felperes ezt vitatta, **1. sz. tanú** vallomásából pedig nem volt megállapítható, hogy személy szerint felperest konkrétan és részletesen tájékoztatta, kioktatta volna. Erre figyelemmel alperes nem tudott olyan konkrét munkáltatói előírást, utasítást megjelölni, amelyet felperes megsértett volna a telefonbeszélgetés, illetve a telefonbeszélgetések során alkalmazott stílusával, hangnemével. **1. sz. tanú** vallomásából az volt megállapítható, hogy egy alkalommal a konyhában, nem hivatalosan hívta fel felperes figyelmét arra, hogy a kommunikáció során bizalmas, bizalmaskodó hangnemet ne használjon. Erre, valamint az alperes által is hivatkozott „banki múltjára” figyelemmel felperesnek nyilvánvalóan tudnia kellett arról, hogy általában a pénzügyintézeteknél a hivatalos kommunikáció fogalmába milyen stílus fér bele. Felperes ugyanakkor arra is hivatkozott (és ezt a peradatok is alátámasztották), hogy munkaköri feladatába a „problémás hitelekkel kapcsolatos ügyintézés” tartozott. Ennek során a sokszor nehéz élethelyzetbe került ügyfelek, adósok vagyoni, jövedelmei viszonyait, élethelyzetét, jövőbeli kilátásait, elképzeléseit, stb. kellett megismerni olyan mélységig, hogy közösen egy megoldási javaslatot tudjanak kidolgozni a problémás hitel rendezése érdekében. Ez nyilvánvalóan kötetlenebb, bizalmasabb beszélgetést, információcserét is szükségessé tesz.

Fentiekre figyelemmel a bíróság nem találta bizonyítottnak a rendkívüli felmondás indokolásának azon részét, miszerint felperes a munkaviszonyból származó lényeges kötelezettségét szándékosan megszegte (A bíróság azt sem találta bizonyítottnak, hogy felperes e körben súlyos gondatlansággal járt volna el). Fentiekre figyelemmel a rendkívüli felmondás jogellenes. Az alperes által idézett telefonbeszélgetések nem igazolják, sőt nem is valószínűsítik a szándékos vagy súlyosan gondatlan kötelezettség-szegést felperes részéről.

A rendkívüli felmondás indokolásából megállapíthatóan alperes nemcsak a december 6-i telefonbeszélgetés (és az ezt megelőző időszakban általánosságban hivatkozott beszélgetések) tartama, stílusa, hangneme miatt szüntette meg azonnali hatállyal a felperes munkaviszonyát, hanem az ennek okán kialakult bizalomvesztés miatt. A bizalomvesztés szubjektív kategória, a bírói gyakorlat szerint rendkívüli felmondás alapjául nem szolgálhat. Azonnali hatállyal a munkaviszonyt az Mt. 96. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltak alapján akkor lehet jogszerűen megszüntetni, ha a munkaviszony további fenntartása objektíve vált lehetetlenné.

Fentiek alapján a bíróság megállapította, hogy a rendkívüli felmondás jogellenes.

Felperes a továbbfoglalkoztatását nem kérte, ezért a bíróság az Mt. 100. § (5) bekezdése alapján megállapította, hogy felperes munkaviszonya alperesnél az ítélet jogerőre emelkedése napjával szűnik meg.

Felperes pontosított (leszállított) keresetében már csak a határozott idő lejárt napjáig, 2013. január 31. napjáig kérte a máshonnan meg nem térült elmaradt munkabére megfizetésére kötelezni az alperest. Az alperesnél elért egyhavi bruttó munkabérét (átlagkeresetét) 320.000,- Ft-ban közölte.

Az alperes a felperes által megjelölt havi átlagkereset összegét nem vitatta.

Felperes közölte és igazolta a 2012. évi megtérült jövedelmét. Előadta, hogy 2013. január 31. napjáig megtérült jövedelme nem keletkezett. A megtérült jövedelem összegét, illetve e körben a felperesi nyilatkozatot alperes nem vitatta. Alperes az összecszerűségében leszállított elmaradt munkabér iránti keresetet nem vitatta.

Fentiek alapján a bíróság - az Mt. 100. § (6) bekezdése alapján - kötelezte alperest a máshonnan meg nem térült elmaradt munkabér megfizetésére 2012. december 12-től 2013. január 31-ig terjedő időszakra.

Késedelmikamat-fizetésre a bíróság az Mt. 159. §-a alapján kötelezte az alperest. A késedelmi kamat mértékét a Ptk. 301. §-a határozza meg.

Felperes az Mt. 100. § (4) bekezdése alapján négyhavi átlagkeresetének megfelelő összegű átalány-kártérítésre tartott igényt a jogellenes munkaviszony-megszüntetés jogkövetkezményeként. Alperes e körben az összecszerűséget is vitatta, előadása szerint e körben felperesi követelés eltúlzott.

A bíróság az Mt. 100. § (4) bekezdése alapján kéthavi átlagkeresetnek megfelelő összegű átalány-kártérítés megfizetésére kötelezte alperest, az ezt meghaladó felperesi keresetet elutasította. Mérlegelése során a bíróság figyelembe vette, hogy felperes határozott idejű munkaviszonyban állt az alperessel, így munkaviszonya 2013. január 31-én alperesi jogellenes intézkedés hiányában is megszűnt volna.

A nagyobb részben pernyertes felperes költségeinek megfizetésére a bíróság a Pp. 81. §-a alapján kötelezte a nagyobb részben pervesztes alperest. A perköltség összegét a bíróság mérlegeléssel állapította meg a 32/2003. (VIII.22.) IM számú rendelet 3. § (6) bekezdése alapján, figyelemmel a per tárgyára, a pertárgy értékére és a jogi képviselő által kifejtett tevékenységre.

A pertárgy értékének meghatározása során a bíróság figyelemmel volt a Pp. 24. § (2) bekezdés b) pontjában foglaltakra.

A bíróság a túlnyomó részben pervesztes alperest pervesztessége arányában kötelezte a tárgyi költségfeljegyzési jog folytán előzetesen le nem rótt eljárási illeték, valamint a tanúbizonyítással felmerült költség megfizetésére, a 6/1986. (VI.26.) IM számú rendelet 13. § (2) bekezdése alapján.

Az ítélet ellen a Pp. 233 §-a alapján van helye fellebbezésnek.

A fellebbezés tárgyaláson kívül való elbírálásának lehetőségéről és módjáról a Pp. 256/A §-a rendelkezik.

Budapest, 2014. november 17.

dr. Kántor Tünde s.k.
tanács elnöke
az aláírásban akadályozott
Hajagos Jánosné és Tarsolyné Eötvös Csilla
ülnökök helyett is