

YARGITAY
22. HUKUK DAİRESİ

Esas No. 2014/7259
Karar No. 2014/7035
Tarihi: 07.04.2014

İlgili Kanun / Madde
4857 S. İŞK/18-21

- **ÇAĞRI MERKEZİNDE ÇALIŞAN İŞÇİNİN UYGUN OLMAYAN SES TONUyla MÜŞTERİLERLE KONUŞMASI İŞİNİN DAVARANIŞI NEDENİYLE İŞİN YÜRÜTÜMÜNÜN OLUMSUZ ETKİLENMESİ**
- **GEÇERLİ FESİH**
-

ÖZETİ. Dosya içeriğine göre hizmet sektöründe faaliyet gösteren şirketlerde müşteri memnuniyetinin ön planda olduğu, davacının çağrı merkezi standartlarına uymayan ses tonu ve cümleler kullanarak müşteri memnuniyetsizliğine yol açtığı açıktır. Davacının kusurlu davranışları sebebi ile işin yürütümünü olumsuz etkilemesi ve davacıya duyulan güvenin zedelendiği gözönüne alındığında işverenden artık iş ilişkisini sürdürmesi beklenemeyeceğinden objektif iyi niyet kurallarına göre fesih geçerli sebebe dayanmaktadır. Davanın reddine karar verilmesi gerekirken kabulü hatalı olup bozmayı gerektirmiştir.

DAVA : Davacı, feshin geçersizliğine ve işe iadesine karar verilmesini istemiştir. Mahkeme, isteği kısmen hüküm altına almıştır.

Hüküm süresi içinde davalı avukatı tarafından temyiz edilmiş olmakla, dava dosyası için Tetkik Hakimi M. Hacıoğlu tarafından düzenlenen rapor dinlendikten sonra dosya incelendi, gereği konuşulup düşünüldü:

Davacı işçi, iş sözleşmesinin haklı ve geçerli sebep olmadan işverence feshedildiğini ileri sürerek feshin geçersizliğine ve işe iadesine karar verilmesini, işe başlatılmama halinde ödenmesi gereken tazminat ile boşta geçen süre ücretinin belirlenmesini istemiştir.

Davalı vekili, iş sözleşmesinin davacının görev ve sorumluluklarını yerine getirmediğinden bahisle usulüne uygun olarak haklı nedenle feshedildiğini, bu nedenle davanın reddine karar verilmesini savunmuştur.

Mahkemece iş sözleşmesinin davalı işverence feshedildiği, işverenin davacının sözleşmesini haklı veya geçerli sebebe dayanmak sureti ile feshettiğini ispat edemediği gerekçesiyle davanın kabulüne karar verilmiştir.

Hüküm, davalı vekili tarafından temyiz edilmiştir.

Taraflar arasında iş sözleşmesinin feshinin haklı sebebe dayanıp dayanmadığı uyuşmazlık konusudur.

Davacı işçinin 16.10.2007 tarihinde, davalı şirketin çağrı merkezi biriminde müşteri yetkilisi olarak çalışmaya başladığı, iş sözleşmesinin abonelerle yapmış olduğu görüşmelerde çağrı merkezi kurallarına uygun olmayan, abonelerle dalga geçer mahiyette, abonelerin taleplerini umursamaz ve nezaketten uzak bir üslup sergilemesi ve tüm sözlü ve yazılı uyarılara rağmen abonelerle çağrı merkezi standartlarına uygun olmayan görüşmelere devam ettiği, bu suretle ödevli bulunduğu görevler tarafına hatırlatıldığı halde yapmamakta ısrar ettiği gerekçesi ile haklı sebeple feshedildiği, davacının 11.11.2011 ve 15. 03.2012 tarihli yazılı savunmalarında müşterilerle konuşması sırasında kullandığı ses tonu sebebiyle müşterileri daha da sinirlendirdiği için hatalı olduğunu kabul ettiği anlaşılmaktadır.

Somut olayda mahkemece karara esas teşkil eden bilirkişi raporuna göre davacının müşterilerle yaptığı görüşmelerin "Vodafone Çağrı Merkezi Telefonda Standart Yanıtlar Prosedürü"ne uymayan konuşmalar olduğu ve sunulan konuşma kayıtları içinde çağrı merkezi standartlarına uymayan ses tonu ve cümleler kullandığı kabul edildiği, ancak müşteri konuşmalarının da standart konuşma olmadığı ve davacının bölüm müdürünün insan kaynakları birimine gönderdiği e-postadan davacının görevindeki çalışanlar için ölçsüz

bir uygulama yapılması yönünde adımlar atıldığına anlaşılması ve feshin son çare olması ilkesine de uyulmadığı gerekçesi ile feshin geçersizliğine karar verildiği anlaşılmaktadır. Dosya içeriğine göre hizmet sektöründe faaliyet gösteren şirketlerde müşteri memnuniyetinin ön planda olduğu, davacının çağrı merkezi standartlarına uymayan ses tonu ve cümleler kullanarak müşteri memnuniyetsizliğine yol açtığı açıktır. Davacının kusurlu davranışları sebebi ile işin yürütümünü olumsuz etkilemesi ve davacıya duyulan güvenin zedelendiği gözönüne alındığında işverenden artık iş ilişkisini sürdürmesi beklenemeyeceğinden objektif iyi niyet kurallarına göre fesih geçerli sebebe dayanmaktadır. Davanın reddine karar verilmesi gerekirken kabulü hatalı olup bozmayı gerektirmiştir.

Belirtilen sebeplerle, 4857 sayılı İş Kanun'unun 20. maddesinin 3. fıkrası uyarınca, hükmün bozulmak suretiyle ortadan kaldırılması ve aşağıdaki gibi karar verilmesi gerekmiştir.

1-Mahkemenin yukarıda tarih ve sayısı belirtilen kararının **BOZULARAK ORTADAN KALDIRILMASINA**,

2-Davanın **REDDİNE**,

3-Harç peşin alındığından yeniden alınmasına yer olmadığına,

4-Davacının yapmış olduğu yargılama giderinin üzerinde bırakılmasına, davalının yaptığı 945,00 TL yargılama giderinin davacıdan tahsili ile davalıya ödenmesine,

5-Karar tarihinde yürürlükte bulunan tarifeye göre 1.500,00 TL vekâlet ücretinin davacıdan alınarak davalıya verilmesine,

6-Peşin alınan temyiz harcının isteği halinde davalıya iadesine, kesin olarak 07.04.2014 tarihinde oybirliği ile karar verildi.