

Huvudsakligen fråga om det funnits saklig grund för uppsägning på grund av personliga skäl av en arbetstagare med lång anställningstid. Därvid även fråga om arbetsgivaren uppfyllt sin omplaceringsskyldighet. Enligt arbetsgivarparterna har arbetstagaren vid upprepade tillfällen under en längre period allvarligt brutit mot sina skyldigheter i anställningen genom ett stort antal fall av arbetsvägran och genom att ha uppträtt sarkastiskt och otrevligt mot sina närmaste chefer. Vidare fråga om arbetsgivaren har haft särskilda skäl enligt 34 § 2 st. anställningsskyddslagen för att stänga av arbetstagaren från arbete under viss tid.

ARBETSDOMSTOLEN

DOM
2019-01-16
StockholmDom nr 2/19
Mål nr A 33/18

KÄRANDE

Unionen, 105 32 Stockholm

Ombud: förbundsjuristen Sofia Wolff, adress som ovan

SVARANDE

1. Almega Tjänsteföretagen, Box 555 45, 102 04 Stockholm

2. Anticimex Aktiebolag, 556032-9285, Box 47025, 100 74 Stockholm

Ombud för båda: arbetsrättsjuristen Lars Bäckström, Box 55545,
102 04 Stockholm

SAKEN

ogiltigförklaring av uppsägning m.m.

Bakgrund och tvisten

Mellan Almega Tjänsteföretagen och Unionen gäller kollektivavtal. Anticimex Aktiebolag (bolaget) är medlem i Almega Tjänsteföretagen och därmed bundet av kollektivavtalet. Bolaget har ca 1 400 anställda och bedriver verksamhet inom områdena skadedjurskontroll, matsäkerhet, fuktkontroll, husbesiktningar och brandskydd.

M.N., som är medlem i Unionen, tillsvidareanställdes hos bolaget 1991 och har sedan 2005 arbetat som besiktningstekniker. Den 21 november 2017 sade bolaget upp honom av personliga skäl. Uppsägningstiden gick ut den 21 maj 2018.

Sedan tvist uppkommit om uppsägningens giltighet kom bolaget, Unionen och M.N. överens om att M.N. skulle vara arbetsbefriad under viss tid. Därefter avstängde bolaget M.N. från arbetet på grund av de omständigheter som hade föranlett uppsägningen. På Unionens begäran har Arbetsdomstolen i beslut den 25 maj 2018 förordnat att avstängningen av M.N. ska upphöra. I samma beslut avslag Arbetsdomstolen även ett yrkande från arbetsgivarparterna om interimistiskt beslut om att anställningen skulle upphöra. Parterna är överens om att bolagets avstängning av M.N. pågick under perioden den 25 januari–den 25 maj 2018.

Twisten gäller om det funnits saklig grund för uppsägningen av M.N. Parterna tvistar även om det funnits särskilda skäl enligt 34 § andra stycket anställningsskyddslagen för att stänga av honom från arbetet.

Parterna har förhandlat i tvisten utan att kunna enas.

Yrkanden

Unionen har yrkat att Arbetsdomstolen ska ogiltigförklara uppsägningen av M.N. och förplikta bolaget att till honom betala allmänt skadestånd med dels 120 000 kr för brott mot 7 § anställningsskyddslagen, dels 30 000 kr för brott mot 34 § andra stycket anställningsskyddslagen.

Unionen har vidare yrkat ränta enligt 6 § räntelagen på båda beloppen från dagen för delgivning av stämning (den 15 mars 2018) till dess betalning sker.

Arbetsgivarparterna har bestritt käromålet i dess helhet, men vitsordat sättet att beräkna ränta som skäligt i och för sig. Arbetsgivarparterna har inte vitsordat något skadeståndsbelopp som skäligt i och för sig.

Unionen och Almega Tjänsteföretagen har yrkat ersättning för rättegångskostnader.

Parterna har till stöd för sin talan anfört i huvudsak följande.

Arbetsgivarparterna

M.N:s arbetsuppgifter

M.N. har varit anställd hos bolaget sedan 1991. Sedan många år tillbaka har han enbart arbetat med husbesiktningar. Hans titel är besiktningstekniker.

Husbesiktningarna sker antingen på uppdrag av bolagets systerbolag Anticimex Försäkringar AB eller på uppdrag av andra försäkringsbolag. Resultatet av besiktningen, som redovisas i ett besiktningsprotokoll, utgör underlag för försäkringsbolagets avtal om husförsäkring med fastighetsägaren.

Arbetet med husbesiktningar för försäkringsbolags räkning omfattas av lagen (2005:405) om försäkringsförmedling. För att en besiktningstekniker ska få utföra sådant besiktningsarbete krävs att han eller hon regelbundet genomför kunskapsprov med godkänt resultat.

En besiktningstekniker utför oftast besiktningsarbetet ensam på plats i det hus som ska besiktigas. Husägaren, eller någon som representerar husägaren, måste finnas på plats för att släppa in besiktningsteknikern.

Följande gäller för bolagets besiktningstekniker. Under det att besiktningen pågår ska besiktningsteknikern löpande notera sina iakttagelser i en handdator, t.ex. en iPad, som besiktningsteknikern ska ha med sig. I besiktningsarbetet ingår att fotografera husets framsida. Det fotografiet ska finnas på första sidan av besiktningsprotokollet. Därutöver ska fotografier tas av vissa typer av fel i byggnaden och också dessa fotografier ska finnas med i besiktningsprotokollet. Att fotografier tas är ett krav från kunderna. Det framgår av befattningsbeskriv-

ningen för besiktningstekniker att besiktningsprotokollet ska innehålla fotografier. Där framgår också bl.a. att besiktningsprotokollet ska upprättas och att genomgång av detta ska ske med husägaren på plats, innan besiktningsteknikern lämnar huset.

Av befattningsbeskrivningen framgår vidare att besiktningsteknikern ska genomgå vissa utbildningar, bl.a. för att upprätthålla behörighet genom godkända förnyelseprov, och att den anställde själv ansvarar för att fortbildning sker.

Minst en gång per månad ska alla besiktningstekniker inställa sig till månadsmöte på det kontor de är knutna till. M.N. är knuten till kontoret i Älvsjö. Månadsmötena leds av den som är chef för respektive avdelning. Dessa har titeln gruppchefer och är besiktningsteknikernas lönesättande chefer. Vid månadsmötena lämnas information om arbetet och de anställda har möjlighet att ställa frågor till chefen och att utbyta erfarenheter med kolleger. Mötena är också ett tillfälle för besiktningsteknikerna att träffa sin chef och att träffa varandra. Detta är särskilt viktigt för denna kategori anställda, eftersom de under huvuddelen av arbetsdagen arbetar ute på fältet, var och en för sig. Flera av besiktningsteknikerna börjar dock arbetsdagen på kontoret medan andra, bl.a. M.N., har utgått från sin bostad. De flesta som utgår från bostaden kommer dock in på kontoret någon eller några gånger i veckan. M.N. har emellertid haft för vana att komma till kontoret endast i samband med månadsmötena.

Från och med hösten 2014 till årsskiftet 2016/2017 var A.R. M.N:s närmaste chef. Sedan den 1 januari 2017 och till uppsägningen var K.Å. hans närmaste chef.

Besiktningsteknikern måste ha regelbunden kontakt med sin närmaste chef i olika frågor. Kommunikationen mellan besiktningsteknikern och chefen kan ske vid fysiska möten, per telefon, sms eller mejl. Eftersom besiktningsteknikerna tillbringar mesta delen av sin arbetstid utanför kontoret, måste kommunikationen huvudsakligen ske via telefon, sms och mejl. Det är därför av stor vikt för bolaget att telefonsamtal, sms och mejl besvaras i rätt tid och på rätt sätt. Besiktningsteknikern är skyldig att svara på telefonsamtal, sms och mejl så snart som möjligt och, om det begärs av chefen eller någon annan, skicka honom eller henne de handlingar han eller hon efterfrågar och besvara de frågor han eller hon ställer. Bolaget har sedan april 2010 en policy med riktlinjer för mejlanvändning. Av den framgår bl.a. att mejl ska besvaras inom 24 timmar.

M.N. har inte haft högre arbetsbelastning än någon av de andra besiktningsteknikerna, men har brustit i kommunikationen med sina chefer. De andra besiktningsteknikerna har kommit in med föreskrivna tidrapporter, svarat i telefon och besvarat mejl och sms i rätt tid. Att göra en tidrapport tar cirka två minuter per dag om man gör det löpande varje dag och ungefär en kvart om det görs samlat en gång per vecka.

Planering och schemaläggning av M.N:s och hans kollegors arbete utgår från att besiktningen av ett besiktningsobjekt, normalt en villa, tar i genomsnitt en

timme att utföra. Målsättningen är att varje besiktningstekniker ska utföra sex besiktningar per dag. Detta mål uppnås oftast inte. Det genomsnittliga antalet besiktningar per besiktningstekniker och dag har under de senaste åren varierat mellan 4,2 och 5,4. Skälen till att en besiktningstekniker ofta genomför färre än sex besiktningar per dag kan vara att kunden inte varit hemma (s.k. bomkörningar) eller att kunden sent lämnat besked om att han eller hon inte kan vara hemma den inbokade tiden. Den kan också vara så att det inte alltid finns sex besiktningsobjekt att boka in på en dag.

De hus som ska besiktigas en viss dag av en viss besiktningstekniker ligger inom samma geografiska område, t.ex. en viss villaförort, och med så kort avstånd som möjligt mellan de olika besiktningsobjekten. Planeringen utgår från att det normalt ska ta 1–15 minuter att köra med tjänstebilen från ett besiktningsobjekt till nästa. Om körtiden beräknas till mer än 20 minuter, kan ett besiktningsobjekt tas bort från besiktningsteknikerns lista, beroende på hur dagen är planerad i övrigt.

Arbetsdagen börjar kl. 7.45 och slutar kl. 16.00. Tiden för lunchrast är 45 minuter.

M.N. har aldrig framfört klagomål till sina chefer att den planerade tiden inte räckt till eller att han varit stressad.

M.N:s misskötsamhet

Sammanfattning

M.N. har under lång tid allvarligt brutit mot sitt anställningsavtal genom att

1. vägra att besvara telefonsamtal eller ringa tillbaka,
2. vägra att över huvud taget besvara mejl eller att svara på mejl inom 24 timmar,
3. vägra att svara på frågor som ställts i mejl,
4. vägra att efterkomma bolagets krav om att genast komma in med vissa handlingar som efterfrågats, bl.a. veckorapporter, månadsrapporter och kopior av besiktningsprotokoll,
5. vägra att i tid genomföra kunskapsprov,
6. vägra att genast hämta ut arbetsredskap i form av telefon med tillhörande SIM-kort,
7. vägra att utföra besiktningar enligt bolagets direktiv genom att inte att fotografera i samband med husbesiktningar,
8. vägra att utföra besiktningar enligt bolagets direktiv genom att underlåta att ange husägarens mejladress i besiktningsprotokollen och att underlåta att ha med sig handdatoren under pågående besiktning, och
9. vägra att inställa sig på kontoret minst en gång per vecka enligt direktiv från K.Å.

M.N. har genom sitt beteende gjort sig skyldig till arbetsvägran i ett mycket stort antal fall under nästan tre års tid, från december 2014 till november 2017. Denna arbetsvägran har varit upprepad och demonstrativ. Bolaget har vid flera tillfällen klargjort för M.N. att arbetsvägran inte accepterades och att hans anställning kunde vara i fara. Även om föremålen för arbetsvägran delvis har

växlat, har hans arbetsvägran varit ständigt återkommande och inträffat med korta mellanrum. Att vissa av omständigheterna ligger långt tillbaka i tiden saknar därför betydelse. M.N:s underlåtenhet att utföra besiktningsarbetet enligt av bolaget angivna direktiv har lett till kundklagomål.

M.N. har dessutom uppträtt sarkastiskt och otrevligt mot A.R. och K.Å. genom att vid flera tillfällen, i samband med att de träffat M.N. på kontoret, låta bli att besvara hälsningar eller bara titta stint framför sig när de passerat varandra på nära håll i bolagets lokaler.

Sociala och kommunikativa begränsningar

Det kanske är så att M.N., som Unionen gjort gällande, har brister när det gäller det sociala samspelet. Denna eventuella brist kan dock inte förklara den misskötsamhet han gjort sig skyldig till. Han behöver inte kunna ”läsa mellan raderna” eller ”ställa om” för att t.ex. kunna besvara mejl i rätt tid, lämna begärda upplysningar, skriva tidrapporter, följa order att besöka kontoret minst en gång i veckan, ta fotografier i samband med besiktningar, svara i telefon eller göra kunskapsprov i tid. Eventuella problem med socialt samspel kan inte heller förklara att han vägrat svara på hälsningar, att han varit sarkastisk och att han vägrat besöka kontoret en gång i veckan.

Unionen har gjort gällande att M.N. haft svårt att snabbt ändra på sedan länge invanda rutiner. Det var dock endast två nya rutiner som infördes under den period arbetsgivarparterna gör gällande att arbetsvägran förekommit. Den ena nyheten var att tidrapporter skulle ges in månadsvis i stället för veckovis. Den andra nyheten var att M.N. beordrades att komma in till kontoret minst en gång i veckan. Övriga tillsägelser från bolagets sida har avsett upprätthållande av redan gällande rutiner och skyldigheter.

Bolaget har inte krävt att M.N. ska kalla prata utan endast att han ska visa vanlig hövlighet genom att besvara hälsningar och komma in på kontoret minst en gång i veckan för att bygga relationer med kollegor och chefer. De mejl M.N. vägrat att alls besvara eller vägrat att besvara på ett adekvat sätt har avsett ämnen som haft med utförandet av hans arbetsuppgifter att göra och har således inte avsett kallprat eller liknande.

