

Sygn. akt VI P 649/13

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 05 listopada 2019 roku

Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi - Południe w Warszawie VI Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych

w składzie:

Przewodniczący: sędzia Joanna Napiórkowska – Kasa

Ławnicy: Adam Borysiewicz

Elżbieta Trusińska

Protokolant: starszy protokolant sądowy Aleksandra Łaszuk

po rozpoznaniu w dniu 22 października 2019 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa S. S. (1)

przeciwko I. (...) z siedzibą w K.

o odszkodowanie za niezgodne z prawem i nieuzasadnione wypowiedzenie umowy o pracę, odszkodowanie za nierówne traktowanie w zatrudnieniu, odszkodowanie za mobbing, zadośćuczynienie za mobbing

1. oddała powództwo w całości;
2. zasądza od powódki S. S. (1) na rzecz pozwanego I. (...) z siedzibą w K. kwotę 2.760,00 zł (słownie: dwa tysiące siedemset sześćdziesiąt złotych 00/100) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;
3. przyznaje ze Skarbu Państwa na rzecz pełnomocnika z urzędu powódki – radcy prawnego P. H. – kwotę 2.760,00 zł (słownie: dwa tysiące siedemset sześćdziesiąt złotych 00/100) powiększoną o podatek VAT tytułem zwrotu kosztów pomocy prawnej udzielonej z urzędu;
4. przejmuje na rachunek Skarbu Państwa koszty poniesione tymczasowo przez Skarb Państwa w toku postępowania.

Adam Borysiewicz Joanna Napiórkowska – Kasa Elżbieta Trusińska

Sygn. akt VI P 649/13

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 10 września 2013 roku (data na kopercie) powódka S. S. (1) wniosła o uznanie wręczonego jej wypowiedzenia umowy o pracę za bezskuteczne. Jako pozwanego powódka wskazała I. (...) z siedzibą w K..

W uzasadnieniu pozwu powódka podała, że uważa przyczyny wypowiedzenia za bezzasadne. Ponadto dodała, że manager stosował wobec niej nierówne standardy oceny pracownika, zgłosiła również w procedurze wewnętrznej u pracodawcy mobbing ze strony przełożonego. Powódka wskazała, że uważa argumenty podane w wypowiedzeniu za absurdalne.

(pozew – k. 1)

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości. W uzasadnieniu swego stanowiska pozwany podał, że zarzuty wskazane powódce w wypowiedzeniu znajdują potwierdzenie w faktach.

(odpowieź na pozew – k. 18 - 22)

Pismem procesowym z dnia 20 października 2014 roku powódka rozszerzyła powództwo, wnosząc dodatkowo o zasądzenie na jej rzecz od pozwanej kwoty 37.000,00 zł tytułem odszkodowania za mobbing. Kolejnym pismem procesowym z dnia 8 stycznia 2014 roku powódka zmodyfikowała swoje stanowisko, wnosząc o zasądzenie na jej rzecz odszkodowania w kwocie 9.500,00 zł za rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem, odszkodowania za nierówne traktowanie w zatrudnieniu w kwocie 19.000,00 zł oraz odszkodowania za mobbing w kwocie 38.000,00 zł.

Ostatecznie pismem procesowym z dnia 15 listopada 2018 roku powódka sprecyzowała swoje żądanie, wnosząc o zasądzenie na jej rzecz od pozwanego odszkodowania w wysokości 3-miesięcznego wynagrodzenia za pracę w związku z niezgodnym z prawem i nieuzasadnionym wypowiedzeniem umowy o pracę, odszkodowania w kwocie 19.000,00 zł za naruszenie zasady równego traktowania, zadośćuczynienia za mobbing w kwocie 29.000,00 zł i odszkodowania za mobbing w kwocie 9.000,00 zł.

(pismo procesowe z dnia 20.10.2014r. – k. 121 – 124, pismo procesowe z dnia 08.01.2015r. – k. 206 – 207, pismo procesowe z dnia 15.11.2017r. – k. 328 – 331)

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powódka była zatrudniona u pozwanego początkowo na podstawie umowy o pracę na czas określony od 13 października 2008 roku do 31 stycznia 2009 roku, następnie na podstawie kolejnej umowy na czas określony od 1 lutego 2009 roku do 31 sierpnia 2009 roku, zaś od 1 września 2009 roku na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony. Powódka pracowała początkowo na stanowisku kasjer - dysponent, zaś od 1 kwietnia 2012 roku zmieniono jej stanowisko pracy na młodszego doradcę klienta detalicznego. Od dnia 7 stycznia 2013 roku została przeniesiona do pracy w oddziale przy ul. (...) w W.. Średnie miesięczne wynagrodzenie powódki liczone jak ekwiwalent za urlop wynosiło 3.261,59 zł brutto.

(dowód: umowa o pracę z dnia 08.10.2008r. – k. 1 cz. B a/ powódki, umowa o pracę z dnia 29.01.2009r. – k. 11 cz. B a/o powódki, umowa o pracę z dnia 26.08.2009r. – k. 15 cz. B a/o powódki, porozumienie stron z dnia 30.03.2012r.- k. 21 cz. B a/o powódki, pismo z dnia 07.01.2013r. – k. 23 cz. B a/o powódki, zaświadczenie o wynagrodzeniu – k. 52)

Dnia 4 września 2013 roku powódce wręczono oświadczenie pracodawcy w przedmiocie rozwiązania z nią umowy o pracę za wypowiedzeniem. W uzasadnieniu wypowiedzenia jako jego przyczyny pracodawca wskazał na:

- niską jakość obsługi klienta skutkującą złożonymi przez klientów reklamacjami,
- brak wiedzy produktowej i proceduralnej niezbędnej do pracy na zajmowanym stanowisku,
- brak umiejętności prowadzenia rozmowy handlowej zgodnej ze standardami obsługi klienta oraz niewykorzystywanie dostępnych systemów i narzędzi sprzedażowych do nawiązywania relacji z klientami i sprzedaży produktów,
- brak oczekiwanych efektów w zakresie realizacji nałożonych celów biznesowych,
- niska ocena kompetencji w zakresie zorientowania na osiągnięcia oraz umiejętności sprzedażowych niezbędnych do wykonywania pracy na powierzonym stanowisku oraz brak inicjatywy w celu poprawy kompetencji wymagających rozwoju, pomimo podjętych działań naprawczych i zadań rozwojowych.

(dowód: wypowiedzenie – k. 2)

W październiku 2012 roku została na powódkę złożona skarga przez jedną z klientek pozwanego banku. W skardze klientka wskazała na sytuację, gdy jedna z pracownic banku (...) najpierw odmówiła przyjęcia od niej wpłaty pieniędzy, a następnie kazała jej podpisać dokument, którego klientka nie była w stanie przeczytać. Powódka wówczas miała podejść do pracownicy banku i powiedzieć jej, żeby nie obsługiwała dalej klientki. Powódka miała jeszcze kilkakrotnie upominać pracownika banku, żeby nie obsługiwał klientki.

(dowód: pismo z dnia 19.11.2012r. – k. 53, skarga z dnia 10.10.2012r. – k. 54 – 56)

Wobec powódki wprowadzono plan naprawczy po ocenie jej pracy za okres od 1 kwietnia 2012 roku do 31 grudnia 2012 roku. W ramach tego planu naprawczego określono szereg celów, jakie powódka miała osiągnąć najpóźniej do 30 czerwca 2013 roku. Powódka swoim podpisem zaakceptowała założenia przyjętego dla niej planu naprawczego. W wyniku przeprowadzonych testów i obserwacji pracodawca ustalił w wynikach planu naprawczego, że powódka nie zdołała tych celów osiągnąć. Poprawiła wiele elementów, jednak ostatecznie nie osiągnęła w całości zakładanego celu. Nie zdołała ona zaliczyć testów z wiedzy o produktach banku na bardzo wysokim, założonym przez pracodawcę w planie naprawczym, poziomie. Wiedza o produktach banku była dostępna dla powódki, wynikała ona ze szkoleń e-learningowych i z informacji zamieszczonych w intranecie. Wyniki planu naprawczego nie zostały z powódką omówione.

Wdrożenie wobec powódki planu naprawczego wynikało z tego, że miała ona za dwa kolejne lata ocenę B, w skali ocen od A (najlepsza) do C (najgorsza). Były to oceny za 2011 i 2012 rok, czyli za okres sprzed objęcia funkcji dyrektora oddziału banku przez U. G.. Ocena B oznacza, że pracownik funkcjonuje poniżej wymagań stawianych przez pracodawcę. Zgodnie z zasadami panującymi w pozwanym banku pracownik w przypadku otrzymania oceny B powinien liczyć się z możliwością wprowadzenia wobec niego planu naprawczego.

