

Ärende TIL 2018/12 handling 10
Handläggare Patricia Isakson Rivas och
Linnea Sigeman

Banken AB
Stockholm

Tillsyn avseende diskrimineringsförbudet vid tillhandahållande av tjänst

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har granskat om Banken AB (banken) har överträtt förbudet mot diskriminering som har samband med könsöverskridande identitet eller uttryck samt funktionsnedsättning i samband med att en kund kontaktade telefonbanken.

DO:s beslut

DO bedömer att utredningen inte ger stöd för att banken har överträtt diskrimineringsförbudet som gäller vid tillhandahållande av tjänster, 2 kap. 12 § 1 diskrimineringslagen (2008:567), DL.

Om ärendet

Bakgrund till DO:s beslut att inleda tillsyn

En anmälare har sammanfattningsvis lämnat följande uppgifter till DO. Anmälaren upptäckte ett fel på sin mobilbank och ringde därför bankens kundtjänst. Istället för att svara på anmälarens frågor blev anmälaren ifrågasatt om hen var den person hen utgav sig för att vara. Detta hände antagligen på grund av att anmälarens röst låter förställd då hen som transperson ----- har gått igenom hormonbehandling. Anmälaren fick sitt mobila bankID och telefonbank spärrade av telefonbanken. Anmälaren har därefter hänvisats till ett fysiskt bankkontor, vilket innebar svårigheter för anmälaren med anledning av hens funktionsnedsättning.

Utredningen i ärendet

DO har begärt ett yttrande från banken i syfte att granska den anmälda händelsen samt gällande policy för legitimering av kunder per telefon och rutiner kring spärr av dessa tjänster.

Banken har sammanfattningsvis uppgett följande angående sina rutiner och policy. En grundläggande förutsättning för all bankverksamhet är att banken med hjälp av specifika produkter och tjänster i banken kan identifiera den som utger sig för att vara en viss person, bland annat med syfte att skydda kundernas tillgångar samt inte obehörigen röja enskildas förhållanden till

banken enligt banksekretessen. BankID, telefonbank, internetbank och mobilbank är sådana produkter. Koder och elektronisk identifikation får inte användas av någon annan än kunden i fråga. Banken har rätt att spärra tillgången till bland annat telefontjänsten och bankID om det finns anledning att anta att kundens ID-metod eller kod används på ett bedrägligt, osäkert eller inte godkänt sätt.

När en sådan misstanke uppstår om något som kan utgöra ett bedrägeriförsök vidtar banktjänstemannen kontrollåtgärder för att utreda saken, bland annat genom frågor som kunden förutsätts kunna svara på utan problem. Till exempel kan misstankar om obehörig inloggning uppstå i telefonbanken om den som ringer in med en viss kunds kod eller elektroniska legitimation låter betydligt yngre än vad kundens personnummer indikerar, likaså om en man ringer in och identifierar sig med en kvinnlig kunds kod eller om inringaren diskuterar med någon annan för att kunna svara på kontrollfrågor som kunden själv borde kunna svara på.

Då anmälaren ringde in till telefonbanken för att kontrollera saldot på ett konto upplevde banktjänstemannen en osäkerhet huruvida det verkligen var kontoinnehavaren hon talade med och kunde inte utesluta att någon kommit över kontoinnehavarens kod och mobiltelefon. Vid kontrollfråga som inringaren med lätthet borde ha kunnat besvara om inringaren var kunden i fråga, kunde hen svara på frågan först efter att ha diskuterat med en annan person. Banktjänstemannen valde då att spärra tillgången till telefonbanken samt till det mobila bankID som använts vid inloggningen. Dock spärrades varken anmälares bankkort eller annan tillgång till internetbanken, vilket möjliggjorde att anmälaren även fortsatt kunde uträtta bankärenden och beställa de spärrade tjänsterna på nytt.