Särskild övervakning och granskning

De händelser som lagts till grund för uppsägningen är huvudsakligen ostridiga. Det är dessa händelser A.R. och K.Å. har reagerat på och ingripit mot. De har alltså inte ”stört” eller ”jagat” M.N. om påhittade saker. Det har heller inte varit fråga om ”detaljer” utan om viktiga saker. Händelserna har inte heller ”uppförstorats”.

M.N. har inte blivit ”orättvist behandlad”. A.R. och K.Å. har ställt samma krav på honom som de gjort på övriga besiktnings tekniker.

Bolagets försök att få M.N. att upphöra med sin misskötsamhet

Bolaget har försökt att få M.N. att ändra sitt beteende. Det har skett bl.a. genom att bolaget vid tre tillfällen mellan december 2014 och mars 2017 lämnat honom skriftliga erinringar. Dessa har lämnats över vid möten mellan M.N. och företrädare för bolaget vid vilka texten i erinringen antingen lästs av M.N. eller lästs upp för honom. Han har i samtliga fall vägrat skriva under erinran eller ta den med sig efter mötets slut. Samtliga erinringar har avslutats med en varning till M.N. om att han kunde komma att skiljas från anställningen om misskötsamheten inte upphörde.

Bolaget har också vid flera andra tillfällen klargjort för M.N. att hans beteende inte var acceptabelt, att han måste ändra på sig och att han annars riskerade att förlora sin anställning.

Ingen av de vidtagna åtgärderna har fått M.N. att upphöra med sin misskötsamhet.

M.N:s eventuella brister beträffande kommunikationsförmåga kan, som sagts, inte förklara den misskötsamhet han gjort sig skyldig till. Därför har det inte funnits skäl att erbjuda honom personalvårdande insatser. Unionen har inte gjort gällande att M.N. lider av någon sjukdom och det framgår inte vilka åtgärder M.N. enligt Unionens mening borde ha erbjudits. M.N. har aldrig efterfrågat några personalvårdande insatser och han har aldrig sagt att hans vägran att t.ex. besvara mejl eller lämna in tidrapporter skulle bero på problem med att kommunicera.

Att M.N. kunnat följa bolagets direktiv visas av att han valt att följa vissa direktiv. Han bättrade sig nämligen vad gäller att fylla i husägarnas mejladresser och att ta med sig handdatorn in i huset i samband med besiktning.

Den upprepade misskötsamheten och de upprepade misslyckade försöken att komma till rätta med misskötsamheten innebar att bolaget till slut kom fram till att M.N. inte kunde ha kvar sin anställning.

Genom sitt beteende har M.N. avsiktligt och under lång tid, trots flera varningar och påpekanden, satt sig ur stånd att utföra sina arbetsuppgifter på det sätt bolaget har rätt att kräva och hans beteende har medfört att först A.R. och därefter K.Å. har fått använda en oproportionerligt stor del av sin arbetstid och energi åt att få M.N. att göra som de sagt till honom att göra.

Utförligare beskrivning av misskötsamheten och de åtgärder bolaget vidtagit för att åstadkomma rättelse

Krav på att lämna in veckorapporter och att besvara en fråga om arbetstidens förläggning

A.R. hade, i samband med ett månadsmöte, muntligen sagt till M.N. att ge in veckorapport. Vid det samtalet invände M.N. mot kravet från A.R. och sa att A.R. kunde se i bokningssystemet vilka kunder han hade haft under den gångna

veckan. A.R. klargjorde att veckorapporten ska innehålla även andra uppgifter än de som framgår av bokningssystemet.

M.N. fortsatte trots det att vägra att lämna in veckorapport. Av det skälet skickade A.R. den 3 december 2014 ett mejl till M.N. och sa till honom att snarast lämna in veckorapport, men inte heller det hade någon effekt på M.N., som inte besvarade mejlet.

När nästan två veckor hade gått och M.N. fortfarande inte hade gett in veckorapporter fick han den 17 december 2014 en skriftlig erinran från A.R. Erinran skickades till M.N. via mejl, men inte heller detta mejl besvarades av M.N. I mejlet uppmanades M.N. också att inkomma med besked om mellan vilka klockslag han önskade att hans arbete skulle vara förlagt. Också denna uppmaning hade A.R. lämnat till M.N. tidigare, men utan resultat.

Eftersom M.N. inte besvarade det mejl som erinran hade skickats med, ville A.R. prata med honom. A.R. bad honom därför stanna kvar för ett enskilt möte efter månadsmötet den 5 januari 2015. Vid mötet med M.N. gick A.R. igenom både det som stod i erinran och det som stod i mejlet av den 17 december 2014. Vid mötet läste M.N. igenom erinran. M.N. sa att han inte hade förstått att veckorapport skulle ges in. Han sa också att han inte ville ange hur han ville ha sin arbetstid förlagd.

Eftersom M.N. vid mötet den 5 januari 2015 vägrade ange mellan vilka klockslag han ville ha sitt arbete förlagt, fick han ett mejl från A.R. den 7 januari 2015, i vilket A.R. förklarade inom vilka ramar bolaget hade rätt att ändra arbetstidsförläggningen och han uppmanade M.N. att ta kontakt med sina fackliga företrädare för att med hjälp av dem få klarhet i vad kollektivavtalet innebär i fråga om arbetstidsförläggningen. A.R. avslutade mejlet med att återigen uppmana M.N. att komma in med besked om hur han själv önskade få sin arbetstid förlagd och klargjorde att om han inte kom in med sådant besked skulle A.R. ensidigt besluta i saken. Inte heller detta mejl besvarades av M.N.

Så småningom började M.N. lämna in veckorapporter. De hade dock ett mycket knapphändigt innehåll, men A.R. orkade inte ta upp den saken med M.N., eftersom han bedömde det som utsiktslöst att få M.N. att skriva alla de uppgifter som veckorapporten ska innehålla.

Att lämna tidrapport har varit den enda regelbundna administrativa syssla M.N. och övriga besiktningstekniker haft.

Krav på att göra kunskapsprov

För att få utföra vissa arbetsuppgifter som besiktningstekniker krävs, som nämnts, att arbetstagaren har genomgått vissa utbildningar med godkänt provresultat. M.N. hade trots muntliga uppmaningar från A.R. inte gjort ett av dessa prov i rätt tid. Proven görs via internet. Eftersom han inte hade gjort provet trots de muntliga uppmaningarna, beordrades han i mejl från A.R. den 7 och 11 november 2016 att göra provet. Av mejlen framgår att om M.N. inte gör provet, och blir godkänd, kan han inte arbeta som försäkringsförmedlare. Inte heller dessa mejl besvarades av M.N.

Elva dagar senare, den 22 november 2016, hade M.N. fortfarande inte gjort provet. Han kallades därför till ett möte den dagen och vid mötet lämnades ytterligare en skriftlig erinran till M.N. Erinran innebar att M.N. skulle göra provet, läsa mejl och, såsom fastslås i mejlpolicyn, besvara dessa inom 24 timmar. Om det inte skedde, skulle bolaget överväga att skilja honom från anställningen. Vid mötet sa M.N. att han inte hade läst mejlen om att han skulle göra provet och att han tyckte att bolaget i stället för att skicka mejl borde skicka brev till hans hemadress.

Den 24 november 2016 skickade A.R. ett mejl till M.N. och klargjorde att han hade avbokat M.N:s besiktningsarbete under fredagen den 25 november 2016 för att M.N. skulle få tid att göra provet. M.N. skickade ett mejl till A.R. en dryg timme senare. I det kommenterade han inte uppmaningen om att göra provet.

Den 25 november 2016 gjorde M.N. provet, men blev underkänd på den ena delen av det. M.N. gjorde provet på 33 minuter, trots att den tid han hade på sig var två timmar. A.R. uppmanade M.N. i mejl den 30 november 2016 att den 6 december 2016 göra om den delen av provet och A.R. betonade att M.N. fick hålla på i två timmar. A.R. avslutade mejlet med att uppmana M.N. att svara på mejlet. Det lät dock M.N. bli att göra.

M.N. inställde sig på kontoret den 6 december 2016 för att göra provet. Han klarade dock inte heller godkänt vid det andra försöket. Inte heller denna gång använde M.N. hela den tid han hade rätt att använda utan avbröt i förtid.

M.N. lät bli att informera A.R. om att han blivit underkänd också andra gången, vilket han borde ha gjort eftersom han visste att A.R. var mycket angelägen om att M.N. skulle bli klar med proven. A.R. blev i stället varse att provet inte hade blivit godkänt genom att gå in i bolagets rapporteringssystem.

Den 7 december 2016 skickade A.R. på nytt ett mejl till M.N. och påpekade att M.N. inte heller hade klarat provet vid andra försöket och att han gått i förtid. A.R. klargjorde på nytt att M.N. måste kommunicera med A.R. i stället för att A.R. skulle behöva se information i systemen. A.R. ställde vidare frågor till M.N. om huruvida han behövde hjälp av något slag. A.R. skrev också i mejlet att M.N. skulle besvara mejlet inom 24 timmar, vilket han gjorde men mejlet innehöll inga svar på de frågor A.R. hade ställt eller någon kommentar till varför han inte satt tiden ut. I stället skrev M.N. ”Hej vänner Du får info i morgon”.

M.N. fick till sist, senare i december 2016, godkänt på provet. Från den första skriftliga ordern den 7 november 2016 från A.R. om att M.N. genast skulle göra provet till dess det var avklarat tog det alltså cirka en månad. Om M.N. genast hade hörsammat A.R:s order, hade provet kunnat vara avklarat mycket snabbare och A.R. hade sluppit arbetet med att skicka ytterligare mejl till M.N. och att ge honom en erinran och ha ett möte med honom om denna sak.

Ingen av besiktningsteknikerna har egen plats på kontoret. Om en besiktningstekniker vill sitta ostörd med stängd dörr för att göra ett prov, vilket är en fullt naturlig begäran, är det bara att säga till om det så ordnas den saken lätt, vilket M.N. visste. M.N. har inte framfört något önskemål till A.R. eller K.Å. om att få sitta i ett stängt rum.

Det finns inte något samband mellan M.N:s påstådda brister beträffande socialt samspel och hans underlåtenhet att be om en tyst plats att göra provet på. M.N. har nämligen i flera andra sammanhang visat att han inte drar sig för att komma med önskemål och ställa krav:

- M.N. krävde vid mötet den 5 januari 2015 att A.R. skulle ta fram vissa papper och han ville ha ett visst protokoll av A.R.
- M.N. ville vid mötet den 22 november 2016 att brev skulle skickas med vanlig post till hans hemadress i stället för med mejl och att mötet skulle göras om.
- M.N. begärde vid ett möte den 20 mars 2017 att K.Å. och A.H. skulle leta rätt på en viss kund.
- M.N. begärde vid ett möte den 4 april 2017 att K.Å. skulle skicka dokument till hans hemadress.
- Av de två mejlen av den 24 november 2016 framgår att M.N. dels begärde att A.R. skulle boka en tid åt honom, dels att A.R. skulle ge honom ett lönerevisionsbesked.
- Av ett mejl av den 17 maj 2017 kl. 14.35 framgår att M.N. avkrävde K.Å. en förklaring om varför han skulle lämna in en bil.
- Av mejl av den 31 augusti 2017 kl. 10.35 och 13.39 framgår att M.N. tyckte att K.Å. skulle kontakta en annan person, J.F.

- Av ett mejl av den 1 november 2017 framgår att M.N. begärde att ”platschefen” skulle kontakta M.N. om denne hade något ärende till honom.

Krav på att ange husägarens mejladress i besiktningsprotokollet och att ha med sig handdatorn under pågående besiktning

Den 23 november 2016 kl. 08.56 skickade A.R. ett mejl till M.N. i vilket han klagade för honom att det fanns ytterligare två arbetsmoment (utöver skyldigheten att göra provet) han inte utförde på det sätt han skulle.

Det ena gällde att M.N. ofta underlät att ange husägarens mejladress i besiktningsprotokollen, vilket komplicerade, fördröjde och fördröjde överlämnandet av protokollen till husägarna, eftersom den administrativa personal i bolaget som bl.a. har till uppgift att skicka de färdigställda protokollen till husägarna, i avsaknad av känd mejladress, var tvungna att skicka protokollen med vanlig post.

Det andra gällde att M.N. underlät att under själva besiktningen ta med sig handdatorn och att han underlät att visa besiktningsprotokollet för husägaren innan han lämnade huset. På handdatorn ska besiktningsteknikern löpande under pågående besiktning skriva in de iakttagelser han gör och besiktningen ska avslutas med att besiktningsteknikern med hjälp av dessa anteckningar går igenom med husägaren resultatet av besiktningen så som det framgår av protokollet. M.N. hade låtit bli att använda handdatorn på detta sätt. Han hade i stället skrivit protokollet från minnet, och kanske från handskrivna anteckningar, när han efter besiktningen satt i sin bil. Detta arbetssätt medförde att en del av de uppgifter om besiktningsresultatet han muntligen hade lämnat till husägaren innan han lämnade huset inte överensstämde med uppgifterna i protokollet, vilket skapade irritation hos kunder och klagomål från dessa.

A.R. avslutade mejlet med att kräva att M.N. skulle bekräfta mottagandet inom 24 timmar, vilket M.N. gjorde den 24 november 2016, med endast en halvtimmes marginal.

Det är riktigt att M.N. bättrade sig vad gäller kraven på att ange mejladresser till husägarna i protokollen och att under besiktningarna föra anteckningar med hjälp av handdatorn.

Krav på att besvara mejl m.m.

Den 1 januari 2017 slutade A.R. som M.N:s närmaste chef och ersattes av K.Å. K.Å. blev informerad av A.R. om de problem som hade varit med M.N. och om de åtgärder A.R. och bolaget hade vidtagit för att komma till rätta med problemen.

Som framgår av redogörelsen ovan underlät M.N. gång på gång att besvara mejl från A.R. Samma sak upprepades i förhållande till K.Å. sedan denne blivit M.N:s chef.