(dowód: plan naprawczy – k. 59 – 61, weryfikacja planu naprawczego – k. 62 – 66, testy – k. 67 – 77, zeznania świadka U. G. – k. 211 – 214, zeznania świadka M. S. – protokół rozprawy z dnia 06.10.2015r. od 00:27:28 do 00:50:20, zeznania powódki S. S. (1) – protokół rozprawy z dnia 09.11.2017r. – od 00:10:20 do 00:57:31, wydruki ocen rocznych powódki – k. 92 – 95, wydruk informacji z intranetu dot. oceny i planu naprawczego – k. 295 – 304)

Pracodawca miał również zarzuty wobec powódki odnośnie jej umiejętności prowadzenia rozmów z klientami. Wobec tego została przeprowadzona obserwacja przez pracownika spoza oddziału, w którym pracowała powódka. Obserwację tę przeprowadziła pracownik centrali banku (...). W pozwanym banku jest opracowany standard obsługi klienta, który ma zapewniać, że w każdym oddziale banku w Polsce klient zostanie obsłużony na podobnym poziomie. Zawiera on wskazania co do działań marketingowych, jak praca z ulotką, działań mających zapewnić komfort klienta takich jak powitanie go, docenienie klienta. Powódka była oceniana pod kątem realizacji poszczególnych punktów rozmowy z klientami opracowanych w tym standardzie. Obserwacja odbywała się w ten sposób, że J. M. razem z dyrektorem oddziału, w którym pracowała powódka, stały za powódką i oceniały prowadzenie przez nią rozmowy z klientami. Taka obserwacja w przypadku powódki była przeprowadzana kilkakrotnie. W wyniku przeprowadzenia jednej z obserwacji kontrolująca powódkę J. M. ustaliła, że powódka nie dochowuje wszystkich wymogów ze standardu obsługi klienta, nie przedstawiła się bowiem i nie doceniła klienta. Zabrakło również pracy z ulotką, czyli wręczenia klientowi ulotki banku podczas, gdy pracownik logował się do systemu, aby w tym czasie klient zapoznał się z ofertą banku. Bezpośrednia przełożona powódki, dyrektorka oddziału U. G. również miała zastrzeżenia do obsługi klienta przez powódkę. Podczas obserwacji powódki w czerwcu 2013 roku jej przełożona zauważyła, że powódka nie stosowała standardu obsługi klientów, nie doceniała klientów, nie przedstawiała się, nie rozpoznawała potrzeb klienta.

Oprócz dyrektora oddziału oraz J. M., które obserwowały powódkę w czerwcu 2013 roku, dnia 15 maja 2013 roku powódka była również obserwowana i oceniana przez J. B., będącą trenerem indywidualnym. J. B. oceniła, że tego dnia powódka prawidłowo przeprowadzała rozmowy z klientami, zgodnie ze standardem, ponadto zastosowała ona cross selling, a także umówiła dwa spotkania w celu finalizacji sprzedaży metodą kalendarza.

(dowód: zeznania świadka J. M. – k. 209 - 211, korespondencja mailowa – k. 79 - 80, zeznania świadka U. G. – k. 211 – 214, mail z dnia 17.05.2013r. – k. 133)

Każdy pracownik banku na stanowiskach doradcy miał nałożony określony plan sprzedażowy do realizacji w danym miesiącu, powódka również miała taki plan. Starsi doradcy mają wyznaczane wyższe plany, a młodszy doradcy niższe. Oprócz planów indywidualnych prowadzony jest w całym banku ranking sprzedaży, który obejmuje wszystkich pracowników z regionu. W I kwartale 2013 roku powódka zajęła w klasyfikacji regionalnej 100 miejsce na 121 pracowników, otrzymując 192 punkty. W II kwartale 2013 roku zajęła miejsce 78 na 124 pracowników, zdobywając 151 punktów, a w III kwartale 2013 roku zajęła 84 miejsce na 124 pracowników z 166 punktami. Wśród pracowników w swoim oddziale banku powódka nie miała najgorszych ocen, choć często nie była w stanie osiągnąć zakładanego planu na dany kwartał. Jednak w II kwartale 2013 roku zdołała ona przekroczyć plan w zakresie kredytów KI, osiągając 173% wykonania planu. Jeśli chodzi o pozostałe segmenty w II kwartale 2013 roku powódka w zakresie kredytów SB zrealizowała plan w 13%, w zakresie kont w 69%, zaś w zakresie Fundusze/struktury – w 50%. Z kolei jeśli chodzi o stan na dzień 9 grudnia 2013 roku powódka zdołała przekroczyć plan w zakresie kredytów KI realizując go w 197%, zaś w zakresie kont zrealizowała plan w 88%.

(dowód: rankingi zadań indywidualnych – k. 83 – 91, wykonania indywidualne – k. 129 – 132)

Powódka, tak jak inni pracownicy oddziału banku, pracowała albo na kasie, albo na stanowisku doradczym. Grafiki dyżurów na poszczególnych stanowiskach był wyznaczany przez dyrektora oddziału. Powódka jako młodszy doradca klienta miała więcej dyżurów na kasie niż starsi doradcy, którzy pracowali częściej na doradztwie. Podczas pracy na kasie była mniejsza możliwość sprzedaży produktów banku.

(dowód: zeznania świadka U. G. – k. 211 – 214, zeznania świadka M. M. - protokół rozprawy z dnia 06.10.2015r. od 00:50:20 do 01:28:16, zeznania świadka J. S. – protokół rozprawy z dnia 06.10.2015r. od 01:50:14 do 02:19:56, zeznania świadka S. S. (2) – protokół rozprawy z dnia 31.05.2016r. od 00:37:24 do 01:00:54, zeznania świadka S. D. – protokół rozprawy z dnia 31.05.2016r. od 01:00:54 do 01:24:23, zeznania świadka A. K. - protokół rozprawy z dnia 31.05.2016r. od 01:24:23 do 01:34:58, zeznania świadka U. G. – protokół rozprawy z dnia 31.05.2016r. od 00:07:43 do 00:37:24)

Od poziomu realizacji planu sprzedażowego przez pracowników zależała wysokość premii. Dla otrzymania premii należało mieć zrealizowany plan sprzedażowy w minimum 80%.

(dowód: zeznania powódki S. S. (1) – protokół rozprawy z dnia 22.05.2018r. od 00:03:48 do 00:26:11, zeznania świadka M. M. - protokół rozprawy z dnia 06.10.2015r. od 00:50:20 do 01:28:16)

Powódka i M. M. dnia 7 października 2013 roku spotkały się z S. D., który pełnił wówczas funkcję Dyrektora Regionu w pozwanym banku. Na tym spotkaniu powódka wskazała, że czuje się mobbingowana, nierówno traktowana, wskazywała na kwestie związane z konkursem dotyczącym urlopu na majówkę, podkreślała, że wdrożony wobec niej plan naprawczy był niesprawiedliwy, że podział pracy nie jest równy między pracownikami. Po tym spotkaniu S. D. osobiście sprawdził sytuację w oddziale banku, a także przekazał konsultantowi personalnemu sprawę do zbadania. W wyniku rozmów z pracownikami oddziału S. D. nie potwierdził zarzutów powódki. Postępowanie wewnętrzne w tej sprawie przeprowadziła również konsultant personalny M. S., która w rozmowach przeprowadzonych z 15 pracownikami oddziału ustaliła, że zastrzeżenia co do U. G. i jej zachowania pochodzą jedynie od trzech pracowników, w tym od powódki i M. M., którym wręczono we wrześniu 2013 roku wypowiedzenia umowy o pracę, a także od B. S., która objęta była w 2013 roku planem naprawczym. Pozostali pracownicy wypowiadali się pozytywnie o U. G..

W pozwanym banku funkcjonuje wewnętrzny system składania skarg dotyczących mobbingu, o nazwie G., pracownicy mogą z niego korzystać.

(dowód: mail z dnia 07.10.2013r. – k. 127, zeznania świadka S. D. – protokół rozprawy z dnia 31.05.2016r. od 01:00:54 do 01:24:23, zeznania świadka M. S. – protokół rozprawy z dnia 06.10.2015r. od 00:27:28 do 00:50:20)

Przełożona powódki U. G. zwracała powódce uwagę, że powinna się ubierać w firmowe koszule, a nie w prywatne, zwracała jej uwagę na temat fryzury, że w innej fryzurze powódce było lepiej. Jeden raz, gdy powódka była na zwolnieniu lekarskim, dyrektor oddziału powiedziała przy innych pracownikach, że powódka specjalnie sobie przedłużyła urlop tym zwolnieniem, z kolei, gdy powódka miała zwolnienie lekarskie w związku z chorobą dziecka, U. G. powiedziała innemu pracownikowi, że w związku z jej zwolnieniem ten pracownik nie będzie miał urlopu i może za to powódce podziękować. Na Dzień Matki powódka chciała się wcześniej zwolnić z pracy, by iść na przedstawienie do szkoły. U. G. początkowo nie chciała się na to zgodzić zwracając powódce uwagę, że ma słabe wyniki pracy, ale w końcu zezwoliła jej na wcześniejsze wyjście. Dyrektor oddziału mówiła też powódce, że ta ostatnia ma słabe wyniki pracy i odstaje od reszty oddziału, że zaniża sprzedaż. Dyrektor oddziału wskazała powódce, że „najchętniej schowałaby ją do szafy, ale nie może więc schowa ją do kasy”. Intencją tej wypowiedzi było to, że powódka miała pełnić dyżur na kasie.

