



Vedtaksdato
28.02.2025

Møtedato
27.02.2025

Vår referanse
2024/248

Saksbehandler
Mona Ekelund

SAK NR 15/25 I TVISTELØSNINGSNEMNDA

Sakens tema

Tvist om rett til fleksibel arbeidstid etter arbeidsmiljøloven § 10-2 tredje ledd

Arbeidstaker

A

Arbeidsgiver

B

Vedtak

A har rett til fleksibel arbeidstid etter arbeidsmiljøloven § 10-2 tredje ledd ved å jobbe kl. 07.00–16.00 i oddetallsuker og kl. 08.00–15.00 i partallsuker.

Nemndas sammensetning

Steffen Rogstad, nestleder

Ingrid Tordis Enoksen, UNIO, fast medlem arbeidstakersiden

Andreas Dag Nilsen, KS, fast medlem arbeidsgiversiden

Jonny Simmenes, Faglig sekretær - HK-Norge, bransjemedlem arbeidstakersiden

Kim Calmar Chankam Ottesen, Leder for Traffic & Operations Personal Banking - NORDEA, bransjemedlem arbeidsgiversiden

Sakens bakgrunn

A er i perioden 01.10.2024–31.03.2025 ansatt i vikariat på 100 prosent som kundeservicemedarbeider ved kundesenteret til B, for tiden på teamet for C.

B er et konsesjonsbelagt finansierings- og e-pengeforetak. B tilbyr blant annet bedriftskort til bruk i Bs butikker og C til privatkunder.

Kundesenteret består av 13 ansatte og teamet A jobber på har 5 medarbeidere og en fagansvarlig. Arbeidstiden er kl. 08.00–16.00 og telefontiden er kl. 09.00–15.00.

Kundesenteret vurderer søknader om bedriftskort eller kredittkort, kredittendringer etter finansregulatoriske regler, inkludert hvitvaskingsregelverket. I tillegg håndteres kundeservicemeldinger om de ulike kortene, som blant annet oppsigelser, tap, fakturahenvendelser og reklamasjoner. Henvendelser besvares via telefon og e-post.

A har fått opplæring i endring i kundeforhold, fakturaer, kort og oppsigelser som kun utgjør en liten del av kundesenterets oppgaver.

I uke 44 hadde A redusert arbeidstid/permisjon uten lønn ved at han gikk kl. 15 alle dager utenom onsdag.

A søkte den 06.11.2024 om fleksibel arbeidstid etter arbeidsmiljøloven § 10-2 tredje ledd. Bakgrunnen for søknaden var at han i annenhver uke har omsorgen for et barn med særlige behov. A ønsker å starte kl. 07.00 i oddetallsuker og slutte kl. 15.00 i partallsuker.

B avslo søknaden muntlig i møte 13.11.2024 og skriftlig i brev av 03.12.2024. Avslaget ble begrunnet med at det ikke fremkom særlige tungtveiende forhold som oppveide for de vesentlige ulempene det ville medføre for virksomheten å innvilge kravet.

Den 14.01.2025 fikk A tilbud om redusert arbeidstid etter arbeidsmiljøloven 10-2 fjerde ledd ved å jobbe kl. 0800-15.00 i partallsuker.

A opplyser at han håper å komme i gang med dette allerede fra uke 6, men fastholder at han har krav på fleksibel arbeidstid.

Sakens dokumenter

A sendte saken til nemnda 25.11.2024.

Begge parter har fått mulighet til å komme med utfyllende merknader.

A har sendt følgende til nemnda:

- brev av 25.11.2024
- brev av 05.12.2024
- 2 brev av 09.01.2025
- brev av 20.01.2025

B har sendt følgende til nemnda:

- brev av 08.01.2025
- brev av 17.01.2025
- brev av 04.02.2025

Arbeidsgivers syn på saken

B hevder at A ikke kan få medhold i sitt krav fordi det vil medføre vesentlig ulempe for virksomheten.

Tilfanget av saker kl. 16.00–07.00 varierer i antall og kompleksitet, men er gjennomgående lav. Utskrifter fra systemene viser at gjennomsnittet er ni saker per dag innen kategorien A har opplæring. Slike henvendelser tar normalt 1-4 minutter å svare ut. Det vil ikke være, eller det er usikkert om det vil være, adekvate oppgaver å utføre kl. 07.00–08.00.

A har fortsatt behov for opplæring, oppfølging og veiledning for å kunne håndtere kortproduktet C som han startet med 01.11.2024. Veiledning og hjelp fra fagansvarlig/andre medarbeidere vil ikke være tilgjengelig kl. 07.00–08.00.

Belastningen på de øvrige ansatte vil øke kl. 15.00–16.00, siden de fleste henvendelser kommer inn kl. 08.00–16.00 og fortrinnsvis skal svares ut samme dag.