Sex gånger under perioden den 1 februari–9 mars 2017, nämligen den 1, 15 och 21 februari samt den 1, 6 och 9 mars 2017, sökte K.Å. M.N. via mejl och telefon utan att få svar. Den 16 mars 2017 skickade K.Å. därför ytterligare ett mejl till M.N. och klargjorde på nytt att M.N. var skyldig att svara på telefon och mejl och att han riskerade sin anställning om han inte ändrade sitt beteende.

M.N. svarade inte heller på det mejlet. Denna varning om att M.N. riskerade sin fortsatta anställning följdes upp av en mer fyllig erinran den 20 mars 2017. Denna erinran, liksom de två tidigare, överlämnades till M.N. vid ett möte.

I erinran påtalades att M.N. fortsatte att inte besvara mejl eller ringa tillbaka och de sex ovan nämnda tillfällena räknades upp. Vidare påtalades i erinran att M.N. låtit bli att hämta ut den telefon han var tvungen att ha för att kunna utföra sina arbetsuppgifter på ett riktigt sätt och som K.Å. hade beställt till M.N., eftersom M.N. hade sagt att han ansåg att den handdator han hade var klumpig och att det var skälet till att han inte hade den med sig under själva besiktningensarbetet.

K.Å. angav i tre punkter i erinran vad M.N. i fortsättningen måste iaktta för att inte riskera att förlora sin anställning, bl.a. att följa rutiner för avrapportering av gjorda arbeten, rapportering av tid (jämför erinran av den 17 december 2014), att ta fotografier vid varje besiktning, att ange kundernas mejladresser i besiktningensprotokollen och att inom 24 timmar besvara mejl och telefonmeddelanden.

M.N. hade alltså, trots tillsägelsen i mejlet av den 23 november 2016 fortsatt att låta bli att ange husägarnas mejladresser och fortsatt att låta bli att ta med sig handdatorn in till det hus som skulle besiktigas. I ett av de mejl från K.Å. som återges i erinran, det från den 1 mars 2017, och som M.N. inte besvarat, påminde K.Å. M.N. om att fotografier ska tas inte bara av framsidan av huset utan också av vissa av de anmärkningar som tas upp i protokollet.

Dessa saker betonades även muntligen vid ett möte samma dag vid vilket erinran lästes upp för M.N.

Underlåtenheten att ta fotografier berodde på att M.N. inte tog med sig handdatorn in i huset. Trots anvisningen i erinran av den 20 mars 2017 om att han skulle ta fotografier vid besiktningar lät han vid flera tillfällen bli att göra det. I ett protokoll som avser en besiktning två dagar efter att M.N. hade fått erinran saknades fotografier beträffande vissa anmärkningar. Även i två andra protokoll från besiktningar den 22 och 27 mars 2017 saknades fotografier beträffande anmärkningar och protokollen från två besiktningar som genomfördes den 23 respektive 24 mars 2017 saknade framsidesbild.

Underlåtenheten att ta fotografier på anvisat sätt har lett till klagomål från bolagets största kund, Folksam.

Krav på att informera angående vinterdäck m.m.

Den 15 maj 2017 kl. 14.44 skickade K.Å. ett mejl till bl.a. M.N. om att hans tjänstebil skulle lämnas till bolaget innan han gick på semester och att han skulle ge K.Å. besked om var vinterdäcken till bilen förvarades. Den 16 maj 2017 kl. 16.16 svarade M.N. i ett mejl enbart ”[d]äck Farsta”. Det dröjde alltså mer än 24 timmar innan M.N. besvarade mejlet.

K.Å. var osäker på om M.N. med det svaret menade den däckfirma i Farsta som heter Däckia, och ställde den frågan i ett svarsmejl en stund senare genom att skriva ”[d]äckia Farsta eller?”. Det finns nämligen flera däckfirmor i Farsta. M.N. svarade i mejl dagen därpå, dvs. den 17 maj 2017, enbart ”Ska du byta däck?”. Hans svar kan inte uppfattas på annat sätt än som en otrevlighet eller sarkasm.

K.Å. besvarade detta mejl med att förklara varför han behövde svar på den fråga han ställt. Inte heller denna förklaring och upprepning av kravet på att få svar från M.N. fick honom att svara på frågan. I stället skickade han ett mejl i vilket han krävde en förklaring till varför han skulle behöva lämna från sig bilen under sin semesterledighet. Han avslutade mejlet med orden ”[f]örklara tack”.

K.Å. svarade i mejl och förklarade varför bilen skulle lämnas tillbaka och klargjorde även att en vägran att upplysa honom om var däcken förvarades utgjorde arbetsvägran. Dagen därpå, den 18 maj 2017 kl. 06.59, skickade M.N. ett mejl tillbaka med svaret ”Däckia”.

Det ämne som denna mejlkonversation avser borde ha tagit ett par minuter att avhandla. Frågan om var däcken fanns hade genast kunnat besvaras med ”På Däckia i Farsta”. I stället pågick konversationen från den 15 maj kl. 14.44 till den 18 maj kl. 06.59, dvs. i nästan tre dygn, och innehöll motfrågor, ifrågasättanden och sarkasm från M.N:s sida.

Krav på att skicka vissa besiktningsprotokoll till K.Å.

Även den 31 augusti 2017 skedde mejlkorrespondens mellan K.Å. och M.N. På morgonen skrev K.Å. till M.N. och bad honom att fylla i och till K.Å. skicka vissa i mejlet angivna besiktningsformulär. Mejlet är skrivet i vänlig ton.

M.N. svarade att allt var skickat till J.F., som är skadereglerare hos bolaget, och att K.Å. ”får höra med honom”. K.Å. svarade att han hade pratat med J.F., att J.F. hade fått handlingar och att K.Å. ville att M.N. skulle skicka kopior även till honom. Också det mejlet är skrivet i en vänlig ton.

M.N. svarade ”[o]m du vill ha kopior så får du höra med J.F.”.

M.N. har återigen vägrat att lyda givna order och har svarat på ett respektlöst sätt i stället för att bara göra som K.Å. bad honom.

Krav på att besvara mejl, igen

Den 18 oktober 2017 hölls ett nytt möte med M.N. Vid mötet påpekades igen för M.N. bl.a. att han skulle svara på mejl och telefon inom 24 timmar, att han skulle besöka kontoret minst en gång i veckan för att bygga relationer med kollegor och chefer och att han skulle skriva protokollet i handdatorn och gå igenom det innan han lämnade husägaren. M.N. fick också ytterligare en varning om att hans anställning kunde komma att avslutas om ingen förändring skedde.

Vid mötet frågade bolagets företrädare M.N. om han behövde stöd från bolaget och cheferna för att kunna uppfylla de krav som ställdes på honom. M.N. förklarade att inte ville ha något stöd.

M.N. har besvarat mejl när han haft lust att göra det.

Krav på att lämna in månadsrapport

Tisdagen den 31 oktober 2017 skickade K.Å. ett mejl med påminnelse till bl.a. M.N. om att han skulle skicka in månadsrapport och att den skulle vara inne ”på fredag”, dvs. den 3 november 2017. K.Å. hade infört att besiktningsteknikerna skulle rapportera månadsvis i stället för veckovis.

M.N. besvarade inte mejlet från K.Å., trots att han så sent som den 18 oktober 2017 på nytt, genom en skriftlig varning, hade fått klart för sig att han riskerade sin anställning om han inte besvarade mejl inom 24 timmar.

På förmiddagen den 3 november 2017 hade rapporten fortfarande inte skickats in av M.N. och han hade fortfarande över huvud taget inte besvarat mejlet.

Effekten av att månadsrapporten inte lämnades in var bl.a. att K.Å. inte kunde se om M.N. hade haft någon frånvaro i oktober 2017, vilken typ av uppdrag han hade utfört och om han hade haft några s.k. bomkörningar under den månaden.

Sammanfattningsvis har M.N:s ovilja att efterkomma kravet på månadsrapportering gjort att K.Å. inte haft underlag för att rapportera in löneunderlag till lönekontoret eller för att följa upp hans prestationer.

Krav på att besöka kontoret minst en gång i veckan

Under de dryga två veckor som gick mellan den 18 oktober 2017, när kravet på att besöka kontoret minst en gång per vecka framställdes, och den 6 november 2017, då M.N. i samband med underrättelse om förestående uppsägning hemförlovades, besökte han inte kontoret en enda gång. M.N. gjorde sig därigenom skyldig till ytterligare arbetsvägran.

Den 1 november 2017 skickade K.Å. ett mejl till M.N. och frågade honom om han hade följt överenskommelsen från den 18 oktober 2017 om att besöka kontoret. M.N. skickade samma dag ett mejl tillbaka, dock utan att svara på frågan. I stället skrev han följande: ”Hej alla vänliga arbetskollegor. Om platschefen har något ärende till mig så går det bra att han kontaktar mig själv. Inga omvägar tack.” Svaret kan inte ses på annat sätt än som ytterligare en sarkasm.

Otrevligt uppträdande vid möten

Den 4 april 2017 träffade K.Å. M.N. på kontoret. K.Å. hälsade på M.N. genom att säga ”tjena M.”. M.N. besvarade inte hälsningen.

K.Å. frågade M.N. senare samma dag varför han inte hade besvarat hälsningen. M.N. svarade då att det K.Å. hade gjort var oförlåtligt. När K.Å. frågade honom vad han menade svarade han ”det vet du själv, jag vill att du skickar dokumenten du har till min hemadress”. Detta samtal inträffade cirka 14 dagar efter det möte den 20 mars 2017 då K.Å. hade överlämnat en erinran till M.N. och vid vilket M.N. hade krävt att K.Å. skulle skicka erinran till hans hemadress. Uppenbarligen visade M.N. sitt missnöje med erinran på detta sätt. M.N. uppfattade den 4 april 2017 inte en social situation på ett felaktigt sätt, utan hans handlande grundade sig på att han var arg på K.Å.

M.N:s beteende att inte hälsa på K.Å. och inte svara på vänliga frågor om hur han mår fortsatte efter den 4 april 2017. Av bl.a. det skälet kallade K.Å. M.N. till ett möte den 3 oktober 2017 vid vilket han framförde detta till honom.

Kundklagomål

Vid mötet den 3 oktober 2017 redogjorde K.Å. också för att det hade kommit flera klagomål från kunder beträffande M.N:s arbete. Klagomålen avsåg till stor del att husägaren ansåg att det fanns skillnader mellan det M.N:s hade sagt i samband med besiktningen och innehållet i det protokoll husägaren fick senare. Om M.N. hade gjort som han var anvisad att göra, nämligen att fylla i protokollet löpande på handdatorn under besiktningen och sedan, innan han lämnade husägaren, redogöra för innehållet, skulle denna skillnad inte ha uppkommit.

Det har hänt vid några tillfällen att bolaget har kompenserat kunder med bio-biljetter eller brandsläckare sedan de hört av sig om brister hos M.N. i samband med besiktningar.

Omplacering?

Omplaceringsutredning

M.N. har valt att inte ändra sitt beteende, trots att han vetat att han därmed riskerade att bli uppsagd. Inget talar för att en omplacering till en annan befattning skulle ha ändrat hans beteende. Hans bristande respekt för gällande regler är av sådant slag att det saknas skäl att tro att en omplacering skulle avhjälpa problemet. Det har därför inte varit skäligt att försöka omplacera M.N. Eftersom det inte har varit skäligt att omplacera M.N., har bolaget inte genomfört någon omplaceringsutredning inför uppsägningen.

För det fall Arbetsdomstolen skulle finna att det varit skäligt att omplacera M.N. och att bolaget därför borde ha gjort en omplaceringsutredning, kan bolaget visa att det vid uppsägningstidpunkten saknades omplaceringsmöjligheter. Den omständigheten att någon omplaceringsutredning inte gjorts saknar därmed betydelse för bedömningen av uppsägningsfrågan.

Omplaceringsmöjligheter

Även om det skulle ha varit skäligt att omplacera M.N. saknades vid uppsägningstidpunkten omplaceringsmöjligheter, eftersom M.N. inte hade tillräckliga kvalifikationer för de befattningar som var lediga.

Den av Unionen utpekade befattningen som skadeutredare var inte ledig vid tidpunkten för uppsägningen. Det är visserligen riktigt att en skadeutredare slutade sin anställning, men hans befattning återbesattes aldrig.

Vid uppsägningstidpunkten fanns det dock ett antal andra lediga befattningar hos bolaget. Parterna har enats om att det är tillräckligt att Arbetsdomstolens prövar M.N:s kvalifikationer i förhållande till kraven för tre olika befattningar som besiktningsman, avfuktningstekniker respektive skadedjurstekniker. M.N. hade och har inte tillräckliga kvalifikationer för någon av dessa befattningar. Därför har bolaget under inga förhållanden varit skyldigt att erbjuda M.N. omplacering till någon av dem.

Kravet på förmåga att kommunicera och skapa relationer

Av kravspecifikationerna för de tre befattningarna framgår att man bl.a. måste ha lätt för att kommunicera och skapa relationer. Det kravet gäller i förhållande till såväl kunder och kollegor som chefer.

Besiktningsmannens arbete innefattar försäljning av viss utrustning, t.ex. brandsläckare, och att vid behov föreslå kunden att anlita Anticimex för ytterligare tjänster. Om besiktningsmannen vid besiktningen t.ex. upptäcker att det behöver vidtas mer ingående åtgärder i en kryppgrund, ska han eller hon informera kunden om att Anticimex tillhandahåller sådana tjänster och fråga kunden om han eller hon vill bli kontaktad av en säljare för att få ytterligare information om tjänsten.

Även skadedjursteknikerns och avfuktningsteknikerns arbete innehåller inslag av försäljning och möten med kunder. När skadedjursteknikern besöker privatpersoner sker ingen försäljning men det gör det när de har arbeten på t.ex. restauranger, butiker och jordbruk. I de fallen ska den anställde försöka sälja bl.a. utbildningar och utökningar av avtal. Avfuktningsteknikern säljer inte hos privatpersoner men ska sälja in tjänster hos större fastighetsägare och byggare. Detta innebär att det ställs samma krav på att kommunicera och skapa relationer för dessa befattningar som för befattningen som besiktningstekniker.