(dowód: zeznania świadka B. S. – protokół rozprawy z dnia 06.10.2015r. od 01:28:48 do 01:49:40, zeznania świadka M. M. - protokół rozprawy z dnia 06.10.2015r. od 00:50:20 do 01:28:16, zeznania powódki S. S. (1) – protokół rozprawy z dnia 09.11.2017r. – od 00:10:20 do 00:57:31, zeznania świadka U. G. – protokół rozprawy z dnia 31.05.2016r. od 00:07:43 do 00:37:24)

W oddziale banku, w którym pracowała powódka był przeprowadzony w 2013 roku konkurs dotyczący urlopu na majówkę. W jego wyniku miały być wyłonione osoby, które będą mogły wziąć urlop na długi weekend majowy. W konkursie wygrywała ta osoba, która uzyskiwała najlepszy wynik w pozyskiwaniu rekomendacji od klientów. Pracownicy oddziału zgodzili się na taki konkurs, w tym przedmiocie odbyło się głosowanie, część pracowników, w tym powódka, było przeciw, ale ostatecznie zgoda została przegłosowana. Konkurs ten był już w poprzednim roku przeprowadzany w tym oddziale banku, nie był więc czymś nowym dla pracowników. Konkursy takie są też przeprowadzane w innych oddziałach banku.

(dowód: mail z dnia 04.04.2013r. – k. 125, regulamin konkursu - k. 126, zeznania świadka S. D. – protokół rozprawy z dnia 31.05.2016r. od 01:00:54 do 01:24:23, zeznania świadka J. S. – protokół rozprawy z dnia 06.10.2015r. od 01:50:14 do 02:19:56, zeznania świadka S. S. (2) – protokół rozprawy z dnia 31.05.2016r. od 00:37:24 do 01:00:54, zeznania świadka U. G. – protokół rozprawy z dnia 31.05.2016r. od 00:07:43 do 00:37:24)

W 2013 roku w (...) oddziale pozwanego banku, w którym pracowała powódka, rozwiązano umowę o pracę łącznie z trzema osobami – z powódką rozwiązano umowę o pracę za wypowiedzeniem przez pracodawcę, z M. M. rozwiązano umowę o pracę za porozumieniem stron, zaś z R. S. rozwiązano umowę o pracę w wyniku upływu czasu, na jaki została ona zawarta. Stosunki pracy powódki i M. M. ustały z dniem 31 grudnia 2013 roku, zaś stosunek pracy R. S. ustał z dniem 28 maja 2013 roku. Jednocześnie w tym samym roku do pracy przyjęto tylko jednego pracownika – B. G., z którą podpisano umowę o pracę dnia 17 lipca 2013 roku na czas określony.

(dowód: lista pracowników – k. 227)

U powódki od sierpnia 2013 roku narastały objawy zaburzeń adaptacyjnych, które były związane z jej sytuacją w pracy. Od marca 2014 roku powódka zaczęła odczuwać poprawę stanu psychicznego.

(dowód: opinia biegłego z zakresu psychiatrii – k. 440 – 442, opinia biegłego z zakresu psychologii - k. 404 – 416)

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił w oparciu o wskazane wyżej dowody, których wiarygodność nie została skutecznie zakwestionowana przez strony w toku postępowania. Sąd oparł się również na zeznaniach świadków i powódki, różnie jednak oceniając ich wiarygodność.

Sąd uznał za wiarygodne w całości zeznania świadka J. M., znajdują one bowiem potwierdzenie w pozostałym materiale dowodowym. Sąd uznał również za wiarygodne w całości zeznania świadków M. S. i S. D., wzajemnie się one bowiem potwierdzają. Wiarygodne w całości są również zeznania świadka A. K., znajdują one potwierdzenie w zeznaniach innych świadków, jak chociażby J. S., S. S. (2), czy S. D., odnośnie praktyki funkcjonującej w pozwanym banku, zgodnie z którą młodszy doradca częściej niż starszy doradca pracuje na kasie.

Sąd uznał za wiarygodne zeznania świadków M. M., B. S. i powódki w zakresie, w jakim wskazują one, że U. G. miała uwagi co do ubioru i fryzury powódki, czy też komentowała jej zwolnienie lekarskie, a także w zakresie, w jakim U. G. użyła sformułowania, że „nie może powódki schować w szafie, więc chowa ją na kasie”. Sąd miał na uwadze, że ich zeznania w tym zakresie potwierdzają się wzajemnie, ponadto sama U. G. potwierdziła użycie sformułowania o „chowaniu powódki na kasie”. Wobec tego Sąd odmówił wiary zeznaniom świadka U. G. w zakresie, w jakim twierdzi ona, że nie komentowała zwolnień lekarskich powódki.

Sąd nie dał jednak wiary zeznaniom świadka M. M. i zeznaniom powódki w zakresie, w jakim twierdzą one, że powódka była częściej przeznaczana do pracy na kasie niż inni pracownicy ze względu na to, że nie lubiła jej U. G.. Sąd miał na uwadze, że z załączonej dokumentacji nie wynika z jaką częstotliwością powódka była wyznaczana do pracy na kasie, w szczególności zaś nie zostało wykazane, czy była tu duża dysproporcja w stosunku do innych, rzekomo lubianych przez dyrektorkę oddziału, pracowników. Powódka dołączyła grafiki dyżurów, które nie są zrozumiałe i jasne w swej treści. Sąd jednocześnie ustalił, że faktycznie powódka częściej pracowała na kasie, ale wynikało to z polityki banku, która wskazywała przeznaczenie pracownika na jej stanowisku częściej do takiej pracy. Ponadto wiązało się z tym nałożenie na powódkę odpowiednio mniejszego planu sprzedażowego niż na pracowników pracujących jako starsi doradcy, którzy częściej niż na kasie pracowali na doradztwie. Sąd ustalił też, na podstawie wiarygodnych w tym zakresie zeznań świadka J. S. i S. S. (2), że powódka częściej pracowała na kasie niż na doradztwie, ale nie odbiegało to od innych młodszych doradców pracujących w tym oddziale banku.

Sąd nie dał również wiary zeznaniom świadka M. M., ani zeznaniom powódki, w zakresie, w jakim obie wskazują, że zgłaszały skargi do Państwowej Inspekcji Pracy w związku z mobbingiem. Sąd miał bowiem na uwadze, że w aktach sprawy brak jest jakichkolwiek dokumentów świadczących o złożeniu takiego zgłoszenia, w szczególności brak jest jakiegokolwiek korespondencji z PIP. Wobec tego Sąd uznał za wiarygodne zeznania świadka U. G., w zakresie, w jakim wskazała ona, że przed wręczeniem powódce i M. M. wypowiedzeń umowy o pracę nie było z ich strony żadnego sygnału dotyczącego jakichkolwiek nieprawidłowości. To samo potwierdzają świadkowie M. S. i S. D..

Sąd nie dał również wiary zeznaniom M. M. w zakresie, w jakim twierdzi ona, że dyrektor oddziału sugerowała innym pracownikom, że jak powódka przychodzi do pracy to wszystkim siada nastrój, czy też w zakresie w jakim twierdzi, że atmosfera pracy nie była dobra w oddziale banku, a załoga pracownicza podzieliła się na dwie grupy, nie znajduje to bowiem potwierdzenia w pozostałym materiale dowodowym. Nie są też wiarygodne zeznania świadka, że pracownicy nie reagowali, bo się bali. Okoliczność taka nie została wykazana w materiale dowodowym. Z zeznań świadków J. S. i S. S. (2) wynika, że atmosfera pracy była bardzo dobra, nawet z zeznań B. S. nie wynika, aby ktokolwiek miał się bać i informować o jakichkolwiek nieprawidłowościach przełożonych, czy też zgłaszać je na tzw. gwizdek.

Sąd nie dał wiary zeznaniom świadka B. S. w zakresie, w jakim twierdzi, że konkurs dotyczący wolnego na weekend majowy był wyłączną decyzją dyrektorki oddziału. Z pozostałego materiału dowodowego wynika bowiem, że większość pracowników zgodziła się na taki konkurs, poza tym miał on już miejsce rok wcześniej. W pozostałym zakresie Sąd uznał zeznania tego świadka za wiarygodne.