Kortproduktene er underlagt strenge konsesjonsregler fra Finanstilsynet. Møter, opplæring, oppdatering og informasjon til ansatte legges til kl. 15.00–16.00. Det vil innebære ekstraarbeid for fagansvarlig/leder å gi A dette individuelt, og i tillegg er det en risiko for at han kan gå glipp av viktig informasjon.

B kan legge til rette for, og har tilbudt, redusert arbeidstid med fri kl. 15.00–16.00 i partallsuker til 31.03.2025. Ved å innvilge dette en kort periode vil selskapet kunne vurdere konsekvensene og særlig merbelastningen på de øvrige, og gjøre nødvendige justeringer i arbeidstidsreduksjonen.

Arbeidstakers syn på saken

A hevder å ha rett til fleksibel arbeidstid fordi det ikke vil medføre vesentlig ulempe for virksomheten.

Det er satt opp telefonplan der neste person logger seg på hvis ventetid når 5 minutter. A bemanner telefonen også utenom planen, stort sett i hele perioden kl. 09.00-15.00 bortsett fra lunsj. Dette frigjør store ressurser til håndtering av oppgaver han ikke har kompetanse i. Stort sett holder det at han og en annen i teamet på seks bemanner telefonen.

Omfanget av opplæring og veiledning er lite, hittil totalt 2 timer, så dette vil fortsatt være mulig å gjennomføre også i partallsuker.

Utskrift fra systemene viser at det i perioden 04.07.-04.12.24 kom inn 46368 saker han kan håndtere i tidsrommet kl. 07.00-08.00, og at drøyt 23 prosent kom inn i tidsrommet 16.00 - 07.00. De fleste saker følger bestemte rutiner, og det er allerede i dag få som må vente til fagleder er tilgjengelig. Dataene støtter at en eller flere kunne begynt kl. 07.00.

Det er et utall oppgaver utenom å svare på henvendelser som må gjøres kontinuerlig hos kundeservice, deriblant ulike typer kundeoppfølging, særlig i bedriftskortdelen, som var der han startet i sitt vikariat.

Lovgrunnlag og hva partene er uenige om

Twisteløsningsnemnda avgjør tvister om fleksibel arbeidstid etter arbeidsmiljøloven § 10-2 tredje ledd, hvor det står at «(a)rbeidstaker har rett til fleksibel arbeidstid dersom dette kan gjennomføres uten vesentlig ulempe for virksomheten.»

I denne saken er partene uenige om det vil medføre vesentlig ulempe for virksomheten om A jobber kl. 07.00–16.00 i oddetallsuker og kl. 08.00–15.00 i partallsuker.

Nemndas begrunnelse

Nemnda har enstemmig kommet til at B ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at det vil innebære vesentlig ulempe å gi A fleksibel arbeidstid.

Kravet til «vesentlig ulempe» innebærer at det ikke er nok at arbeidsgiver sannsynliggjør en generell ulempe. Om disse ulempene er å anse som vesentlige eller ikke, vil avhenge av en konkret vurdering.

Selv om behovet for fleksibel arbeidstid ikke krever noen begrunnelse, vil særskilte behov hos arbeidstaker være et moment i en interesseavveining i ulempevurderingen.

Nemnda viser til As opplysning om at han har omsorgen for et barn med særlige behov annenhver uke. Nemnda tar dermed utgangspunkt i at A har et særskilt behov for fleksibel arbeidstid.

Nemnda viser videre til at arbeidsgiver har tilbudt A redusert arbeidstid ved fri kl. 15.00–16.00 i partallsuker fram til vikariatets utløp 31.03.2025. Ulempene for virksomheten forbundet med fravær denne timen må etter nemndas oppfatning dermed ikke være vesentlige i lovens forstand. Det nemnda har tatt stilling til er derfor om ulempene ved å la A starte kl. 07.00 i stedet for kl. 08.00 i oddetallsuker fram til 31.03.2025 er vesentlige.

Nemnda har i vurderingen lagt vekt på at arbeidsgiver ikke har redegjort for forsøk på å organisere arbeidet slik at A har adekvate oppgaver annenhver uke kl. 07.00–08.00, til tross for at han har forslag til hvordan dette kan gjøres.

Nemnda har forståelse for at forskjøvet arbeidstid annenhver uke kan medføre visse ulemper for virksomheten. Nemnda kan imidlertid ikke se at ulempene arbeidsgiver viser til er tilstrekkelig sannsynliggjort eller tungtveiende, særlig når de veies opp mot As særlige behov for fleksibel arbeidstid.

Nemnda viser til at det er et varierende tilfang av saker kl. 16.00–07.00. Nemnda har videre lagt vekt på at A har et vikariat som går ut 31.03.2025 og søknaden gjelder dermed en svært kort periode.

Twisteløsningsnemnda

Steffen Rogstad
Nestleder

28. februar 2025