Besiktningsmannens, skadedjursteknikerns och avfuktningsteknikerns arbete innefattar att befinna sig i kundens hem. Arbetstagaren ska alltid prata med kunden om det arbete han eller hon utför.

Anticimex har flera konkurrenter på marknaden.

Mot bakgrund av nu nämnda förhållanden är det viktigt att en besiktningsman, skadedjurstekniker eller avfuktningstekniker har lätt för att kommunicera och lätt för att skapa kontakter, inte bara med chefer och kollegor utan även med kunder. Om det brister i dessa förmågor, minskar möjligheten att sälja Anticimex produkter och tjänster. Vidare medför sådana brister ökad risk för att kunderna blir missnöjda och söker sig till konkurrenter.

M.N. har inte lätt för att kommunicera och skapa relationer. Han har tvärtom mycket svårt för det. Han har redan av det skälet inte tillräckliga kvalifikationer för någon av befattningarna. Även Unionen har framhållit M.N:s svårigheter att kommunicera och skapa relationer.

Det i kravspecifikationerna uppställda kravet på att ha lätt för att kommunicera och skapa relationer har tillämpats av bolaget, och det är inte obefogat eller överdrivet.

Kravet på goda kunskaper i engelska för befattningen som avfuktningstekniker

För befattningen som avfuktningstekniker krävdes enligt kravspecifikationen goda kunskaper att skriva och tala engelska. M.N. har inte det, och han har därför, också på denna grund, inte tillräckliga kvalifikationer för befattningen som avfuktningstekniker.

Det i kravspecifikationen uppställda kravet på att ha goda kunskaper att skriva och tala engelska har tillämpats av bolaget, och det är inte obefogat eller överdrivet.

Avstängningen

Bolaget, Unionen och M.N. var överens om att M.N. skulle vara hemförlovad med lön under viss tid efter uppsägningen den 21 november 2017. Därefter har bolaget stängt av honom från arbetet. Till följd av Arbetsdomstolens interimistiska beslut upphörde avstängningen den 25 maj 2018.

Före uppsägningen hade M.N. under cirka tre års tid vid ett stort antal tillfällen på ett demonstrativt och respektlöst sätt vägrat att följa direktiv från sin närmaste chef. Han hade misskött sig på samma sätt oavsett om det var A.R. eller K.Å. som var hans chef. M.N. hade under perioden den 17 december 2014–den 20 oktober 2017 fått fyra skriftliga erinringar som innehållit varningar om att han kunde komma att skiljas från sin anställning.

M.N. har lång anställningstid hos bolaget och har därför varit väl medveten om vilka skyldigheter en arbetstagare har. M.N. har inte upphört att arbetsvägra trots att han blivit tillsagd vid ett stort antal tillfällen och trots att det flera gånger gjorts klart för honom att han riskerade sin fortsatta anställning om misskötsamheten inte upphörde. Efter den sista erinran lät M.N. bli att besöka kontoret och att över huvud taget besvara det mejl som K.Å. skickade till honom den 31 oktober 2017. Han besvarade dessutom mejlet från K.Å. av den 1 november 2017 med en kommentar, trots att mejlet med erinran/varningen den 20 oktober 2017 innehöll ett särskilt påpekande om att M.N. inte skulle svara på frågor med motfrågor, kommentarer eller påståenden utan i stället bara svara på den ställda frågan. Det fanns mot denna bakgrund inget som talade för att M.N. skulle ha upphört med misskötsamheten om han hade fått komma tillbaka i arbete. Han har fått många chanser att bättra sig, utan att ta vara på någon av dessa chanser.

M.N:s gång på gång uppvisade ovilja att följa bolagets direktiv har inneburit att han inte ställt sig till bolagets förfogande i enlighet med de fundamentala regler som gäller i ett anställningsförhållande. Dessutom har hans misskötsamhet medfört att A.R. och K.Å. blivit tvungna att använda en oproportionerligt stor del av sin arbetstid och energi åt att få M.N. att göra som de sa till honom att göra.

Mot bakgrund av M.N:s misskötsamhet och att det var mer eller mindre uppenbart att det fanns saklig grund för uppsägningen fanns det särskilda skäl, enligt 34 § andra stycket anställningsskyddslagen, att stänga av M.N. från arbetet (jämför AD 2010 nr 62).

Sammanfattning av grunderna för bestridandet

Uppsägningen föregicks av att M.N. under tre års tid, vid ett stort antal tillfällen, vägrat att följa direktiv från sin närmaste chef. Misskötsamheten bestod bl.a. i att M.N. vägrade att svara på mejl i rätt tid, att inkomma med efterfrågade handlingar samt att utföra besiktningar enligt angivna direktiv.

M.N. har inte upphört med sitt beteende trots att han vid många tillfällen blivit tillsagd att göra det och trots att det vid flera tillfällen klargjorts för honom att han riskerade sin anställning om misskötsamheten inte upphörde. M.N:s agerande utgör arbetsvägran och den har varit upprepad och demonstrativ. Han har därtill uppträtt sarkastiskt och otrevligt mot sina närmaste chefer vid flera tillfällen.

M.N:s eventuella brister i det sociala samspelet eller kommunikationsförmåga kan inte förklara den misskötsamhet han gjort sig skyldig till. Det har därför inte funnits någon skyldighet för bolaget att vidta några andra åtgärder än de som bolaget redan vidtagit, dvs. nämnda varningar och tillrättavisningar.

Det har inte varit skäligt att försöka omplacera M.N. Det har under alla förhållanden inte funnits några lediga befattningar att omplacera honom till.

Mot denna bakgrund fanns saklig grund för uppsägningen av M.N. Av samma skäl fanns även särskilda skäl för att stänga av honom från arbetet.

Unionen

M.N:s anställning och arbetsuppgifter

M.N. har utfört i genomsnitt cirka 1 000 besiktningar per år. Varje besiktning tar mellan 30 minuter och två timmar att genomföra, beroende på vilken sorts besiktning det är. M.N. genomförde fem eller sex besiktningar varje arbetsdag. Ibland kunde en besiktning bli mer omfattande än beräknat eller av andra skäl dra ut på tiden och det blev ofta mycket knappt med tid mellan de olika kundbesöken. Vissa arbetsdagar hann M.N. inte äta någon lunch alls, och ibland åt han en smörgås i bilen på väg till nästa kund.

Under arbetsdagen är besiktningsteknikerna oftast antingen på plats hos en kund eller på väg i bil till nästa kund. Det finns under kundbesöken inga möjligheter att svara i telefon eller på mejl. Det finns det inte heller under de ofta brådskande bilfärderna mellan kundbesöken. M.N:s främsta prioritering i sitt arbete har alltid varit nöjda kunder och en viktig del för att uppnå detta var att i möjligaste mån hinna komma till kunden inom den utsatta tidsramen för besöket. Förseningar var ett av de vanligaste kundklagomålen.

M.N. var sällan inne på kontoret. Han, liksom övriga besiktningstekniker, hade inte någon fast arbetsplats eftersom 99 procent av arbetet utfördes på plats hos kunden.

I arbetsuppgifterna ingick även ett visst mått av administrativt arbete och det hände att M.N. ibland prioriterade det praktiska arbetet framför exempelvis mejlkorrespondens, främst på grund av tidsbrist. M.N. prioriterade alltid att komma i tid till kunden. Ofta fanns det inte tid för att utföra det administrativa arbetet under ordinarie arbetstid.

M.N:s påstådda misskötsamhet

Det agerande eller den underlåtenhet som bolaget lagt M.N. till last bestrids endast i den mån detta anges särskilt i det följande.

M.N:s agerande har inte utgjort arbetsvägran eller på något annat sätt inneburit att han ”vägrat” att utföra något. Agerandet har inte heller varit så pass allvarligt att det utgör saklig grund för uppsägning och det låg dessutom huvudsakligen för långt tillbaka i tiden för att kunna läggas till grund för uppsägningen.

I den mån M.N. har brustit i sitt sätt att kommunicera med chefer och kollegor samt i efterföljandet av bolagets rutiner och policys, har det till stor del berott på sociala och kommunikativa begränsningar hos honom. M.N. upplevde sig därtill vara utsatt för en särskilt hård övervakning och granskning av arbetsledningen, vilket ledde till psykisk stress. Även detta ska beaktas vid bedömningen av hans agerande.

Sociala och kommunikativa begränsningar

M.N. är inte pratsam eller social till sin natur. Han pratar först om han tycker att han har något att säga, annars säger han inget alls. Han tycker varken om eller behärskar särskilt bra att ”kallprata”. Han är alltid rak och ärlig, vilket då och då kan missuppfattas av omgivningen. Hans begränsningar i kommunikation hänger bl.a. ihop med en svårighet att inse att andras utgångspunkter och perspektiv kan skilja sig från hans egna. Han har därtill nedsatt förmåga att uppfatta stämningar och tonlägen eller att ”läsa mellan raderna” i en situation.

M.N. är dock både trygg och bekväm i den professionella roll som han under lång tid har utformat i sitt arbete och som han går in i främst när han träffar kunder. Därutöver är han alltid hövlig gentemot alla han möter i arbetet, inklusive sina medarbetare. I övrigt har han inget intresse av mer umgänge än nödvändigt utan håller sig helst för sig själv.

M.N. föredrar fasta rutiner och har svårt för att snabbt ”ställa om” och från en dag till en annan ändra på redan invanda mönster och rutiner. Hans arbete betyder därför mycket för honom.

M.N. är skicklig, kunnig och mycket erfaren som besiktningstekniker. Han har med sitt kunnande, sin långa erfarenhet och lojalitet med bolaget varit en stor tillgång för bolaget. Många kollegor har genom åren ofta vänt sig till honom när de behövt tips eller råd i arbetet.

Särskild övervakning och granskning

M.N. har alltid varit densamma. Han har alltid utfört sitt arbete på samma sätt och bolaget har i omkring 25 år accepterat honom som han är och uppskattat honom för hans styrkor och kompetenser. Detta gällde fram till för ett par år sedan, då först A.R. och sedan K.Å. började störa sig på honom.

M.N. upplevde att han sattes under lupp och att det plötsligt började ställas krav på honom som bolaget inte hade ställt på honom tidigare och som dessutom inte ställdes i samma utsträckning på övriga medarbetare. Han jagades angående detaljer i bolagets policyer, vilka ingen efterlevde till hundra procent, särskilt inte under hektiska perioder. Just under de mer hektiska perioderna kände sig M.N. dessutom extra påpassad och jagad för småsaker som uppförstorades och drevs till ytterligheter.

M.N. har gjort så gott han har kunnat under rådande omständigheter. Han har under lång tid levt under stark psykisk press och känt sig extremt utsatt och orättvist behandlad. Hans attityd gentemot A.R. och K.Å. samt reaktionen att distansera sig, vilket möjligen kan skilja sig från omgivningens förväntningar i en motsvarande situation, har för honom fungerat som en skyddande försvarsmur för att hantera den psykiska pressen. Därtill ska agerandet, som sagts, ses i ljuset av hans sociala och kommunikativa begränsningar.

Bolagets försök att få M.N. att upphöra med sin misskötsamhet

Det är riktigt att bolaget genom skriftliga varningar, klagomål och uppmaningar att ”ändra på sig” försökt få M.N. att ändra sitt beteende.

Det bolaget däremot inte har gjort är att erbjuda honom personalvårdande insatser eller någon annan form av stöd, trots att det måste ha varit uppenbart för bolaget, som haft M.N. anställd i över två decennier, att han har just kommunikationsproblem. Genom små och tämligen enkla stödåtgärder hade M.N. kunnat komma till rätta med sina begränsningar i kommunikation och därigenom klara sitt arbete som besiktningstekniker i enlighet med vad bolaget på senare år begärt.

M.N. har inte avsiktligt ”satt sig ur stånd” att utföra sina arbetsuppgifter. Han har gjort så gott han har kunnat utifrån de givna förutsättningarna. Han har gjort de prioriteringar han ansett nödvändiga, även om det för omgivningen i sammanhanget kan framstå som fel prioriteringar. Hans huvudsakliga fokus har dock alltid varit nöjda kunder.

Härutöver hade M.N. i majoriteten av de fall som arbetsgivarparterna kallar misskötsamhet eller arbetsvägran, vid tidpunkten för uppsägningen ändrat sitt beteende genom att antingen upphöra med något eller börja prioritera sådant som bolaget beordrat. M.N. har, som sagts, svårt för att snabbt ändra på sedan länge invanda rutiner. Det tar helt enkelt längre tid för honom än vad som kanske förväntas av omgivningen. Detta har bolaget inte tagit någon hänsyn till.

A.R. och K.Å. har själva valt att lägga oproportionerligt mycket tid och energi på att jaga M.N. för att han fortare ska svara på deras mejl eller svara på ett visst sätt.

Utförligare beskrivning av händelserna och de åtgärder bolaget vidtagit för att åstadkomma rättelse

Krav på att lämna in rapporter och att besvara en fråga om arbetstidens förläggning

Det stämmer att M.N. ibland under hektiska perioder inte hunnit lägga ner tillräckligt med tid på rapporterna eller att besvara mejl. Ibland har han inte hunnit lämna in rapporten i tid. M.N:s främsta prioritering har alltid varit att kunderna ska vara nöjda och att alltid komma i tid till bokade kundmöten. Det har under två decennier varit helt accepterat av bolaget att han prioriterat detta framför det administrativa arbetet, som under perioder fått komma lite i andra hand.

M.N. har dock aldrig vägrat att lämna in rapporter.

M.N. har haft svårt att ta till sig att hans sedan länge inarbetade arbetsmetod, i detta fall avseende prioriteringar, inte längre fungerat. Under de mer hektiska perioderna då han även var som mest påpassad av A.R. och K.Å. upplevde han ibland situationen som omöjlig – som att hur han än gjorde så skulle någon bli missnöjd och sin vana trogen så valde han då att prioritera kunderna.