Odnośnie zeznań świadka J. S. Sąd nie dał im wiary w zakresie, w jakim twierdzi, że tylko powódka i M. M. miały plan naprawczy w 2013 roku, ponieważ z zeznań świadka B. S. wynika, że również i ona miała taki plan naprawczy. Nie

są też wiarygodne zeznania świadka co do tego, że U. G. nie kierowała nigdy żadnych negatywnych uwag o powódki w związku z jej wcześniejszymi wyjściami z pracy, bowiem z pozostałego materiału dowodowego wynika, że jednak takie uwagi się zdarzały. W pozostałym zakresie zeznania świadka są wiarygodne. Za wiarygodne w całości Sąd uznał również zeznania świadka S. S. (2), mając na uwadze, że świadek wskazała, że U. G. nie robiła problemów z urlopem na żądanie, ale jednak wymagała, żeby pracownicy między sobą te urlopy ustalili tak, aby zawsze ktoś był w pracy i mógł zastąpić nieobecnego pracownika.

Odnośnie zeznań świadka U. G. Sąd nie dał im wiary we wskazanym wyżej zakresie odnośnie jej twierdzeń, że nie komentowała zwolnień lekarskich powódki, a także w zakresie, w jakim twierdziła, że na powódkę wpłynęły trzy skargi, o czym niżej. W pozostałym zakresie Sąd uznał zeznania świadka U. G. za wiarygodne, w szczególności odnośnie organizacji konkursu dotyczącego urlopów, znajduje to bowiem potwierdzenie w zeznaniach świadków J. S. i S. S. (2), czy też w zakresie wytłumaczenia dlaczego użyła ona wobec powódki sformułowania o „chowaniu jej na kasie”, tłumaczenie to jest bowiem w ocenie Sądu, dokonane z uwzględnieniem zasad logicznego myślenia i biorąc pod uwagę doświadczenie życiowe, racjonalne i pasuje do opisanego stanu faktycznego.

Przechodząc do oceny zeznań powódki, Sąd nie dał im wiary (oprócz zakresu wskazanego wyżej przy ocenie zeznań świadka M. M.) również w zakresie, w jakim powódka twierdzi, że była nierówno traktowana w porównaniu do P. K., który częściej niż ona miał dyżur w doradztwie. Powódka nie zdołała podać jakiegokolwiek środka dowodowego na poparcie tych twierdzeń, a ponadto nie wezwała w charakterze świadka samego P. K., który mógłby ewentualnie potwierdzić jej zarzuty. Nie są również wiarygodne zeznania powódki w zakresie, w jakim twierdzi, że przed ogłoszeniem konkursu co do urlopów na majówkę większość osób miała już zaplanowane urlopy na ten okres w planach urlopowych, ale zostały one anulowane. Okoliczność taka nie wynika z pozostałego materiału dowodowego. Sąd dał wiarę powódce w zakresie, w jakim twierdzi, że nie została zapoznana z wynikami realizacji planu naprawczego. Sąd zauważył bowiem, że na dokumencie z k. 62 – 66 akt sprawy nie ma podpisu powódki. W pozostałym zakresie Sąd uznał zeznania powódki za wiarygodne, mając jednak na uwadze, że ocena, czy dane zachowanie stanowi mobbing, czy nie jest zarezerwowana dla Sądu, a nie dla strony, czy świadka.

Sąd nie oparł się na skargach wskazanych na k. 57 – 58 akt sprawy, miał bowiem na uwadze, że nie wynika z nich, aby dotyczyły powódki, nie pojawia się na nich jej nazwisko, pozwany zaś w żaden inny sposób nie zdołał wykazać, że dotyczyły one powódki. Ponadto Sąd miał na uwadze, że w przeciwieństwie do skargi z k. 54 – 56, w przypadku tych dwóch skarg z k. 57 – 58 brak jest jakiegokolwiek dokumentu, który potwierdzałby nadanie im dalszego biegu. W tej sytuacji nie wiadomo w jaki sposób zostały one złożone i czy zostały one rozpatrzone, a także jakie były wyniki ich rozpatrzenia. Tym samym nie wynika z nich, że były to skargi złożone na powódkę. Wobec tego równocześnie Sąd nie dał wiary zeznaniom świadka U. G. w zakresie, w jakim zeznała ona, że na powódkę były złożone łącznie trzy skargi. Również zeznania świadka M. M. potwierdzają, że nie było 3 skarg złożonych na powódkę.

Odnośnie dokumentu weryfikacji planu naprawczego z k. 62 – 66 akt sprawy, Sąd miał na uwadze, że nie jest on podpisany przez powódkę, stąd też nie jest on dla Sądu wiarygodny w zakresie, w jakim nie znajduje potwierdzenia w innych dokumentach złożonych do akt sprawy. Wobec tego Sąd uznał ten plan za wiarygodny jedynie w zakresie dotyczącym wyników z testów dotyczących wiedzy o produktach bankowych, bowiem pozwana dołączyła do akt sprawy takie testy, wypełnione własnoręcznie przez powódkę. Powódka nie kwestionowała ponadto, że z poszczególnych testów otrzymała wskazane wyniki, które były poniżej oczekiwań pracodawcy. W pozostałym zakresie Sąd nie uznał ustaleń zawartych w tym dokumencie weryfikacji planu naprawczego za wiarygodne. W szczególności dotyczy to osiągnięcia celów sprzedażowych i wskazania, że powódka osiągnęła w II kwartale 2013 roku wynik 89 pkt. Z jedynego zestawienia dołączonego do akt sprawy, a dotyczącego II kwartału roku 2013 wynika, że powódka zdobyła razem 151 punktów. Z dodania punktów z pozycji depozyty i pozycji kredyty wynika liczba 89, jednak suma punktów podana w pozycji razem to już 151. W toku postępowania pozwana nie zdołała zaś przekonująco i wyczerpująco wytłumaczyć skąd biorą się te ilości punktów i dlaczego ostatecznie jest to 151 punktów. Ponadto nie został przedłożony dokument zawierający zestawienie powódki w porównaniu do pozostałych pracowników oddziału banku, które mogłoby ewentualnie potwierdzić, że jej wynik jest o 54% słabszy od najlepszego wyniku w oddziale, jak to wskazano w dokumencie weryfikacji planu naprawczego. Sąd oparł się przy ustalaniu stanu faktycznego także na wykonaniach

indywidualnych z k. 129 – 132 akt sprawy, jednak również z wykonań indywidualnych za II kwartał 2013 roku z k. 130 akt sprawy nie wynika liczba 89 punktów. Zestawienia wykonań indywidualnych są dla Sądu wiarygodne, strona pozwana bowiem nie kwestionowała ich wiarygodności.

Sąd oparł się na mailu z k. 79 akt sprawy. Sąd miał na uwadze, że mail ten nie zawiera daty, w której został wysłany, jednak sama jego treść została potwierdzona w zeznaniach świadka J. M.. Z kolei treść pozostałych maili z k. 79 – 80 została potwierdzona przez świadka U. G., jednocześnie w zakresie prowadzenia obserwacji obsługi klienta przez powódkę zeznania świadka U. G. zasługują na wiarę, są bowiem potwierdzane zeznaniami świadka J. M..

Sąd nie oparł się zaś na wcześniej wskazanych grafikach z k. 135 – 140 akt sprawy. Sąd miał na uwadze, że grafiki te przedstawiają dyżury poszczególnych pracowników oddziału banku w okresie od 2 stycznia 2013 roku do 20 września 2013 roku. W grafikach zaznaczono poszczególne dyżury danych pracowników na różne kolory, jednak powódka nie dołączyła żadnej legendy tłumaczącej te kolorowe oznaczenia, nie wytłumaczyła ona również tych grafików. W tej sytuacji Sąd nie jest w stanie ustalić na ich podstawie, który pracownik miał dyżur na stanowisku kasowym, a który na stanowisku doradczym, ani też porównać częstotliwości tych dyżurów u powódki oraz u innych pracowników.

Odnosnie opinii biegłych z zakresu psychiatrii i psychologii złożonych w niniejszej sprawie, Sąd miał na uwadze, że ocena, czy dane zachowanie jest mobbingiem, czy nie, jest oceną nie stanu zdrowia powódki, ale oceną zachowań ustalonych w toku postępowania pod kątem prawnej kwalifikacji na podstawie art. 94³ KP. Wobec tego Sąd nie oparł się na opiniach biegłych w zakresie, w jakim biegli ci wskazywali, że powódka była mobbingowana, ocena ta bowiem jest zarezerwowana dla samego Sądu. Sąd jednocześnie nie kwestionował oceny stanu zdrowia powódki wskazanej w tych opiniach.

Sąd zważył, co następuje:

Przedmiotem rozpoznania w niniejszej sprawie są roszczenia powódki o zasądzenie na jej rzecz odszkodowania za nieuzasadnione wypowiedzenie umowy o pracę, a także odszkodowania za naruszenie zasady równego traktowania, odszkodowania za mobbing i zadośćuczynienia za mobbing.