Anmälares påtalade sin funktionsnedsättning i ett sent skede av samtalet som en förklaring till att en annan person medverkat, vilket enligt banken inte kunde uteslutas vara en tillrättalagd uppgift för att avleda misstankar. Bankens handläggning i fallet har endast syftat till att säkerställa att inringaren verkligen var kontoinnehavaren. Kontrollfrågan var befogad och tillämpas när misstankar om obehörig inloggning uppstår, oavsett skäl. Anmälares har därför inte behandlats sämre än någon annan behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation. Bankens handläggning har haft ett objektivt berättigat syfte och de medel som användes var lämpliga och nödvändiga för att uppnå syftet.

I anmälan till DO anges ingen specifik uppgift som skulle tyda på problem med att ta sig till ett bankkontor med anledning av funktionsnedsättningen. Bankkontoren är anpassade för personer med funktionsnedsättning genom krav i övrig lagstiftning för tillgänglighet för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga.

Banken har varken diskriminerande regler, rutiner eller arbetsätt. Omständigheter som kundens religion, nationalitet, etniskt ursprung, kön, könsöverskridande identitet eller uttryck saknar betydelse för bankens handläggning.

Rättslig reglering på området

Diskriminering är förbjuden för den som utanför privat- och familjelivet tillhandahåller varor, tjänster eller bostäder till allmänheten, 2 kap. 12 § 1 DL.

Direkt diskriminering innebär att någon missgynnas genom att behandlas sämre än någon annan behandlas, har behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation, om missgynnandet har samband med kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder, 1 kap. 4 § 1 DL.

Indirekt diskriminering innebär att någon missgynnas genom tillämpning av en bestämmelse, ett kriterium eller ett förfaringsätt som framstår som neutralt men som kan komma att särskilt missgynna personer med visst kön, viss könsöverskridande identitet eller uttryck, viss etnisk tillhörighet, viss religion eller annan trosuppfattning, viss funktionsnedsättning, viss sexuell läggning eller viss ålder, såvida inte bestämmelsen, kriteriet eller förfaringsättet har ett berättigat syfte och de medel som används är lämpliga och nödvändiga för att uppnå syftet, 1 kap. 4 § 2 DL.

Könsöverskridande identitet eller uttryck innebär att någon inte identifierar sig som kvinna eller man eller genom sin klädsel eller på annat sätt ger uttryck för att tillhöra ett annat kön, 1 kap. 5 § 2 DL.

Funktionsnedsättning innebär varaktiga fysiska, psykiska eller begåvningsmässiga begränsningar av en persons funktionsförmåga som till följd av en skada eller en sjukdom fanns vid födelsen, har uppstått därefter eller kan förväntas uppstå, 1 kap. 5 § 4 DL.

DO:s bedömning

Direkt diskriminering

En första förutsättning för att direkt diskriminering ska föreligga är att en person missgynnas. Det som typiskt sett är förenat med en förlust, obehag eller liknande är missgynnande. Enligt DO:s bedömning har redan bankens beslut att välja ut anmälaren för kontrollfrågor inneburit att anmälaren försatts i ett sämre läge än en annan kund, vilket har inneburit en sådan nackdel som är tillräcklig för att det ska vara fråga om ett missgynnande i diskrimineringslagens mening (se för en liknande bedömning Svea hovrätts dom av den 8 oktober 2013, målnummer T 1912–13, RH 2014:9).

För att ett sådant missgynnande ska utgöra diskriminering måste även en jämförelse göras med hur någon annan person behandlas, har blivit behandlad eller skulle ha behandlats. För att kunna göra en rättvisande jämförelse krävs att personerna som jämförs befinner sig i situationer där det är rimligt eller naturligt att jämföra dem med varandra. Kriteriet jämförbar situation kan således ha olika innebörd beroende på i vilken situation diskrimineringen påstås ha skett. I vissa fall är utgångspunkten att i princip alla befinner sig i en jämförbar situation i den meningen att alla har rätt att inte bli bemötta på ett

diskriminerande sätt vid restaurangbesök, för kunder i butiker och för den som söker olika typer av samhällelig service (se förarbetena till DL, prop. 2007/08:95 s. 487). Enligt DO:s bedömning har det inte framkommit något annat än att anmälaren befunnit sig i en jämförbar situation med andra bankkunder som använder sig av bankens olika tjänster.