M.N:s svar till A.R. om att det gick att se i systemet vilka kunder han hade besökt under den gångna veckan var inte avsett att på något sätt låta respektlöst eller uppstudsigt utan var ett uppriktigt förslag till praktisk lösning just då. Svaret utgör även ett tydligt exempel på när omgivningen missuppfattar M.N:s raka uppriktighet samt exempel på hans begränsade förmåga att anpassa det han säger utifrån situationen.

Vid tidpunkten för uppsägningen hade emellertid M.N. sedan länge vidtagit rättelse och lämnade in sina rapporter regelbundet. Under alla omständigheter ligger händelsen för långt tillbaka i tiden för att få läggas till grund för en uppsägning.

Krav på att göra kunskapsprov

M.N. har under sin anställning hos bolaget genomgått och klarat samtliga utbildningar och certifieringar som krävts för arbetet. De genomförda kunskapsproven behöver med jämna mellanrum förnyas för att uppfylla lagkraven och detta har M.N. också gjort regelbundet under hela sin anställning. Han har fram till det att A.R. och K.Å. kom in i bilden inte heller fått några anmärkningar i detta avseende.

Vad gäller det kunskapsprov som bolaget åberopar som grund för uppsägningen kan följande sägas.

A.R. och K.Å. var under en för M.N. mycket hektisk arbetsperiod angelägna om att M.N. skulle genomföra detta prov. M.N. hade som nämnts ingen egen arbetsplats på kontoret. För det kunskapsprov som skulle förnyas blev han anvisad att sitta vid en stationär dator som var placerad där kundservice fanns. Han kunde inte stänga dörren om sig och han hade därför inte möjligt att stänga ute ljuden från telefonsamtal och andra störningsmoment under testet.

M.N. har svårt att koncentrera sig i röriga miljöer och vid de två första tillfällena som han genomförde kunskapsprovet på den anvisade platsen blev han så störd av omgivningen att han avbröt provet i förtid. Han fick senare reda på att provet även gick att utföra hemifrån, eftersom det fanns tillgängligt på internet, och när han genomförde det hemma i lugn och ro blev han också godkänd direkt.

Det hade naturligtvis varit mycket bättre om M.N. hade sagt till sina chefer att han hade svårt att koncentrera sig i den stökiga miljön. Men anledningen till att han inte gjorde det hänger samman med hans begränsningar att inse att andra inte har samma utgångspunkter och perspektiv som han själv har och att man, för att få omgivningens förståelse, måste upplysa om sitt eget perspektiv.

M.N. klarade alltså provet, vilket är det väsentliga i sammanhanget. För övrigt ligger händelsen för långt tillbaka i tiden för att med framgång kunna åberopas som grund för uppsägningen.

Krav på att ange husägarens mejladress i besiktningssprotokollet och ha med handdatorn under besiktningen

M.N. hade, då uppsägningen vidtogs, sedan länge angett mejladresser till husägarna i besiktningssprotokollen och på efterfrågat vis under besiktningen fört anteckningar med hjälp av handdatorn, i stället för som tidigare för hand.

Händelserna ligger för långt tillbaka i tiden för att med framgång kunna läggas till grund för uppsägningen.

Krav på att kommunicera

M.N. har begränsningar i sin förmåga att kommunicera som påverkat hans kommunikation via mejl. M.N. är dock beredd att jobba hårt med att bli bättre i detta avseende.

M.N. underlät inte att hämta ut sin nya telefon. Han hämtade ut den och började därefter genast att använda den i besiktningsarbetet i stället för den tidigare handdatorn.

De återopade händelserna ligger för långt tillbaka i tiden för att för att med framgång kunna läggas till grund för uppsägningen.

Krav på att informera om vinterdäck

M.N:s svar på K.Å:s mejl den 17 maj 2017 var en uppriktig fråga och var inte avsett att låta sarkastiskt. Det är riktigt att M.N. direkt borde ha svarat att däcken fanns på Däckia i Farsta. Han trodde att han redan hade svarat när han skrev ”Däck Farsta” och upptäckte först senare att hans svar var otydligt och att han direkt borde ha kontrollerat om däckfirman hette Däckia, eftersom det fanns flera däckfirmor i Farsta. M.N. beklagar detta.

Krav på att skicka vissa besiktningsprotokoll till K.Å.

M.N:s agerande i denna del har inte utgjort arbets- eller ordervägran. Hans avsikt var inte att låta respektlös. Han uppfattade emellertid inte frågan som en order utan tänkte att den snabbaste och mest pragmatiska lösningen vore att K.Å. vände sig direkt till J.F. för att få besiktningsprotokollen i stället för att, såsom M.N. såg på saken, gå en omväg via honom.

M.N. medger att han borde ha skickat protokollen själv i stället för att hänvisa till J.F. och han beklagar om K.Å. uppfattade honom som respektlös i sitt svar. M.N. har svårt att uppfatta tonlägen, både hos sig själv och hos andra.

Otrevligt uppträdande vid möten

Det är inte riktigt att M.N. i allmänhet inte hälsade på eller var otrevlig mot medarbetare när han var på kontoret. Han har tvärtom alltid hälsat och aldrig varit medvetet otrevlig. Det kan däremot ha funnits tillfällen då hans raka och uppriktiga sätt kan ha missuppfattats av omgivningen, vilket hänger ihop med hans begränsningar i socialt samspel. Detta beklagar M.N.

Det är riktigt att M.N. vid händelsen den 4 april 2017 inte besvarade hälsningen från K.Å. och att han uttryckte sig på det sätt som arbetsgivarparterna påstått. Hans agerande mot K.Å. vid detta tillfälle ska ses i ljuset av den psykiska stress som han hade levt med under en lång tid till följd av den särskilda övervakning och granskning som han upplevde att bolaget utsatte honom för.

M.N. uppfattade inget vänligt med frågan om hur han mådde utan kände det tvärtom som att bolagets enda fokus låg på att försöka bli av med honom och att chefen därför knappast brydde sig om hur han mådde. Hans agerande ska ses mot den bakgrunden.

Under alla omständigheter ligger händelsen för långt tillbaka i tiden för att med framgång kunna läggas till grund för uppsägningen.

Kundklagomål

Under en arbetsvecka träffade M.N. många olika människor och han försökte alltid bemöta alla med respekt och professionalitet. Han upplevde att de allra flesta kunder han träffade var nöjda med hans arbete och hans bemötande av dem. Ibland kunde vissa kunder dock ifrågasätta iakttagelser han gjorde på deras fastigheter. Det fanns t.ex. de som tyckte att de själva kände sitt hus bäst och inte höll med om sådant som M.N. bedömde som en risk, men sådana meningsskiljaktigheter ligger i viss mån i uppdragets natur. M.N. genomförde alla besiktningar i enlighet med bolagets bedömningsgrunder.

Den kund som var missnöjd kunde vända sig till kundservice och från kundservice kunde ett ärende även skickas vidare till klagomålshanteringen om kunden gjorde en invändning om reklamation. Ingen av M.N:s besiktningar har emellertid lett till reklamation eller att kunden fått någon form av kompensation för brister i hans arbete. Det går emellertid inte att undvika enstaka kundklagomål om man, såsom M.N., arbetat länge som besiktningstekniker och därmed utfört tiotusentals besiktningar. De tre tämligen milda kundklagomål som bolaget har åberopat som grund för uppsägningen, bör snarast betraktas som att M.N. åstadkommit ett mycket gott arbetsresultat.

Den diskrepans som tidigare ibland fanns mellan vad M.N. berättade för kunden och vad som sedan framgick av besiktningsprotokollet förekom inte längre vid tidpunkten för uppsägningen, eftersom M.N. började använda telefonen för att löpande fylla i besiktningsprotokollet, såsom han blivit tillsagd.

Bolaget har brustit när det gäller omplacering

Bolaget har inte genomfört någon omplaceringsutredning och har därmed inte fullgjort sin omplaceringsskyldighet.

Det skulle inte ha varit oskäligt att omplacera M.N. till en annan befattning. Det som bolaget kallar misskötsamhet eller arbetsvägran är inga allvarliga försummelser och har inte heller orsakat bolaget någon ekonomisk skada. Beteendet är inte av sådan allvarlig art att allt förtroende för M.N. kan anses förbrukat, särskilt inte med beaktande av orsakerna till beteendet. Därtill ska M.N:s mycket långa anställningstid och tillhörande starka anställningsskydd beaktas.

Det har funnits lediga befattningar att omplacera M.N. till.

Vid tiden för uppsägningen av M.N. fanns det under alla omständigheter minst en ledig befattning hos bolaget. En skadeutredare skulle nämligen sluta och bolaget sökte just då en ny person till den befattningen. M.N. hade mer än tillräckliga kvalifikationer för befattningen. Unionen ifrågasätter inte arbetsgivarparternas påstående om att befattningen som skadeutredare inte kom att återbesättas.

Vid tiden för uppsägningen fanns det också ett antal andra lediga befattningar, vilka M.N. hade tillräckliga kvalifikationer för och därför borde ha erbjudits. Det är riktigt att parterna har enats om att det är tillräckligt att Arbetsdomstolens prövar M.N:s kvalifikationer i förhållande till kraven för tre olika befattningar som besiktningsman, avfuktningstekniker respektive skadedjurstekniker.

M.N. uppfyller alla krav på formella meriter och behörighet som bolaget ställt upp för befattningarna som besiktningsman och skadedjurstekniker. Han har tolv års vana och erfarenhet från arbete som besiktningstekniker och tio års vana och erfarenhet från arbete som skadedjurstekniker.

Kravet på förmåga att kommunicera och skapa relationer

Bolagets krav på att ha lätt för att kommunicera och skapa relationer är obefogat och överdrivet beträffande samtliga befattningar.

Kravet på att ha lätt för att kommunicera och skapa relationer hör till kategorin personliga egenskaper. Ett krav på personliga egenskaper för en befattning ska enligt Arbetsdomstolens praxis sättas i förhållande till vilken befattning/yrke det är fråga om.

Inom vissa yrkeskategorier finns det ibland skäl att ställa särskilt höga krav på vissa personliga egenskaper. Sådana yrkeskategorier kan t.ex. vara olika typer av högriskyrken, yrken med ansvar för människors säkerhet, vårdyrken, yrken där man arbetar nära barn, vissa typer av serviceyrken och liknande. Det finns också ofta skäl att ställa särskilda krav på vissa personliga egenskaper i fråga om högre befattningar och befattningar med arbetsledande arbetsuppgifter.

Befattningarna som besiktningsman och skadedjurstekniker avser dock inte sådana yrken för vilka det finns skäl att ställa särskilda krav på vissa personliga egenskaper. Arbetet kan utföras av i princip vem som helst med fysiska grundförutsättningar, formella meriter och de behörigheter och den erfarenhet som befattningen kräver. Arbetets absoluta tonvikt ligger vid den tekniska delen och det centrala för yrket är kompetens, skicklighet och erfarenhet på det tekniska området.

Arbetet som besiktningsman innebär viss kundkontakt vid besiktningsbesöken. Den kommunikationsförmåga som krävs i dessa sammanhang är förmågan att kunna redogöra för kunden om den utförda besiktningen, de upptäckter och eventuella risker och brister som man funnit samt ge råd och tips till kunden om hur riskerna/bristerna kan åtgärdas eller förebyggas. Arbetet är mycket

självständigt och rent av ensamt, eftersom man utför uppdragen ensam och spenderar därutöver stora delar av arbetsdagen i sin bil på väg till eller från uppdrag. Som besiktningsman hinner man sällan träffa vare sig kollegor eller chefer och befattningen passar därför personer som trivs med att arbeta ensamma. Många av de anställda besiktningsmännen är också lite av ensamvargar med till synes måttliga behov av socialt umgänge under arbetstid.

Som skadedjurstekniker kommer man visserligen i kontakt med en del kunder vid vissa typer av uppdrag, men på många uppdrag har man ingen kundkontakt alls. För många skadedjurstekniker består arbetet till stor del av att åka ut på uppdrag helt utan kundkontakter, exempelvis för att utifrån förbestämda intervaller vittja fällor eller bara undersöka förekomst av skadedjur på obebodda fastigheter. I de fall det kan ställas krav på en skadedjursteknikers kommunikationsförmåga så handlar det om de tillfällen då denne behöver förklara för en kund av vilken orsak skadedjursangreppet uppkommit samt ge tips och råd om hur kunden bör agera för att undvika att skadedjuren kommer tillbaka. Skadedjursteknikern arbetar i övrigt framför allt med de tekniska delarna av arbetet.

Det är inte besiktningsmännens och skadedjursteknikernas uppgift att sälja in uppdragen, utan detta är säljarnas jobb. Besiktningsmännen och skadedjursteknikerna bokar inte ens in sina egna uppdrag utan får dessa inbokade åt sig av leveransplanerare. Kommunikationen dessa parter emellan sker digitalt via en digital bokningsplattform.

Kravet på förmåga att kommunicera och skapa relationer är därför obefogat och överdrivet för befattningarna som besiktningsman och skadedjurstekniker. Bolaget kan därför inte göra det gällande mot M.N.

M.N. uppfyller i och för sig det krav på förmåga att kommunicera och skapa relationer som bolaget ställde för befattningarna som besiktningsman och skadedjurstekniker. Det är inte bristande kommunikation med kunder som lagts till grund för uppsägningen av M.N., utan bristande kommunikation med chefer. Under de tio år som M.N. arbetade hos bolaget som skadedjurstekniker fick han inte några som helst klagomål från bolaget.

Kravet på goda kunskaper i engelska för befattningen som avfuktningstekniker

M.N. har tillräckliga kunskaper i engelska, både muntligen och skriftligen, för att uppfylla kraven för befattningen som avfuktningstekniker.

Avstängningen

M.N. har utfört sitt arbete på samma sätt som han gjort under hela sin långa anställning hos bolaget utan att få klagomål från tidigare chefer, kunder eller medarbetare. Han har inte heller förändrat sitt sätt eller sitt bemötande av andra utan är densamma som han alltid har varit – med samma styrkor och samma svagheter. Arbetet som sådant har inte heller förändrats nämnvärt, utan det är i stort sett samma arbetsuppgifter och samma förutsättningar som det alltid varit.