W pierwszej kolejności Sąd zajął się roszczeniem powódki o odszkodowanie związane z wypowiedzeniem umowy o pracę. Zgodnie z art. 45 § 1 KP w razie ustalenia, że wypowiedzenie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony jest nieuzasadnione lub narusza przepisy o wypowiedzaniu umów o pracę, sąd pracy - stosownie do żądania pracownika - orzeka o bezskuteczności wypowiedzenia, a jeżeli umowa uległa już rozwiązaniu - o przywróceniu pracownika do pracy na poprzednich warunkach albo o odszkodowaniu. W niniejszej sprawie powódka argumentowała, że przyczyny wypowiedzenia są bezzasadne i absurdalne. Wobec tego Sąd przeanalizował te przyczyny. Z treści uzasadnienia wypowiedzenia wynika, że jako jego przyczyny pracodawca podał:

- niską jakość obsługi klienta skutkującą złożonymi przez klientów reklamacjami,
- brak wiedzy produktowej i proceduralnej niezbędnej do pracy na zajmowanym stanowisku,
- brak umiejętności prowadzenia rozmowy handlowej zgodnej ze standardami obsługi klienta oraz niewykorzystywanie dostępnych systemów i narzędzi sprzedażowych do nawiązywania relacji z klientami i sprzedaży produktów,
- brak oczekiwanych efektów w zakresie realizacji nałożonych celów biznesowych,
- niska ocena kompetencji w zakresie zorientowania na osiągnięcia oraz umiejętności sprzedażowych niezbędnych do wykonywania pracy na powierzonym stanowisku oraz brak inicjatywy w celu poprawy kompetencji wymagających rozwoju, pomimo podjętych działań naprawczych i zadań rozwojowych.

Odnosnie niskiej jakości obsługi klienta Sąd ustalił, że na powódkę faktycznie wpłynęła skarga z października 2012 roku, skarga ta dotyczyła nieprawidłowego zachowania innego pracownika, ale klientka skarżyła się również na

zachowanie powódki. Sąd miał jednak na uwadze, że jest to zdarzenie tak odległe od momentu wręczenia powódce wypowiedzenia (pomiędzy tymi zdarzeniami minął prawie rok, wypowiedzenie zostało wręczone 4 września 2013 roku), że nie może ono w ocenie Sądu uzasadniać rozwiązania umowy o pracę z powódką. Odnośnie zaś dwóch skarg z czerwca 2013 roku Sąd miał na uwadze, że nie zostało w tych skargach wskazane, jakiego pracownika dotyczą. Pozwany zaś, na którym ciąży ciężar udowodnienia prawdziwości przyczyn wskazanych w wypowiedzeniu, nie wykazał, że faktycznie skargi dotyczyły powódki, ani również, że były to rzeczywiście złożone skargi. Sąd miał bowiem na uwadze, że w przypadku skargi z października 2012 roku doszło do oficjalnego nadania jej biegu, o czym świadczy pismo z 19 listopada 2012 roku. W przypadku zaś dwóch skarg z czerwca 2013 roku nie ma żadnego potwierdzenia, że doszło do dalszego ich merytorycznego sprawdzania, nie ma potwierdzenia ich przekazania do właściwych osób, które powinny się zająć ich oceną, wreszcie nie ma żadnego dokumentu potwierdzającego analizę skarg i przypisującego jakąkolwiek winę w zarzucanych zachowaniach samej powódce. Wobec tego Sąd uznał, że dwie skargi z czerwca 2013 roku są niewiarygodne, zaś skarga z października 2012 roku nie może skutecznie uzasadniać rozwiązania z powódką umowy o pracę. Podsumowując pierwsza przyczyna wypowiedzenia nie została uznana przez Sąd za prawdziwą.

Drugą przyczyną jest brak wiedzy produktowej i proceduralnej niezbędnej do pracy na zajmowanym stanowisku. Odnośnie tej przyczyny Sąd ustalił, że faktycznie powódka nie miała wymaganej przez pracodawcę wiedzy. Świadczą o tym wyniki jej testów przeprowadzanych w ramach planu naprawczego (k. 67 – 77 akt sprawy). Sąd miał na uwadze wysoki próg ustalony przez pracodawcę (90% prawidłowych odpowiedzi, a w niektórych testach 100%), jednocześnie jednak nie można zapominać, że pracodawca sam decyduje o tym jakich pracowników, z jak dużą wiedzą, potrzebuje na danych stanowiskach. Sąd nie może ingerować w tak określone wymogi pracodawcy dla pracownika. Jeśli pracownik nie spełnia tych wymogów to pracodawca ma prawo wprowadzić wobec pracownika plan naprawczy, albo nawet rozwiązać z nim umowę o pracę za wypowiedzeniem. Jak wskazano wyżej, powódka faktycznie nie spełniała oczekiwań pracodawcy co do poziomu wiedzy o produktach oferowanych przez bank. Pomimo wprowadzenia wobec niej planu naprawczego nie zdołała ona uzyskać satysfakcjonujących pracodawcę celów. Należy dodać, że powódka zaakceptowała wprowadzony wobec niej plan naprawczy, była więc świadoma czego oczekuje od niej pracodawca i jakie wymogi jej stawia. Tę przyczynę należy więc uznać za prawdziwą.

Trzecią przyczyną jest brak umiejętności prowadzenia rozmowy handlowej zgodnej ze standardami obsługi klienta oraz niewykorzystywanie dostępnych systemów i narzędzi sprzedażowych do nawiązywania relacji z klientami i sprzedaży produktów .. (...) ustaleń poczynionych przez Sąd wynika, że były zastrzeżenia co do umiejętności prowadzenia rozmowy z klientami przez powódkę. Sąd miał na uwadze, że nie tylko bezpośrednio przełożona powódki miała zastrzeżenia do jej rozmowy z klientami, ale również osoba z zewnątrz oddziału bankowego, w którym pracowała powódka, czyli J. M.. W mailu z k. 79 akt sprawy, którego prawdziwość świadek potwierdziła w swych zeznaniach, zawarła ona zastrzeżenia do pracy powódki w zakresie kontaktu z klientem, stwierdzając jednocześnie, że powódka nie stosuje standardu obsługi klienta, w tym nie pracuje z ulotką. Zarzut ten więc znajduje potwierdzenie w wynikach postępowania dowodowego, wobec czego Sąd uznał tę przyczynę za prawdziwą.

Czwartą przyczyną wskazaną w wypowiedzeniu jest brak oczekiwanych efektów w zakresie realizacji nałożonych celów biznesowych. W tym zakresie powódka nie realizowała celów na nią nałożonych na najwyższych poziomach. Jej wyniki albo plasowały się w środku tabeli, albo też były niskie, wówczas zaznaczano je na czerwono. Taki wniosek wynika z analizy wykonań indywidualnych z k. 129 – 132 akt sprawy. Z kolei z analizy wyników za poszczególne kwartały podanych na k. 83 – 91 akt sprawy wynika, że powódka plasowała się mniej więcej w połowie rankingu wszystkich pracowników, jedynie za I kwartał 2013 roku miała wyraźnie słabszy wynik. Sąd miał jednak na uwadze, że pracodawca powołał się w wypowiedzeniu na realizację nałożonych celów biznesowych. Wobec tego powinien on udowodnić jaki konkretnie cel został nałożony, a następnie wykazać, że nie został osiągnięty. Jedynym dokumentem, który obrazuje nałożenie celów na powódkę jest plan naprawczy, zaakceptowany podpisem przez powódkę z k. 59 – 61 akt sprawy. Z analizy tego planu wynika, że na powódkę nałożono cel w postaci realizacji zadań sprzedażowych w rankingach indywidualnych w I i II kwartale na poziomie Oddziału, wykonanie nie może być słabsze o więcej niż 20% w stosunku do realizacji sprzedaży najlepszego pracownika tego samego oddziału. Jednocześnie w dokumencie, który ma zawierać efekty realizacji planu sprzedażowego zawarto sformułowanie, że w II kwartale 2013 roku powódka zdobyła 89 pkt,

czyli słabiej o 54% od najlepszego doradcy. Jednak z przedłożonych rankingów nie wynika, aby miała ona zdobyć 89 pkt. Rankingi zostały przedłożone na k. 83 – 91 akt sprawy, wynika z nich, że powódka w I kwartale 2013 roku zdobyła łącznie 192 pkt i zajęła 100 miejsce na 121 osób. Z kolei za II kwartał 2013 roku zdobyła 151 pkt i zajęła 78 miejsce na 124 osoby, zaś w III kwartale 2013 roku zdobyła 166 pkt i zajęła 84 miejsce na 124 osoby. Nigdzie nie zostało wskazane, aby powódka zdobyła 89 pkt. Jednocześnie pełnomocnik pozwanego nie wytłumaczył skąd taki zapis i jaką metodologię zastosowano, aby uzyskać te 89 pkt. Ponadto Sąd miał na uwadze, że powódka, ani żaden inny pracownik nie podpisał dokumentu weryfikacji planu naprawczego, w którym jest wskazane 89 pkt. Ponadto nie bez znaczenia jest fakt, że powódka wykazała poprawę swoich wyników w II i III kwartale 2013 roku w porównaniu do kwartału I. Wobec powyższego Sąd uznał, że pracodawca nie zdołał udowodnić, że powódka nie zrealizowała swojego celu sprzedażowego, ta przyczyna więc nie jest prawdziwa.