Slutligen måste det finnas ett samband mellan missgynnandet och diskrimineringsgrunden. I vissa situationer krävs att den som missgynnar någon har haft insikt i att den som missgynnats har tillhört en skyddad grupp och att den missgynnande handlingen har skett på grundval av denna insikt. Svea hovrätt har till exempel funnit att en person med funktionsnedsättning inte blev diskriminerad när hon nekades inträde till en restaurang för att hon på grund av sin funktionsnedsättning av en vakt felaktigt uppfattats som alkoholpåverkad. Avgörande för hovrätten var att vakten i fråga inte varit medveten om hennes funktionsnedsättning (Svea hovrätts dom av den 2 juni 2009 i mål T 7752–08).

Enligt DO ska kravet på samband i den nu aktuella situationen bedömas på motsvarande sätt. Såvitt framgår av utredningen i ärendet saknade banktjänstemannen insikt om anmälarens tillhörighet till diskrimineringsgrunderna könsöverskridande identitet och funktionsnedsättning när tjänstemannen beslutade att ställa kontrollfrågor. DO finner därmed att utredningen inte ger stöd för att banken har överträtt förbudet mot direkt diskriminering.

Indirekt diskriminering

DO ska därefter bedöma om händelsen har utgjort en överträdelse av förbudet mot indirekt diskriminering. Indirekt diskriminering innebär att någon missgynnas genom tillämpning av ett förfaringsätt som framstår som neutralt, men som kan komma att särskilt missgynna personer med tillhörighet till en viss diskrimineringsgrund. Ett sådant förfaringsätt kan dock vara tillåtet, om det finns ett berättigat syfte och de medel som används är lämpliga och nödvändiga för att uppnå syftet. Av EU-domstolens praxis framgår att en ytterligare förutsättning är att de olägenheter som förfaringsättet orsakar den enskilde inte är orimliga i förhållande till de eftersträlvade målen (se dom av den 16 juli 2015, *Chez*, C-83/14, EU:C:2015:480, p. 123).

Att en bank utifrån en kunds röst bedömer om det kan finnas anledning att ifrågasätta en inringares identitet och om det därför bör ställas kontrollfrågor utgör ett till synes neutralt förfaringsätt. Vid en kvalitativ jämförelse mellan gruppen bankkunder med könsöverskridande identitet eller uttryck och en annan kundgrupp bestående av den breda allmänheten framstår det också som klart att ett sådant förfaringsätt särskilt kan komma att missgynna den första gruppen genom att personer i denna grupp får svara på kontrollfrågor för identifiering i större utsträckning än övriga kunder.

Av utredningen framgår inte annat än att kontrollfrågan till anmälaren ställdes av säkerhetsskäl och mot bakgrund av att det förelåg en misstanke om obehörig inloggning. Enligt DO:s uppfattning står det också klart att bankens förfaringsätt haft det berättigade syftet att upprätthålla säkerheten genom att

undvika obehörig inloggning. Med hänsyn till vad som i ärendet framkommit om bankens rutiner bedömer DO även att åtgärden att på detta sätt ställa en kontrollfråga har utgjort ett lämpligt och nödvändigt medel för att uppnå syftet. De olägenheter som bankens förfaringsätt har orsakat för anmälaren framstår inte heller som orimliga eller oproportionerliga i förhållande till ett sådant syfte. DO bedömer därmed att utredningen inte ger stöd för att banken skulle ha överträtt förbudet mot indirekt diskriminering.

Med dessa bedömningar avslutar DO ärendet.

Beslut i detta ärende har fattats av Agneta Broberg efter föredragning av utredaren Linnea Sigeman. I den slutliga beredningen av ärendet har även enhetschefen Martin Mörk samt chefsjuristen Mattias Falk deltagit.

Detta beslut går inte att överklaga. De bedömningar som DO gör i beslut är inte juridiskt bindande och beslutet påverkar inte enskildas möjligheter att själva väcka talan om diskrimineringsersättning i tingsrätt.

Agneta Broberg
Diskrimineringsombudsman