Det som däremot har förändrats på senare tid är bolagets attityd gentemot M.N. och hans svagheter.

M.N:s beteende har inte utgjort någon avsiktlig ”vägran” och det har heller inte handlat om respektlöshet från hans sida, även om vissa personer kan ha uppfattat det så. M.N. är dock medveten om att han har brustit i vissa avseenden, framför allt avseende kommunikationen och han är beredd att jobba hårt med kommunikationen och är öppen för att ta emot stöd för att lyckas förbättra sig på detta område.

Eftersom M.N:s arbete går att utföra lika väl utan hans fysiska närvaro på kontoret och med minimal kontakt med andra medarbetare, har bolaget under lång tid accepterat att han har hållit sig för sig själv. M.N. har inte behövt inställa sig på kontoret annat än undantagsvis. Arbetets beskaffenhet kan därmed inte anses utgöra sådana särskilda skäl som krävs för att frångå huvudregeln om avstängningsförbud.

De tämligen milda kundklagomål som arbetsgivarparterna åberopat ska ställas både i relation till besiktningssuppdragets natur och de många besiktningar som M.N. har utfört. I sammanhanget framstår de då som ytterst marginella. Det går därför inte att dra slutsatsen att M.N., genom sitt beteende, har orsakat bolaget skada.

Sammanfattning av grunderna för talan

M.N:s påstådda misskötsamhet har inte varit av tillräckligt allvarligt slag för utgöra saklig grund för uppsägning. Hans agerande ligger därtill till stor del för långt tillbaka i tiden för att med framgång kunna läggas till grund för uppsägning

I den mån M.N. har brustit i sitt sätt att kommunicera med chefer och kollegor samt i efterföljandet av bolagets rutiner och policys, har det till stor del berott på sociala och kommunikativa begränsningar hos honom. Bolaget har känt till dessa begränsningar under hela hans anställningstid, men har först under senare år börjat visa sitt missnöje mot honom i de aktuella avseendena. Han har hela tiden skött sitt arbete på samma sätt, utan tidigare anmärkningar.

Bolaget har inte vidtagit tillräckliga åtgärder för att komma till rätta med de förhållanden som bolaget lagt till grund för uppsägningen. Om bolaget hade vidtagit ett fåtal enkla åtgärder avsedda att faktiskt underlätta för M.N., skulle de problem som lagts till grund för uppsägningen inte längre ha existerat. Det har därmed i och för sig inte funnits anledning att överväga omplacering.

För det fall Arbetsdomstolen skulle finna att bolaget har vidtagit tillräckliga åtgärder i syfte att komma till rätta med de problem bolaget upplevt sig ha haft med M.N., har bolaget i vart fall inte fullgjort sin omplaceringsskyldighet. Det som bolaget lagt M.N. till last är inte av en sådan karaktär att det inte skulle vara skäligt att omplacera M.N. Vid tiden runt uppsägningen fanns det flera lediga befattningar som M.N. hade tillräckliga kvalifikationer för och kunde ha omplacerats till. M.N. har inte erbjudits omplacering.

M.N. har sagts upp från sin tillsvidareanställning hos bolaget utan att det funnits saklig grund för uppsägningen. Bolaget har också efter uppsägningen stängt av honom från arbetet utan att det funnits särskilda skäl för det.

Utredningen

Arbetsdomstolen har hållit huvudförhandling i målet. Vid denna har på Unionens begäran hållits förhör under sanningsförsäkran med M.N., samt vittnesförhör med besiktningsteknikern samt fackligt förtroendevalda P.V., brandskyddsteknikern samt lokala klubbordföranden D.N., ombudsmannen S.E. samt centrala ombudsmannen M.W. På begäran av arbetsgivarparterna har vittnesförhör hållits med f.d. gruppchefen A.R. och gruppchefen K.Å. Parterna har även åberopat skriftlig bevisning.

Domskäl

Twisten

Parterna tvistar om det funnits saklig grund för bolagets uppsägning av M.N. Det är också tvistigt om bolaget har haft särskilda skäl, enligt 34 § andra stycket anställningsskyddslagen, för att stänga av M.N. från arbetet.

Arbetsgivarparterna har gjort gällande att M.N., trots upprepade tillsägelser, under lång tid allvarligt brutit mot sina skyldigheter i anställningen genom ett stort antal fall av arbetsvägran och genom att ha uppträtt sarkastiskt och otrevligt mot sina närmaste chefer. Enligt arbetsgivarparterna har det inte varit skäligt att omplacera M.N. då det saknats skäl att tro att en omplacering skulle avhjälpa problemen. För det fall Arbetsdomstolen skulle finna att det varit skäligt att omplacera M.N. har arbetsgivarparterna gjort gällande att det inte funnits någon ledig befattning som M.N. haft tillräckliga kvalifikationer för.

Enligt Unionen har det inte funnits saklig grund för uppsägningen av M.N., eftersom hans agerande inte har varit tillräckligt allvarligt. Unionen har anfört följande. M.N. har inte avsiktligt vägrat att följa instruktioner och rutiner, utan agerandet har i stället till stor del berott på sociala och kommunikativa begränsningar hos honom. Agerandet ligger huvudsakligen för långt tillbaka i tiden för att med framgång kunna läggas till grund för uppsägningen. Det hade varit skäligt att erbjuda M.N. annat ledigt arbete som besiktningssman, avfuktningstekniker eller skadedjurstekniker, för vilka befattningar han hade tillräckliga kvalifikationer.

Arbetsgivarparterna har gjort gällande att det funnits särskilda skäl för att stänga av M.N. från arbetet mot bakgrund av M.N:s misskötsamhet och därför att det var mer eller mindre uppenbart att det fanns saklig grund för uppsägningen. Enligt Unionen har det inte funnits särskilda skäl att frånga huvudregeln om avstängningsförbud.

Arbetsdomstolen börjar med att pröva om bolaget har haft saklig grund för uppsägningen för att sedan pröva om det fanns särskilda skäl för avstängningen.

Har bolaget haft saklig grund för uppsägningen?

Händelseförloppet

Parterna är i stort sett överens om det faktiska händelseförloppet fram till uppsägningen den 21 november 2017. Följande är ostridigt eller utrett.

M.N. tillsvidareanställdes hos bolaget 1991 och har sedan 2005 arbetat som besiktningstekniker. Under 2014 tillträdde A.R. som gruppchef för trygghetsbesiktningar och blev då M.N:s närmaste chef. Han var kvar i denna befattning fram till årsskiftet 2016/2017 när han efterträddes av K.Å.

M.N:s arbete har gått ut på att ensam besiktiga hus på plats och dokumentera besiktningen löpande i ett protokoll på en handdator/telefon för att efter besiktningen gå igenom protokollet med husägaren eller en representant för denne. M.N. har åkt direkt från hemmet ut på besiktningar och i regel bara kommit till bolagets kontor till de månatliga möten gruppchefen hade med besiktningsteknikerna.

Under hösten 2014 införde bolaget en ny rutin som innebar att besiktningsteknikerna skulle lämna in veckorapporter om sitt arbete. Då M.N. enligt A.R. inte hade gett in någon veckorapport alls, trots både muntliga och skriftliga påminnelser från honom, mejlade A.R. den 17 december 2014 M.N. en skriftlig erinran för detta. Av erinran framgår att M.N. riskerade att skiljas från sin anställning om han inte bättrade sig. M.N. besvarade inte det mejl i vilket erinran översändes, trots att han i samma mejl också hade ombetts att komma in med önskemål om arbetstidens förläggning. A.R. följde upp erinran genom ett möte med M.N. den 5 januari 2015, där A.R. även efterfrågade M.N:s önskemål om arbetstidens förläggning utan att få något svar. I mejl till M.N. den 7 januari 2015 efterfrågade A.R. på nytt önskemål om arbetstidens förläggning. M.N. svarade inte på det mejlet.

Efter erinran och mötet började M.N. att lämna in veckorapporter, och arbetsgivarparterna har inte gjort gällande att det därefter skulle ha hänt något av betydelse förrän i slutet av 2016.

Vid månadsmöten hösten 2016 uppmanades samtliga besiktningstekniker att inom viss tid genomföra ett kunskapsprov. Ett godkänt resultat på kunskapsprovet krävdes nämligen enligt lag för att få fortsätta att arbeta som besiktningstekniker. Tid sattes av i samband med ett månadsmöte så att alla skulle kunna göra provet på bolagets kontor. M.N. lämnade dock kontoret utan att

göra provet. A.R. påminde M.N. per mejl vid två tillfällen, den 7 och den 11 november 2016, om att göra provet. M.N. besvarade inte de mejlen och gjorde inte heller provet.

Vid ett möte den 22 november 2016 fick M.N. av A.R. och platschefen A.H. en skriftlig erinran för att han inte gjort provet och för att han, i strid med bolagets mejlpolicy, inte besvarat mejl inom 24 timmar under arbetstid. Av erinran framgick vidare att M.N. riskerade att skiljas från sin anställning om det fortsatt inte fungerade. M.N. förklarade vid mötet att han inte hade läst mejlet om att göra provet och föreslog att viktiga meddelanden skulle skickas per post till hans hemadress.

Dagen efter mötet, den 23 november 2016, påminde A.R. i mejl M.N. om att han inte hade följt bolagets rutiner vid besiktningar genom att inte notera uppgifter om husägarnas mejladresser, genom att inte ha med sig en handdator vid besiktningarna och genom att inte gå igenom besiktningensprotokollet på handdatorn med husägarna. I samma mejl begärde A.R. att M.N. skulle bekräfta mottagandet av mejlet inom 24 timmar. M.N. besvarade mejlet inom den angivna fristen. Därefter började M.N. att hämta in husägarnas mejladresser.

Den 25 november 2016 gjorde M.N. kunskapsprovet på 33 minuter av tillåtna två timmar. M.N. blev emellertid underkänd på en viss del av provet. I mejl den 30 november 2016 gav A.R. M.N. en ny provtid och bad att han skulle svara på mejlet. M.N. svarade inte på mejlet. M.N. blev inte godkänd vid det andra provtillfället. I mejl den 7 december 2016 frågade A.R. M.N. hur han ville göra med provet och om han behövde någon hjälp. I mejlet uppmanades M.N. att svara inom 24 timmar i enlighet med bolagets mejlpolicy. M.N. svarade efter någon timme ”Hej vänner. – Du får info i morgon.” M.N. fick godkänt på provet först vid det tredje och sista tillåtna provtillfället.

K.Å. tog den 1 januari 2017 över rollen som M.N:s närmaste chef. I början av februari 2017 åkte K.Å. en dag med M.N. på besiktningar på förmiddagen och på eftermiddagen hade de ett medarbetarsamtal. K.Å. noterade att M.N. inte hade med sig handdator vid besiktningar och att han därför inte tog föreskrivna fotografier till besiktningensprotokollet och inte heller upprättade protokollet i handdatorn under besiktningen utan först därefter. Eftersom M.N. angav att handdatorn var för klumpig för att ha med sig vid besiktningar, beställde K.Å. en mobiltelefon och ett nytt SIM-kort till honom att använda i stället

för handdatorn. Efter medarbetarsamtalet i början av februari 2017 och till den 15 mars 2017 sände K.Å. vid olika tillfällen fem mejl till M.N. med bl.a. frågor och uppmaning att ta kontakt, bl.a. om att hämta den nya mobiltelefonen och SIM-kortet. Under den tiden sände han också flera sms och lämnade flera telefonmeddelanden till M.N. M.N. svarade inte på mejlen eller sms:n. Han hörde inte alls av sig till K.Å. K.Å. påtalade detta för M.N. i ett mejl den 16 mars 2017 och uppmanade honom att snarast återkomma samt informerade om att man annars skulle se det som en ordervägran som kunde leda till åtgärder som skulle komma att påverka anställningen. M.N. svarade inte på det mejlet.

Den 20 mars 2017 fick M.N. vid ett möte med K.Å. och platschefen A.H. en skriftlig erinran. I erinran påtalas att M.N. inte besvarat meddelanden från K.Å., att han inte tog fotografier vid besiktningar och att han skrev besiktningssprotokollet först efter besiktningen. Av erinran framgår att bolaget förväntade sig att M.N. skulle följa interna rutiner i fråga om bl.a. genomförande av besiktningar och fotografering och att han skulle besvara sms och telefonmeddelanden samma arbetsdag och mejl inom 24 timmar. Det framgick också att bolaget skulle komma att varsla om uppsägning om M.N. inte följde rutinerna eller lät bli att svara på meddelanden i tid. Av bolagets skriftliga rutiner framgår att protokollet ska föras under besiktningen och sedan visas upp för och gås igenom med husägaren.

Under veckan närmast efter mötet saknades det föreskrivna fotografier i åtminstone fem av M.N:s besiktningssprotokoll. Enligt K.Å. blev M.N. så småningom bättre på att ta med föreskrivna fotografier i protokollet, även om han då, enligt K.Å., fortfarande var sämre på det än alla de andra besiktningsteknikerna.

Ungefär två veckor efter mötet, den 4 april 2017, hälsade K.Å. på M.N. när de träffades på kontoret. Enligt K.Å. besvarade M.N. inte hälsningen, och när K.Å. vid ett senare tillfälle samma dag frågade varför han inte hade besvarat hälsningen, sade M.N. att det K.Å. gjort var oförlåtligt.

I mejl den 15 maj 2017, kl. 14.44, till M.N. och övriga besiktningstekniker efterfrågade K.Å. information med vändande mejl om var vinterdäckerna till deras tjänstebilar förvarades. M.N. dröjde något mer än 24 timmar med att besvara mejlet. M.N:s svar och den därpå följande mejlkommunikationen mellan K.Å. och M.N. innehåller följande.

M.N. den 16 maj 2017 kl. 16.16:

[Bilregistreringsnummer]. Däck Farsta.

K.Å. den 16 maj 2017 kl. 16.32:

Ok,

Däckia Farsta eller?