Ostatnią przyczyną wskazaną w wypowiedzeniu jest niska ocena kompetencji w zakresie zorientowania na osiągnięcia oraz umiejętności sprzedażowych niezbędnych do wykonywania pracy na powierzonym stanowisku oraz brak inicjatywy w celu poprawy kompetencji wymagających rozwoju, pomimo podjętych działań naprawczych i zadań rozwojowych. W ocenie Sądu pozwany nie zdołał wykazać prawdziwości tej przyczyny. Sąd miał bowiem na uwadze, że przyczyna ta jest podana w sposób tak ogólnikowy, bez podania jakichkolwiek konkretów, że nie jest możliwe poddanie jej prawidłowej weryfikacji w niniejszym postępowaniu. Powołanie się na niską ocenę kompetencji powódki jest zbyt ogólnym wskazaniem. Nie wiadomo na czym miałyby polegać brak inicjatywy powódki w celu poprawy kompetencji wymagających rozwoju. Sąd nie wie, czy chodzi tu o słabe wyniki testów powódki, co prowadzi pozwanego do wniosku, że powódka nie wykazuje inicjatywy do uczenia się, czy też może chodzi o jakieś inne braki przejawiania inicjatywy. Nie zostało w treści wypowiedzenia również podane, na czym miałyby polegać taka inicjatywa, a tym samym nie zostało wskazane, czego powódka zaniechała w tym obszarze. Jednocześnie należy podkreślić, że przyczyna wypowiedzenia powinna być dostatecznie skonkretyzowana już w jego treści, niedopuszczalne jest jej konkretyzowanie dopiero na etapie postępowania sądowego. Wobec tego Sąd nie uznał tej przyczyny za prawdziwą.

Reasumując powyższe, Sąd uznał, że spośród pięciu wskazanych w treści wypowiedzenia przyczyn dwie są prawdziwe. Chodzi tu o brak wiedzy produktowej i proceduralnej niezbędnej do pracy na zajmowanym stanowisku oraz o brak umiejętności prowadzenia rozmowy handlowej zgodnej ze standardami obsługi klienta oraz niewykorzystywanie dostępnych systemów i narzędzi sprzedażowych do nawiązywania relacji z klientami i sprzedaży produktów. Oznacza to, że mniej niż połowa przyczyn wypowiedzenia znajduje potwierdzenie. Wobec tego należy dokonać analizy, czy te rzeczywiste przyczyny mogą uzasadniać rozwiązanie umowy o pracę z powódką za wypowiedzeniem. W ocenie Sądu wskazane dwie prawdziwe przyczyny mogą stanowić, nawet każda z nich samodzielnie, przyczyny uzasadniające wręczenie powódce wypowiedzenia umowy o pracę. Sąd miał na uwadze, że wypowiedzenie jest zwykłym sposobem rozwiązania stosunku pracy, stąd też nie wymaga szczególnej ciężkości uzasadniającej je przyczyny. Udowodnione w toku postępowania przyczyny nie stanowią ciężkiego naruszenia przez powódkę jej pracowniczych obowiązków, ale jednak świadczą o jej słabszych wynikach i o niespełnianiu przez nią oczekiwań pracodawcy. Każdy pracodawca ma prawo samodzielnie określić jakich wyników pracy oczekuje od pracownika, mogą to być nawet bardzo wysokie normy. Sąd nie może ingerować w politykę pracodawcy w jego własnym zakładzie pracy. Pracodawca ma też prawo zwolnić pracownika, który nie spełnia jego oczekiwań. W niniejszej sprawie pozwany postawił przed powódką pewne wymagania, których nie zdołała ona spełnić. Wobec tego pracodawca miał prawo rozwiązać z powódką umowę o pracę w trybie za wypowiedzeniem. Sąd miał też na uwadze, że powódka powoływała się w toku postępowania, że brak osiągnięcia wyższych celów sprzedażowych był spowodowany działaniami pracodawcy, który częściej przeznaczał ją do pracy na kasie, gdzie miała ona mniejsze szanse, aby osiągnąć założony cel. Sąd jednak nie uznał przyczyny dotyczącej celów sprzedażowych za prawdziwą. Prawdziwe przyczyny dotyczyły braku wiedzy powódki, co znalazło swój wyraz w wynikach jej testów oraz w braku umiejętności prowadzenia rozmowy z klientem. Na żadną z tych przyczyn nie miało wpływu wyznaczenie powódki w grafiku na dyżury, na których ciężiej realizowało się sprzedaż. Powódka jednocześnie powoływała się na fakt, że przy rozwiązywaniu testów była poddana presji ze strony swojej przełożonej. Okoliczność taka nie znajduje potwierdzenia w toku prowadzonego postępowania. Powódka nie zdołała również wykazać, aby rzekomo przy ocenie jej kontaktu z klientem doszło do awarii systemu komputerowego. Poza tym Sąd miał na uwadze, że nawet w przypadku takiej awarii nie usprawiedliwiałoby to powódki od niezachowania formuł powitalnych, czy

nieprzekazania klientowi ulotki. Reasumując więc, dwie wskazane w wypowiedzeniu przyczyny, które Sąd uznał za prawdziwe, są jednocześnie wystarczające dla uznania, że pracodawca miał podstawy do rozwiązania umowy o pracę z powodką za wypowiedzeniem. Wobec tego należy uznać, że wypowiedzenie jest uzasadnione, co oznacza z kolei, że nie są spełnione przesłanki z art. 45 § 1 KP. Roszczenie powodki podlega więc oddaleniu.

Sąd miał również na uwadze, że w toku postępowania strona powodowa podnosiła, że wypowiedzenie umowy o pracę nastąpiło także z naruszeniem art. 18^{3e} KP, zgodnie z którym skorzystanie przez pracownika z uprawnień przysługujących z tytułu naruszenia zasady równego traktowania w zatrudnieniu nie może być podstawą niekorzystnego traktowania pracownika, a także nie może powodować jakichkolwiek negatywnych konsekwencji wobec pracownika, zwłaszcza nie może stanowić przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie przez pracodawcę stosunku pracy lub jego rozwiązanie bez wypowiedzenia (§1). Powódka argumentowała, że wypowiedzenie jej umowy o pracę było tak naprawdę spowodowane tym, że powodka wcześniej zarzuciła swemu przełożonemu mobbing i nierówne traktowanie oraz skierowała skargę do PIP. Sąd miał jednak na uwadze, że powodka nie udowodniła, aby faktycznie kierowała jakąkolwiek skargę do PIP, co zaś się tyczy zgłoszenia pracodawcy o mobbingu i nierównym traktowaniu, to z ustaleń Sądu wynika, że powodka zawiadomiła o tym pracodawcę dopiero w październiku 2013 roku, a więc już po otrzymaniu wypowiedzenia umowy o pracę. Tym samym brak jest jakichkolwiek podstaw, aby wiązać wręczenie powodce wypowiedzenia umowy o pracę z jej zgłoszeniem naruszenia zasady równego traktowania w zatrudnieniu. Argumentacja powodki jest więc w tym zakresie niezasadna.

Kolejnym roszczeniem podniesionym przez powodkę jest roszczenie o odszkodowanie, które powodka sformułowała jako roszczenie o odszkodowanie za nierówne traktowanie na podstawie art. 18^{3d} KP. Zgodnie z art. 11² KP pracownicy mają równe prawa z tytułu jednakowego wypełniania takich samych obowiązków; dotyczy to w szczególności równego traktowania mężczyzn i kobiet w zatrudnieniu. Przepis ten statuuje zasadę równego traktowania w zatrudnieniu. Z kolei art. 18^{3d} KP wskazuje, że osoba, wobec której pracodawca naruszył zasadę równego traktowania w zatrudnieniu, ma prawo do odszkodowania w wysokości nie niższej niż minimalne wynagrodzenie za pracę, ustalone na podstawie odrębnych przepisów. Powódka powinna więc wykazać, że doszło do naruszenia zasady równego traktowania jej w zatrudnieniu. W ocenie Sądu jednak nie zdołała ona tego wykazać. Powódka powoływała się na zbyt częste wyznaczanie jej do dyżurów na kasie. Sąd jednak w toku postępowania ustalił, że powodka pracowała jako młodszy doradca klienta, a na tym stanowisku częściej pracownik był przeznaczany do pracy na kasie. Ponadto to powodka powinna wykazać, że była nierówno traktowana, a więc to ona powinna udowodnić, że była nieproporcjonalnie częściej przeznaczana do pracy na kasie niż inni pracownicy pracujący na takim samym jak ona stanowisku. W toku postępowania powodka zdołała zaś jedynie przedstawić grafik pracy na k. 135 – 140 akt sprawy, z którego nie wynika jednak kto i kiedy był wyznaczany do pracy na kasie. Grafik ten nie ma żadnej legendy, objaśnienia, które pozwoliłoby na jego analizę pod kątem twierdzeń powodki. Ponadto nie wniosła ona o przesłuchanie w charakterze świadka innego pracownika banku, który według niej był lepiej traktowany, aby móc wykazać, że rzeczywiście dochodziło do nierównego traktowania. Wobec powyższego należy więc uznać, że powodka nie zdołała udowodnić, aby faktycznie była nierówno traktowana. Sąd też jej roszczenie w tym przedmiocie podlega oddaleniu.

Na marginesie można jedynie dodać, że powodka nie zdołała również wykazać, aby była w pracy dyskryminowana. Jak bowiem wskazuje się w orzecznictwie pracownik pragnący wykazać dyskryminację musi wykazać przyczynę, ze względu na którą był dyskryminowany, a przynajmniej okoliczności pozwalające na identyfikację takiej przyczyny (wyrok SN z dnia 6 kwietnia 2017 roku, sygn. akt III PK 100/16). W niniejszej zaś sprawie powodka nie podała jakiegokolwiek kryterium dyskryminacyjnego.

Ostatnimi roszczeniami podniesionymi przez powodkę były roszczenia o odszkodowanie i zadośćuczynienie związane z mobbingiem, który według powodki był wobec niej stosowany. Zgodnie z art. 94³ §2 KP mobbing oznacza działania lub zachowania dotyczące pracownika lub skierowane przeciwko pracownikowi, polegające na uporczywym i długotrwałym nękanii lub zastraszaniu pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników. W ocenie Sądu w niniejszej sprawie powodka nie zdołała udowodnić również, aby był wobec niej

stosowany mobbing. Uwagi co do ubioru powódki, czy co do jej fryzury nie mogą być uznane za mobbing, pracodawca bowiem ma prawo do ustanowienia specjalnego stylu ubioru do pracy, zwłaszcza, jeśli jest to praca polegająca na osobistym, bezpośrednim kontakcie z klientami. Zwracanie więc powódce uwagi, że ma nieodpowiedni strój, czy fryzurę, o ile nie stanowi wulgarnego, czy złośliwego ataku na pracownika, nie nosi znamion mobbingu. Powódka dalej wskazała na wypowiedzi jej przełożonej odnoszące się do poziomu sprzedaży powódki, że powódka zaniża sprzedaż. Takie wypowiedzi również o ile zachowują stosowną formę, bez np. wulgaryzmów, nie są mobbingiem. Przełożony ma prawo do skrytykowania wyników pracy pracownika, czy też do różnych prób jego motywowania do lepszej pracy. Następnie powódka powołała się na sugestie przełożonej, że powódka specjalnie poszła na zwolnienie lekarskie, aby przedłużyć sobie urlop. Jest to na pewno uwaga nieuczciwa wobec powódki, której wówczas w pracy nie było i nie mogła się obronić przed takim zarzutem. Jednak nie oznacza to, że taka wypowiedź stanowi mobbing. Mobbing bowiem to nie tylko zachowania oceniane negatywnie, ale też zachowania, które mają szczególny ładunek emocjonalny, czy też wykazują się szczególnym natężeniem i intensywnością. Zdaniem Sądu taka sytuacja w niniejszej sprawie nie zaistniała. Wypowiedź skierowana do innego pracownika, że nie będzie miał urlopu przez powódkę nie stanowi mobbingu. Powódka nie zdołała wykazać, aby taka wypowiedź spowodowała jej wyizolowanie z zespołu pracowników, czy też aby doprowadziła do jej konfliktu ze współpracownikami. Jeśli zaś chodzi o wypowiedź odnoszącą się do „schowania powódki do szafy”, to również i w tym przypadku Sąd nie dopatrywał się znamion mobbingu. Nie zostało w ocenie Sądu wykazane, aby była to wypowiedź złośliwie skierowana przeciwko powódce, która miała na celu jej poniżenie, czy ośmieszenie. Jak wynika z zeznań przełożonej powódki, która tę wypowiedź do powódki skierowała, miała ona na celu wytłumaczenie dlaczego powódka jest skierowana do pracy na kasie, potwierdza to również świadek M. M.. Jakkolwiek użyte porównanie nie jest właściwe i może być przez powódkę odebrane negatywnie, to jednak nie stanowi ono uporczywego nękania, jakiego wymaga dla swego zaistnienia mobbing. Powódka nie zdołała udowodnić, aby taka wypowiedź pojawiała się uporczywie, czyli bardzo często. Nawet zaś bardzo negatywna w odbiorze wypowiedź, ale bez znamion uporczywości, długotrwałości i nękania, nie może stanowić mobbingu. Sąd miał na uwadze, że w środowisku pracowniczym, gdzie pracuje kilka lub kilkanaście osób, zawsze zdarzają się pewne niefortunne uwagi pod adresem tych lub innych pracowników oraz często tworzą się grupy pracownicze. Jednak same takie uwagi nie oznaczają automatycznie, że doszło do mobbingu. Należy podkreślić, że powód domagający się świadczenia związanego z doznany mobbingiem powinien wykazać wszystkie przesłanki mobbingu, a więc uporczywość i długotrwałość, a także cel działań mobbera, jakim jest poniżenie, ośmieszenie, czy wyizolowanie pracownika. Powódka w niniejszej sprawie nie zdołała wykazać ani uporczywości, ani też zamierzonego celu działań swojej przełożonej. Powódka pytana o zachowania składające się na mobbing podała kilka zachowań, które nie składają się na uporczywe nękanie powódki, ale raczej na luźne i niezwiązane ze sobą komentarze pod jej adresem ze strony przełożonej na przestrzeni jednego roku wspólnej pracy. Nie zostało też wykazane, aby przełożonej przyświecał cel w postaci poniżenia, ośmieszenia, wyizolowania powódki, czy też wreszcie doprowadzenia do jej zwolnienia z pracy. Sąd miał na uwadze, że z zeznań innych świadków nie wynikało, aby powódka była w pracy poniżana, zaś co do jej zwolnienia z pracy, to należy zauważyć, że jej ocena B, która doprowadziła do wprowadzenia wobec niej planu naprawczego, była już jej przyznawana przez poprzedniego przełożonego. Wreszcie kwestia konkursu, który miał rozstrzygnąć kto otrzyma urlop na długi weekend majowy też nie może być uznana za mobbing. Sąd miał bowiem na uwadze, że pracownicy oddziału banku, w którym powódka pracowała zgodzili się na taki konkurs. Konkurs ten nie był też wymierzony przeciwko powódce. Wreszcie jeśli chodzi o zarzut powódki, że była ona gorzej traktowana ze względu na to, że ma dziecko, należy stwierdzić, że zarzut ten nie znalazł potwierdzenia w toku postępowania. Sąd miał na uwadze, że powódka powołała się tutaj na jedną sytuację, gdy chciała wcześniej wyjść z pracy, aby zdążyć do szkoły na dzień matki. Dyrektor zaś zwróciła jej uwagę na zaległości w pracy. Niewątpliwie przełożona nie ma nakazu wcześniejszego wypuszczania pracowników z pracy, nawet jeśli chodzi o szkolną akademię, nie można również negatywnie ocenić zwrócenia przez przełożoną powódce uwagi na jej zaległości w pracy. Sąd miał na uwadze, że powódka ostatecznie mogła wcześniej wyjść, wobec czego niezrozumiałe jest jej stanowisko, że była gorzej traktowana, skoro i tak zezwolono jej na to co chciała uzyskać.