M.N. den 17 maj 2017 kl. 11.26:

Ska du byta däck?

K.Å. den 17 maj 2017 kl. 11.46 (med kopia till platschefen A.H.):

Hej M.,

Jag vill veta var dina däck förvaras då jag håller på att upprätta en lista över samtliga teknikers däckförvaring, nu vill jag ha ett svar av dig om de förvaras på Däckia, Euromaster eller någon annan däckfirma i Farsta. Jag förväntar mig ett svar idag, innebär det problem för dig?

Ha en bra dag,

[Mejlsignatur]

M.N. den 17 maj 2017 kl. 14.35 (med kopia till platschefen A.H.):

Hej.

Vad är det ni vill att jag ska göra med Anticimex servicebil med regnr [bilregistreringsnummer] när jag går på semester 2017?

Förklara tack.

M.

K.Å. den 17 maj 2017 kl. 17.40 (med kopia till platschefen A.H.):

Som sagt, jag förväntar mig ett svar idag var dina däck förvaras, får jag inte det betraktar jag det som order/arbetsvägran.

När du går på semester vill jag att du ställer din bil i garaget under vårt kontor, lämnar nycklar till bilen samt tankkort och kod till tankkort i ett kuvert som du lägger i mitt fack. Du meddelar mig samma dag du ställer in bilen. Bilen tillhör Anticimex och ska kunna brukas av andra anställda och/eller vikarier under den period då du är på semester.

//K.

M.N. den 18 maj 2017 kl. 6.59 (med kopia till platschefen A.H.):

Däckia

I mejl den 31 augusti 2017 till M.N. efterfrågade K.Å. ett ifyllt formulär från en viss besiktning. Därefter förekom följande mejlkonversation.

M.N.:

All info är mejlad till [namn] på skadeavdelningen.

Du får höra med honom.

K.Å.:

Har pratat med honom och han har fått in det han behöver [...]. Det är kanonbra när ni som tekniker skickar in rätt formulär själva, men jag behöver också kopior på dessa. Scanna in och mejla till mig. Nästa gång du själv skickar in något av formulären – eller bägge – så vill jag att du meddelar mig det så kan vi undvika dubbelarbete. Tack.

Ha det gott!

H K.

M.N.:

Om du vill ha kopior så får du höra med [namn].

Både före och efter sommaren 2017 hade K.Å. fått ta del av ett antal – oklart hur många – klagomål från husägare som i stort gick ut på att det M.N. sagt vid besiktningen inte stämde överens med det som stod i det besiktningsprotokoll de sedan fick. Enligt K.Å. fortsatte M.N. vidare att inte hälsa på honom. Med anledning av detta hade K.Å., platschefen A.H. och M.N. samt ytterligare en person ett möte den 18 oktober 2017. Den 20 oktober 2017 sände K.Å. ett bekräftande mejl till M.N. och de andra deltagarna vid mötet samt Unionen-klubbens ordförande som har karaktären av en sista erinran/varning. Det anges i mejlet att man på mötet diskuterat kommunikation, bemötande och kundklagomål. Vidare anges följande.

Vi förklarar på mötet att detta är det sista mötet i dessa frågor. Om det fortsatt är ett problem så kommer det att bli en konsekvens som innebär att M.N. varslas om uppsägning.

Det finns nu 2 vägar:

1. Vi hjälps aktivt åt att hitta lösningar för att få situationen att fungera.
2. Vi behöver överväga att skilja M.N. från sin anställning.

Det vi kommer överens om i mötet för att få det att fungera utöver tidigare överenskomna punkter i erinran och handlingsplaner är:

- M. ska alltid hälsa på chefer och kollegor och svara på frågor som ställs till honom.
- Vid frågor ställda i möten, mail eller på telefon ska M. svara på frågan med ett svar så snart som möjligt (max inom 24 timmar). Han ska inte svara med frågor, påståenden eller kommentarer på frågan, bara svara på den ställda frågan för att underlätta en enkel och effektiv kommunikation.
- M. ska minst en gång i veckan besöka kontoret för att bygga relationer med kollegor och chefer.
- M. ska alltid ladda ner protokollet och använda det i kundgenomgången så inga missförstånd uppstår med kund och så att inga fler kundklagomål uppkommer.

[...]

Vid frågan vad M. behöver för stöd från företaget och cheferna så svarar han inget – så inget mer tillkommer i handlingsplanen.

Den 1 november 2017, dvs. ungefär 14 dagar efter mötet och mejlet bl.a. om att M.N. skulle besöka kontoret minst en gång i veckan, utspann sig följande mejlkonversation.

K.Å. (med kopia till platschefen A.H. och en person till):

Hej M.,

Hoppas allt är bra med dig. Under vårt avstämningsmöte 18/10 kom vi överens om att du skulle komma upp till kontoret minst en gång i veckan som ett led i att stärka vår relation samt kunna interagera med andra kollegor. Jag har inte observerat att du varit här någon gång hittills under v 43 eller v 44. Har du varit här och vi bara gått om varandra?

Önskar dig en fortsatt trevlig dag!

M.N. (med kopia till platschefen A.H. och en person till):

Hej alla vänliga arbetskollor.

Om platschefen har något ärende till mig så går det bra att han kontaktar mig själv. Inga omvägar tack.

Mvh

M.N.

M.N. har i förhör inte hävdad att han besökt kontoret sedan den 18 oktober 2017 till dess han hemförlovades den 6 november 2017, utan menat att han inte kan säga om han var på kontoret under den tiden.

Hösten 2017 hade bolaget övergått till månadsrapporter i stället för veckorapporter. Den 31 oktober 2017 påminde K.Å. per mejl M.N. och övriga besiktningstekniker om att lämna in månadsrapport för oktober 2017 senast fredagen den 3 november 2017. M.N. svarade inte på mejlet. Enligt K.Å. fick han ingen månadsrapport alls från M.N. i november 2017, vilket han

kontrollerat med bolagets it-avdelning. Enligt M.N. har han för sig att han sände in månadsrapporten.

M.N. tog inte med sig någon av de tre skriftliga erinringarna han fick del av vid möten och han ville inte heller skriva under någon av dem.

M.N:s uppgifter

M.N. har vid förhör uppgett bl.a. följande.

Han har inte vägrat att göra någonting. De chefer han haft före A.R. och K.Å. har inte gett honom någon tillsägelse utan han fick arbeta som han alltid hade gjort. Med de nya cheferna blev det allteftersom hårdare krav på att till punkt och pricka följa rutiner och rapportera. Han tyckte att de nya cheferna letade fel och då är det naturligt att bli stressad.

Vid tidpunkten för erinran vid mötet den 5 januari 2015 hade han redan lämnat in veckorapporter, men för sent. Därför var det som stod i erinran inte helt sant. Det var anledningen till att han inte tog den erinran med sig. Bolaget ”gav” honom inte en erinran vid mötet den 20 mars 2017; han fick den nämligen inte i handen utan bolagets representanter läste bara upp den för honom och lade den sedan på ett bord. Han trodde att erinringarna inte skulle vara något problem bara han försökte bättra sig. Efter varje erinran bättrade han sig successivt.

Han svarade inte i telefon och läste inte mejl när han besiktigade. Han har prioriterat att göra klart alla besiktningar för att sedan svara på mejl. Han kan ha glömt eller missat att svara på något mejl. Ibland, men inte alltid, var det ont om tid för att svara på mejl.

Han vet att mejl ska besvaras om det finns någon fråga i mejlet. Är det mycket text i ett mejl kan han missa frågor. Har han redan svarat på en viss fråga eller gjort något tycker han inte att han behöver göra det igen.

Han trodde att han redan hade svarat ”Däckia Farsta”; att det bara stod ”Däck Farsta” var en felskrivning som han upptäckte först i efterhand.

De formulär som K.Å. efterfrågade hade han redan lämnat till rätt person och han tyckte att det var enklast att K.Å. vände sig till denne om han ville ha kopior.

Det kan nog ha tagit en eller ett par veckor innan han hämtade sin nya telefon.

Han måste ha missat att ta en del fotografier till besiktningsprotokollen.

Han hälsar första gången han möter en person vid ett besök på kontoret, inte varje gång han träffar personen under besöket. Det är riktigt att han sade till K.Å. att han tyckte att det denne gjort var oförlåtligt. Han tyckte att de gick på för hårt med en erinran när han försökte bättra sig.

Rättsliga utgångspunkter

Det är arbetsgivaren som i kraft av sin arbetsledningsrätt bestämmer vilket arbete som ska utföras och hur det ska utföras. Arbetsdomstolen har i sin praxis sett allvarligt på arbetsvägran och uttalat att en arbetstagare som vägrar utföra arbete som arbetsgivaren begär anses i princip allvarligt åsidosätta sina förpliktelser i anställningen. Vid bedömningen av om arbetsvägran utgör saklig grund för uppsägning eller avskedande ska dock omständigheterna i det enskilda fallet beaktas. Om arbetstagarens arbetsvägran framstår som ett uttryck för en allmän ovilja att rätta sig efter arbetsgivarens anvisningar, lär det enligt Arbetsdomstolens praxis finnas skäl för att skilja arbetstagaren från anställningen (AD 1978 nr 6).

Av förarbetena till anställningsskyddslagen (prop. 1973:129 s. 125) framgår det vidare att bedömningen av om av arbetsgivaren anförda personliga skäl utgör saklig grund för uppsägning eller inte ska inriktas inte så mycket på vad som har förekommit i det enskilda fallet utan i stället på vilka slutsatser som kan dras avseende arbetstagarens lämplighet för arbetet framöver. Det är alltså en prognos som ska göras.

Vilka krav som kan ställas på att en arbetsgivare före en uppsägning eller ett avskedande ska varna arbetstagaren och erinra om att denne genom sitt handlande riskerar sin anställning är beroende av vad arbetstagaren låtit komma sig till last. Särskilt stränga krav på sådant ställs inte om arbetstagaren på ett allvarligt sätt vid upprepade tillfällen åsidosatt sina grundläggande och självklara skyldigheter enligt anställningsavtalet och arbetsgivaren inte gett arbetstagaren anledning att anta att arbetsgivaren accepterar arbetstagarens beteende (AD 2002 nr 58).

I praxis har även ansetts att det är av betydelse för bedömningen hur arbetstagaren handlat efter det att arbetsvägran vidtagits. Har arbetstagaren t.ex. återgått i arbete och sedan fortsatt att arbeta utan anmärkning under en tid innan arbetsgivaren skiljer honom från arbetet, kan detta beaktas (AD 1999 nr 102 och AD 1983 nr 24).

Arbetsdomstolens bedömning

M.N:s arbete som besiktningstekniker har inneburit att han har arbetat på distans från arbetsledningen under självständiga former. En sådan typ av självständigt arbete innebär att arbetstagaren fått ett särskilt förtroende, med vilket också följer ett särskilt ansvar avseende kommunikationen med arbetsgivaren (AD 2017 nr 3). I M.N:s fall innebär detta särskilda förtroende ett särskilt ansvar bl.a. för att, enligt bolagets instruktioner, inställa sig på kontoret, kommunicera med sin närmaste chef och i rätt tid lämna in rapporter. Arbetsdomstolen väljer att först bedöma hur M.N. har skött det.

Utredningen visar enligt Arbetsdomstolens mening sammanfattningsvis

- att M.N. 2014, trots upprepade påminnelser, inte i tid lämnat in föreskrivna veckorapporter,
- att M.N., i enlighet med K.Å:s uppgifter som inte direkt motsagts, inte lämnat in en föreskriven månadsrapport för oktober 2017,

- att M.N. vid ett stort antal tillfällen och under en längre tidsperiod inte svarat på meddelanden och frågor från sin närmaste chef trots tre erinringar i frågan (skriftligen och muntligen den 22 november 2016 och den 20 mars 2017 samt muntligen den 18 oktober 2017 med efterföljande skriftlig bekräftelse ett par dagar senare),
- att M.N. vid åtminstone fyra tillfällen – den 4 april 2017, vid mejlkonversationen den 16 och 17 maj 2017, den 31 augusti 2017 och den 1 november 2017 – varit respektlös eller visat missnöje mot sin närmaste chef och inte svarat på frågor eller gjort som chefen bett, och
- att M.N. inte följt bolagets uppmaning den 18 oktober 2017 att minst en gång i veckan besöka bolagets kontor.

Unionen har inte gjort gällande att M.N:s agerande berott på sjukdom. Utredningen, bl.a. förhöret med M.N., visar att M.N. i vart fall efter erinran den 22 november 2016 förstått vad bolaget krävde av honom i fråga om kommunikation med sin närmaste chef. Att andra hos bolaget inte till fullo kan ha levt upp till bolagets mejlpolicy och att de chefer M.N. hade före 2014 kan ha tolererat mer än vad senare chefer gjorde saknar vid sådant förhållande i sig betydelse för bedömningen.

Enligt Unionen har M.N. som person sociala och kommunikativa begränsningar. Det är enligt Arbetsdomstolens mening möjligt att M.N. på grund av sådana begränsningar eller av annan orsak inte uppfattat någon fråga eller begäran på det sätt den närmaste chefen avsett. Arbetsdomstolen kan emellertid konstatera att flera av de aktuella mejlen varit förhållandevis korta och innehållit en tydlig begäran eller uppmaning, t.ex. K.Å:s mejl den 21 februari, den 2 och 16 mars, den 31 augusti och den 1 november 2017. M.N. kan inte rimligen ha missförstått innebörden av dessa meddelanden. Den förklaring han lämnat i förhör till att han inte besvarat vissa mejl har gått ut på att han glömt eller missat att göra det, inte att han skulle ha missförstått meddelandenas innebörd.

Arbetsdomstolen betvivlar inte att M.N. känt sig övervakad och granskad samt stressad. De frågor och uppmaningar som ställts till M.N. har dock varit klart arbetsrelaterade. De framstår inte heller som trakasserande, småaktiga eller överdrivna utan som relevanta och har ibland till och med innehållit förklaringar om relevansen. Det är vidare svårt att se hur bolaget skulle ha kunnat komma till rätta med att M.N. inte svarat på kontaktförsök annat än med nya kontaktförsök och till slut erinringar och därefter en uppmaning att mer regelbundet besöka kontoret. De erinringar som M.N. fått framstår inte som obefogade eller trakasserande. Arbetsdomstolen godtar att M.N:s otrevliga uppträdande mot K.Å. när denne försökte prata med honom den 4 april 2017 åtminstone delvis kan ha sin förklaring i den stress M.N. kan ha känt.

Unionen har gjort gällande att M.N. har svårt för att ställa om rutiner. Arbetsdomstolen kan konstatera att M.N. haft närmare ett år på sig från den första erinran till uppsägningen att ställa om och börja kommunicera med sin närmaste chef på det sätt denne anvisat i enlighet med den mejlpolicy som bolaget haft sedan 2010. Omställningssvårigheter kan vidare inte rimligen vara en förklaring till eller ursäkt för att M.N. varit respektlös och visat missnöje mot sin närmaste chef.

Redan de brister i kommunikationen med sin närmaste chef som M.N. uppvisat under en längre tid fram till att han hemförlovades är, enligt Arbetsdomstolens mening, av sådan art och omfattning att bolaget inte ska behöva tåla dem, ens av någon som varit anställd i numera 27 år. Avgörande för frågan om det finns saklig grund för uppsägningen på grund av den bristande kommunikationen är då om omständigheterna är sådana att det finns anledning att anta M.N. av egen kraft eller genom omplacering eller någon annan skälig åtgärd inom rimlig tid skulle komma att kommunicera som bolaget krävt och har rätt att kräva.

Bristerna gäller en grundläggande vilja eller förmåga att på begäran höra av sig och att svara på eller göra det som efterfrågas av den närmaste chefen. Det är något som M.N., liksom de allra flesta andra, vet att och hur man ska göra. De tre erinringarna om kommunikationen har inte hjälpt eller åtminstone inte haft bestående effekt. Trots den muntliga erinran den 18 oktober 2017, som följdes upp med ett mejl ett par dagar senare, svarade M.N. bara ett par veckor därefter inte när K.Å. på ett vänligt sätt ställde en fråga för att följa upp det som hade bestämts vid mötet. I stället svarade han på ett respektlöst sätt som visade att han inte önskade ha kontakt med sin närmaste chef. Därefter lät han bli att lämna in en månadsrapport till K.Å. M.N. följde inte heller bolagets direktiv i erinran om att besöka kontoret. Syftet med direktivet var enligt vad som angavs att M.N. skulle bygga relationer med bl.a. sina chefer. Ett sådant direktiv förefaller adekvat för att komma till rätta med någon som det annars är svårt att få efterfrågade svar från eller över huvud taget kontakt med. Redan av förhöret med M.N. framgår att han inte genast utan bara successivt bättrat sig i fråga om andra brister än kommunikation som han fått erinringar för. M.N. tog inte efter påminnelsen den 23 november 2016 med sig handdatorn vid besiktningarna, vilket K.Å. kunde notera i början av februari 2017, då det bestämdes att M.N. skulle få en smidigare enhet att ha med sig vid besiktningarna för att fotografera och notera med, vilken han – trots upprepade påminnelser – inte hämtade förrän efter en eller ett par veckor. Särskilt betänkligt är att M.N., trots att han då hade fått den smidigare enheten, inte såg till att de besiktningsprotokoll han upprättade veckan efter erinran den 20 mars 2017 innehöll alla föreskrivna fotografier eller åtminstone försökte förklara för bolaget varför han inte hade fått med alla fotografier. Sammantaget har det av utredningen, enligt Arbetsdomstolens mening, framkommit att M.N. visat en allmän ovilja – eller en allmän oförmåga som bolaget inte behövt acceptera – att rätta sig efter bolagets direktiv

och att bristerna i kommunikationen till största delen bara är ett uttryck för det. Att M.N. av egen kraft skulle rätta till bristerna i kommunikationen förefaller avlägset, dvs. är inte antagligt.

De problem bolaget upplevde med M.N:s kommunikation hade enligt Unionen kunnat till stor del avhjälpas om bolaget hade anpassat sig till M.N:s begränsningar och vidtagit förhållandevis enkla stödåtgärder, t.ex. genom att kommunicera tydligare. Arbetsdomstolen har redan konstaterat att flera av de aktuella mejlen varit korta och tydliga. Erinringarna om att svara på meddelanden har lämnats både muntligen och skriftligen, även om M.N. valde att inte ta med sig handlingarna. Bolaget gav M.N. direktiv om att komma oftare till kontoret för att bygga relationer med sina chefer, men det direktivet följde inte M.N. Vidare framgår det av utredningen, bl.a. förhöret med M.N., att bolaget frågat M.N. om bolaget kunde hjälpa honom på något sätt, men att han sagt att det inte behövdes. Av utredningen framgår också att bolaget åtminstone inför erinringarna under 2017 kontaktat Unionenklubben och att M.N., enligt egna uppgifter i förhör, inte då ansåg att han behövde klubbens hjälp. Att bolaget i det läget inte erbjudit mer konkret hjälp, t.ex. kontakt med företagshälsovården eller en kollega som stödperson, kan bolaget inte kritiseras för. Det är också svårt att föreställa sig vilken hjälp från företagshälsovården eller en stödperson som hade kunnat få M.N. att göra något så enkelt som att svara på det som efterfrågas av den närmaste chefen. Unionen har i vart fall inte presenterat någon utredning om vad som skulle ha kunnat hjälpa, annat än att M.N. i sitt förhör sagt att han tycker att det går bra att arbeta efter att avstängningen upphört och han fått tydliga skriftliga arbetsinstruktioner samt en kollega som stödperson som han kan kontakta. Det är Arbetsdomstolens slutsats att det inte finns anledning att anta att bristerna i kommunikationen bestående kunnat avhjälpas med stödåtgärder. Det gäller även om det i dag – efter upprepade varningar och tillsägelser under ungefär ett års tid, uppsägning, hemförlovning och avstängning under ungefär ett halvår – fungerar något bättre, vilket arbetsgivarparterna vidgått.

Arbetsdomstolen konstaterar att M.N. allvarligt brustit i kommunikationen med två olika chefer som han arbetat på distans i förhållande till. Därför är det inte antagligt att ett byte till en ny chef eller till andra arbetsuppgifter på distans i förhållande till sin chef skulle ha åtgärdat bristerna. Parterna är ense om att de vid uppsägningen lediga befattningarna hos bolaget som skulle kunna vara aktuella för M.N. samtliga innebar arbete på distans i förhållande till arbetsledningen på motsvarande sätt som M.N:s arbete som besiktningstekniker. Av dessa anledningar har bolaget inte brutit mot sin omplaceringsskyldighet.

Arbetsdomstolen kommer sammanfattningsvis till slutsatsen att bolaget haft saklig grund för uppsägningen. Därför ska Unionens yrkanden om ogiltigförklaring av uppsägningen och allmänt skadestånd för brott mot 7 § anställnings-skyddslagen avslås.

Har bolaget haft särskilda skäl för avstängningen?

Sedan det uppkommit en tvist om en uppsägnings giltighet får den uppsagde arbetstagaren inte stängas av från arbete på grund av de omständigheter som har föranlett uppsägningen annat än om det finns särskilda skäl. Detta framgår av 34 § andra stycket anställningsskyddslagen.

Parterna är överens om att bolaget under tvistetiden har stängt av M.N. från arbetet under perioden den 25 januari 2018–25 maj 2018 på grund av de omständigheter som hade föranlett uppsägningen. Enligt Unionen har avstängningen skett i strid med avstängningsförbudet i 34 § andra stycket anställningsskyddslagen. Arbetsgivarparterna har gjort gällande att det funnits särskilda skäl för avstängningen, eftersom M.N. har visat en ovilja att rätta sig efter bolagets anvisningar avseende centrala arbetsuppgifter och då det var mer eller mindre uppenbart att det fanns saklig grund för uppsägningen.

Vid tidpunkten för avstängningen var det, såsom framgår av Arbetsdomstolens interimistiska beslut, inte mer eller mindre uppenbart att det fanns saklig grund för uppsägningen. Arbetsdomstolen har i det föregående kommit fram till att M.N. visat en allmän ovilja – eller en allmän oförmåga som bolaget inte behövt acceptera – att följa bolagets anvisningar. Det har dock, enligt Arbetsdomstolens bedömning, inte framkommit att M.N:s agerande lett till så svåra störningar i bolagets verksamhet att det funnits särskilda skäl för avstängning. Den bedömningen innebär att bolaget ska betala allmänt skadestånd till M.N. för brott mot 34 § andra stycket anställningsskyddslagen. Arbetsdomstolen bestämmer skadeståndsbeloppet till det som yrkats, 30 000 kr.

Rättegångskostnader

Unionen har förlorat i fråga om uppsägningen men vunnit avseende avstängningen. Arbetsdomstolen finner, med hänsyn till hur stor del Unionen har förlorat i målet, det skäligt att Unionen ska ersätta arbetsgivarsidan för tre fjärdedelar av dess rättegångskostnader. Almega Tjänsteföretagen har begärt ersättning med 294 000 kr för ombudsarvode, vilket är skäligt.

Domslut

1. Arbetsdomstolen avslår Unionens yrkanden om ogiltigförklaring av uppsägningen och allmänt skadestånd för brott mot 7 § anställningsskyddslagen.
2. Anticimex Aktiebolag ska till M.N. betala allmänt skadestånd med 30 000 kr för brott mot 34 § andra stycket anställningsskyddslagen, med ränta enligt 6 § rättelagen från den 15 mars 2018 till dess betalning sker.

3. Unionen ska ersätta Almega Tjänsteföretagen för rättegångskostnader med 220 500 kr för ombudsarvode, med ränta enligt 6 § räntelagen från dagen för denna dom till dess betalning sker.

Ledamöter: Sören Öman, Susanne Sundberg, Christer Måhl, Åsa Kjellberg Kahn, Johanna Torstensson, Håkan Löfgren (skiljaktig) och Ingemar Hamskär (skiljaktig).

Rättssekreterare: Sofia Rasmusson

Domsbilaga
i mål nr A 33/18

Ledamöterna Håkan Löfgrens och Ingemar Hamskärs skiljaktiga mening

I likhet med majoriteten anser vi att besiktningstekniker M.N. vid upprepade tillfällen inte uppfyllt sina skyldigheter i anställningen. Det är särskilt tydligt att så varit fallet från och med slutet av 2016 fram till att varsel om uppsägning på grund av personliga skäl aktualiserades senhösten 2017. M.N. hade då varit anställd hos Anticimex i cirka 26 år varav de sista 12 åren som besiktningstekniker. Inget annat har framkommit i målet än att bolaget under den övervägande delen av hans långa anställningstid sett honom som en god medarbetare och duktig besiktningstekniker med både styrkor och kompetenser. Det torde heller inte varit okänt för bolaget, när det skar sig mellan M.N. och hans närmaste chefer, att han hade kommunikationsproblem med sig ”i bagaget”.

Mot bakgrund av bolagets storlek och M.N:s långa anställningstid har bolaget enligt vår mening ett långtgående ansvar för att med mindre ingripande åtgärder än en uppsägning försöka lösa den uppkomna situationen. En uppsägning är normalt den sista åtgärden en arbetsgivare kan vidta när alla andra rimliga vägar är uttömda. Ett lagkrav som typiskt sett sträcker sig längre för ett stort bolag av Anticimex storlek än för ett litet företag. Det är enligt vår mening förståeligt att de förändringar och nya krav i anställningen som tillkom i huvudsak from hösten 2016 framkallade en stor stress hos en person som M.N., van vid att sedan lång tid arbeta självständigt som besiktningstekniker med glesa besök på kontoret. Den uppkomna situationen från och med hösten 2016, som mer torde bottna i M.N:s kommunikativa och sociala begränsningar än i en direkt ovilja att följa bolagets direktiv borde således enligt vår mening ha försökts löst på annat sätt än genom endast erinringar, varningar och därefter slutligen uppsägning på grund av personliga skäl.

Det är viktigt att understryka att M.N. ostridigt har förbättrat sig när det gäller vad bolaget lagt honom till last i vissa avseenden efter uppmaningar från hans arbetsledare dvs. hans prognos har förbättrats efter hand. Av P.V:s uppgifter framgår att även M.N:s kollegor upplevt en förbättring vad gäller hans sociala egenskaper. Den fråga som tvisten väcker är i vilken utsträckning en arbetsgivare ska behöva vidta extra insatser för att komma tillrätta med problem hos en arbetstagare som inför förändringar och nya krav inte betar sig på samma sätt och kanske inte har samma förutsättningar som övriga på en arbetsplats. Enligt vår uppfattning har bolaget i detta fall inte uttömt alla möjligheter för att komma tillrätta med de problem man åberopat som grund för att säga upp M.N. från hans anställning. Bolaget borde ha kunnat vidta ytterligare åtgärder i form av t.ex. tydligare instruktioner/kommunikation och tagit stöd från företagshälsovården. Det senare då det också är fråga om en arbetsmiljöfråga och därmed ett arbete som bör ske inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet som alla arbetsgivare har ansvar att bedriva. En

närallgande åtgärd från hans närmaste chef hade varit att vid fler tillfällen följt med M.N. på besiktningar för att bl.a. skapat en mer förtrolig relation med honom. Samtidigt som eventuella brister i samband med besiktningarna naturligt hade kunna rättas till.

Utredningen har alltså inte övertygat oss om att bolaget uttömt alla möjligheter för att komma tillrätta med problemen. Det har därmed inte funnits saklig grund för uppsägningen. Vi anser alltså att uppsägningen ska ogiltigförklaras och att M.N. av bolaget ska få allmänt skadestånd för brott mot 7 § anställningsskyddslagen.

I övrigt, dvs. vad gäller avstängningen och rättegångskostnadernas storlek och fördelning med den utgång majoriteten kommit fram till, är vi ense med majoriteten.