Sąd miał również na uwadze, że we wnioskach opinii biegłego z zakresu psychologii wskazano, że powódka mogła być zestresowana wdrożeniem wobec niej planu naprawczego, a ponadto wskazano, że we wcześniejszych ocenach jej pracy nie było miejsca na wytyczne, więc nie wiedziała ona, co powinna poprawić przed wdrożeniem wobec niej

owego planu. Sąd uznał jednak, że pracodawca ma prawo oceniać pracę pracownika i wystawiać mu oceny na własnym arkuszu. Brak wskazania wytycznych dla pracownika nie zwalnia zaś samego pracownika od wykazania inicjatywy i zgłoszenia się do pracodawcy, aby omówić wyniki swej oceny rocznej i uzyskać w formie pisemnej lub ustnej wytyczne, co pracownik powinien zrobić. Pracownik powinien bowiem sam również podejmować inicjatywę, aby poprawić swoje wyniki. Powódka nie wykazała zaś, aby zgłaszała się do pracodawcy z prośbą o wskazanie jej przy dwóch poprzednich ocenach rocznych, co jest przyczyną słabej oceny. W takiej sytuacji nie można robić pracodawcy zarzutu z tego, że nie wpisał żadnych wytycznych, powódka bowiem sama powinna się takimi wytycznymi zainteresować. Tym bardziej braku wytycznych przy ocenie rocznej nie można uznać za przejaw mobbingu. Nie może nim być również wprowadzenie wobec powódki planu naprawczego. Wprowadzenie tego planu na pewno było dla powódki stresujące, jednak powódka mogła się tego spodziewać, taka możliwość wynikała bowiem z dokumentów udostępnionych w firmowym intranecie. Nie można również za przejaw mobbingu uznać atmosfery rywalizacji w pozwanym banku i tworzenie rankingów. Pracodawca ma prawo bowiem motywować w ten sposób pracowników do lepszej pracy. Rankingi te nie miały jednocześnie charakteru naruszającego godność powódki. Psycholog w swej opinii podała, że powódka mogła źle znosić sposób motywowania, powinno się ją bowiem raczej motywować nagrodami i pochwałami niż krytyką i karami. Sąd jednak uznał, że sama forma motywowania do lepszych wyników pracy nie stanowi jeszcze mobbingu, o ile nie przeistacza się w uporczywe i długotrwałe nękanie pracownika. W niniejszej sprawie sposób motywowania pracowników nie miał charakteru mobbingu, co wykazano wyżej. Pracodawca ma prawo wybrać sposób motywowania pracowników, o ile pozostaje on zgodny z prawem. Zaś w sytuacji, gdy dany pracownik ma predyspozycje psychiczne, które powodują, że źle znosi taki sposób motywowania, wówczas pracodawca ma prawo rozwiązania z nim umowy o pracę za wypowiedzeniem, pracownik ten bowiem nie spełnia pewnych stawianych przez pracodawcę wymogów. Sąd miał również na uwadze, że w pozwanym funkcjonowały systemy antymobbingowe, które powódka знаła, o czym świadczy zawiadomienie przez nią o całej sytuacji przez tzw. gwizdek.

Reasumując Sąd uznał, że powódka nie zdołała udowodnić, że doszło w jej przypadku do zachowań mobbingowych. Wobec tego jej roszczenia o zadośćuczynienie i odszkodowanie podlegają oddaleniu.

Sąd miał również na uwadze, że roszczenia podniesione przez powódkę można również rozpoznać na podstawie art. 24 KC w zw. z art. 300 KP, a więc jako roszczenie związane z naruszeniem dóbr osobistych. Brak zaistnienia mobbingu nie oznacza bowiem, że pracownikowi nie przysługuje ochrona właśnie na podstawie przepisów regulujących odpowiedzialność za naruszenie jego dóbr osobistych. Zgodnie z art. 24 KC ten, czyje dobro osobiste zostaje zagrożone cudzym działaniem, może żądać zaniechania tego działania, chyba że nie jest ono bezprawne. W razie dokonanego naruszenia może on także żądać, ażeby osoba, która dopuściła się naruszenia, dopełniła czynności potrzebnych do usunięcia jego skutków, w szczególności ażeby złożyła oświadczenie odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie. Na zasadach przewidzianych w kodeksie może on również żądać zadośćuczynienia pieniężnego lub zapłaty odpowiedniej sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny (§1); jeżeli skutek naruszenia dobra osobistego została wyrządzona szkoda majątkowa, poszkodowany może żądać jej naprawienia na zasadach ogólnych (§2). W ocenie Sądu nie może być jednak mowy w niniejszej sprawie o naruszeniu dóbr osobistych powódki. Przede wszystkim powódka nie wskazała jakie dobra osobiste miały zostać przez jej przełożoną naruszone. Ponadto Sąd analizując zachowania dyrektor oddziału nie dopatrył się takiego naruszenia. Nie można bowiem uznać za naruszenie dóbr osobistych uwag co do słabej pracy i efektywności powódki, o ile nie są one uzasadnione. W niniejszej sprawie nie zostało wykazane przez pracodawcę, że powódka osiągała tak słabe wyniki, jakie jej zarzucił, ale jednocześnie faktycznie nie była ona najlepszym pracownikiem i nie osiągała wielu wyznaczanych jej celów sprzedażowych. Pracodawca ma więc prawo skrytykować jej zaangażowanie w pracę, co jak wynika z analizy stanu faktycznego, było nakierowane w niniejszej sprawie na jej zmotywowanie do pracy. Z kolei uwagi co do fryzury, czy ubioru nie miały na celu naruszenie godności powódki, nie były to bowiem złośliwe uwagi mające na celu wyśmianie jej stroju, ale uwagi merytoryczne dotyczące chociażby braku służbowej koszuli. Uwagi co do fryzury powódki były z kolei uwagami w stylu „w tamtej fryzurze było ci lepiej”. Takich sformułowań nie można uznać za naruszające czyjekolwiek dobra osobiste, jest to sformułowanie mieszczące się w normach zachowań pomiędzy ludźmi, którzy ze sobą pracują i komentują swój wygląd, czy inne cechy. Nie nosiło to znamion wypowiedzi, która miała kogokolwiek obrazić, czy też naruszyć godność powódki. Niefortunne sformułowanie o „chowaniu powódki na kasie” również nie stanowi wypowiedzi poniżającej, ale jest

wypowiedzą tłumaczącą, dlaczego powódka została skierowana do pracy na kasie. Jakkolwiek jest to niefortunna wypowiedź, to jednak nie można jej przypisywać cech naruszenia dóbr osobistych powódki. Wypowiedzi dyrektor oddziału sugerujące, że powódka specjalnie przedłużyła urlop biorąc zwolnienie lekarskie na dziecko, również nie są uznane przez Sąd za naruszające dobra osobiste powódki. Takie wypowiedzi nie są uczciwe w stosunku do powódki, ale w ocenie Sądu nie naruszają one godności powódki, jej dobrego imienia, czy innych jej dóbr osobistych. Warto bowiem w tym miejscu wskazać na słuszny pogląd wyrażony w orzecznictwie, zgodnie z którym dla oceny, czy określona wypowiedź narusza dobro osobiste, decydujące znaczenie ma obiektywny miernik w postaci opinii przeciętnej, rozsądnie i uczciwie myślącej osoby, a stosując ten miernik sąd nie bada rzeczywistej reakcji społecznej, lecz ocenia, czy wypowiedź mogła stać się podstawą negatywnych ocen i odczuć u przeciętnej, rozsądnie postępującego człowieka (wyrok SN z dnia 15 maja 2019 roku, sygn. akt II CSK 158/18). W niniejszej sprawie taka jednostkowa wypowiedź nie wywołała negatywnych odczuć wobec powódki ze strony innych współpracowników. Takiego skutku nie wywołała również wypowiedź skierowana do innego pracownika, że przez powódkę nie może on wziąć urlopu. Z akt sprawy nie wynika, aby taka wypowiedź, jakkolwiek negatywna w stosunku do powódki, miała doprowadzić do zmiany nastawienia wobec powódki przez innych pracowników. W ocenie Sądu wskazane jednorazowe wypowiedzi, nie mogą więc, oceniając je obiektywnie, stanowić naruszenia dóbr osobistych powódki. Reasumując więc, Sąd uznał, że brak jest w niniejszej sprawie podstaw do uznania, że zachowania dyrektor oddziału doprowadziły do naruszenia jakichkolwiek dóbr osobistych powódki. Brak jest więc możliwości zasądzenia na rzecz powódki zadośćuczynienia, czy odszkodowania w związku z naruszeniem dóbr osobistych.

Mając na uwadze powyższe Sąd orzekł jak w sentencji wyroku.

W kwestii kosztów postępowania Sąd orzekł na podstawie art. 98 i 99 KPC oraz §11 ust.1 pkt 1 i 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (tekst jednolity - Dz. U. z 2013 roku, poz. 490, ze zm.), według jego brzmienia obowiązującego w chwili wniesienia pozwu.

Sąd miał na uwadze, że powódka przegrała sprawę w całości. Wobec tego jest ona zobowiązana do zwrotu kosztów zastępstwa procesowego pozwanemu. Koszty te wynoszą łącznie 2.760,00 zł, na co składają się: 60,00 zł w związku z roszczeniem o odszkodowanie za nieuzasadnione i niezgodne z prawem wypowiedzenie umowy o pracę (§11 ust.1 pkt 1 rozporządzenia) oraz 2.700,00 zł w związku z pozostałymi roszczeniami pieniężnymi (§11 ust.1 pkt 2 rozporządzenia).

Sąd przyznał również pełnomocnikowi z urzędu powódki ze Skarbu Państwa kwotę 2.760,00 zł tytułem kosztów pomocy prawnej udzielonej z urzędu, powiększoną o stawkę podatku VAT, zgodnie z §15 i §2 ust. 3 rozporządzenia.

Sąd przejął na rachunek Skarbu Państwa koszty poniesione tymczasowo w toku postępowania, do których zalicza się wynagrodzenie biegłych sądowych przyznane postanowieniami z k. 373, 418 i 446, mając na uwadze, że powódka była w niniejszej sprawie zwolniona od kosztów sądowych.