

**Ärende** TIL 2018/22 handling 10  
**Handläggare** Anna Fritshammar

Banken  
Bortredigerade adressuppgifter

## Tillsyn avseende anmäld åldersdiskriminering vid tillhandahållande av tjänst

Diskrimineringsombudsmannen, DO, har granskat om [Banken], har överträtt diskrimineringsförbudet som gäller vid tillhandahållande av varor och tjänster genom att begränsa de tillgängliga betalsätten för kunder över 100 år.

### DO:s beslut

DO bedömer att [Banken] har överträtt förbudet mot diskriminering som har samband med ålder som gäller vid tillhandahållande av varor och tjänster, 2 kap. 12 § 1 diskrimineringslagen.

### Om ärendet

#### Bakgrund till DO:s beslut att inleda tillsyn

En anmälan har kommit in till DO i vilken anges i huvudsak följande. [Banken] har diskriminerat en person på grund av att hon nyligen fyllt 100 år. Kvinnan bor på ett servicehem som drivs av kommunen. Kommunen har avtal med Ica Maxi för leverans av varor veckovis till dem som bor på servicehemmet. Betalning har skett via faktura. Allt har fungerat utmärkt fram tills att kvinnan fyllde 100 år. Då fick anhöriga besked om att kvinnan inte längre kunde vara kund hos banken på grund av hennes ålder. Trots upprepade kontakter med bankens kundservice har de inte fått någon annan förklaring eller lösning på problemet utan bara beklagande och bekräftelse på att det inte går att vara kund efter att en person har fyllt 100 år. Banken har sagt att de inte kan godkänna personnummer för personer över 100 år då deras system inte kan uppfatta att någon är född på 1900-talet och inte på 2000-talet, vilket medför att banken inte kan göra den kreditkontroll som banken måste göra.

#### Utredningen i ärendet

DO har begärt ett yttrande från banken i syfte att granska om banken överträtt förbudet mot diskriminering som har samband med ålder.

Banken har sammanfattningsvis uppgett följande. Situationen är mycket olycklig och de har över tid försökt vidta åtgärder för att lösa den bakomliggande problematiken i sina system. Problemet har varit att deras

system tidigare inte har kunnat särskilja om personer är födda på 1900-talet eller 2000-talet och därmed avgöra om åldern är 1 eller 101 år. Av säkerhetsskäl har bankens system därmed begränsat de tillgängliga betalsetten till banköverföring, kredit- eller debetkort i dessa fall eftersom banken inte vill riskera att acceptera kreditköp för personer under 18 år. Konsumenten har tyvärr inte kunnat handla via faktura på grund av de tekniska begränsningarna.

Banken har numera löst den bakomliggande tekniska begränsningen och säkerställer därmed att systemet kan hantera köp från personer som är över 100 år. Kunder som är över 100 år behandlas därmed på samma sätt som kunder som är under 100 år.

### **Rättslig reglering på området**

Enligt 1 kap. 4 § 1 diskrimineringslagen (2008:567), DL, avses med direkt diskriminering 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.

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

Förbudet mot diskriminering i 12 § som har samband med ålder hindrar inte särbehandling på grund av ålder om särbehandlingen har ett berättigat syfte och de medel som används är lämpliga och nödvändiga för att uppnå syftet, 2 kap. 12 b § 4 DL

### **DO:s bedömning**

#### **Direkt diskriminering**

Frågan i ärendet är om banken har överträtt förbudet mot åldersdiskriminering genom att begränsa de tillgängliga betalningssätten för kunder som fyllt 100 år, eller om bankens åtgärd utgjort sådan särbehandling på grund av ålder som är tillåten enligt diskrimineringslagens undantagsbestämmelse.

En första förutsättning för att det ska vara fråga om direkt diskriminering är att en person missgynnas. Det som typiskt sett är förenat med faktisk förlust, obehag eller liknande är missgynnande. 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. Endast om jämförelsen visar en avvikelse från hur någon annan person som befinner sig i en jämförbar situation behandlas kan behandlingen bedömas som diskriminering. Slutligen måste det finnas ett samband mellan handlingen och diskrimineringsgrunden.

DO konstaterar att bankens förfaringssätt inneburit att den kund som avses i anmälan bland annat har nekats att betala med faktura, vilket har medfört

negativa konsekvenser för kunden. Det har således varit fråga om ett missgynnande.

I situationer som rör tillgång till varor och tjänster, exempelvis vid restaurangbesök och för kunder i en butik, är utgångspunkten som regel att i princip alla befinner sig i en jämförbar situation i den meningen att alla har rätt att bli bemötta på ett icke-diskriminerande sätt (se förarbetena till diskrimineringslagen, prop. 2007/08:95 s 487 f). DO bedömer att kunder som är över 100 år befinner sig i en jämförbar situation med övriga kunder.

Banken har bland annat uppgett att banken inte kunnat erbjuda personer som är över 100 år möjligheten att handla via faktura. När en person fyller 100 år ändras personnumret genom att bindestrecket (-) blir till ett plustecken (+). Bankens system har tidigare inte kunnat hantera plustecken i personnummer vilket har begränsat tillgängliga betalsätt för personer över 100 år. Av den anledningen har banken inte kunnat erbjuda personer över 100 år faktura eller kreditköp.

Mot bakgrund av vad banken uppgett bedömer DO att det funnits ett samband mellan bankens agerande och kundens ålder.

DO bedömer därmed att banken har missgynnat kunden och att missgynnandet haft samband med hennes ålder. Sammantaget kan bankens agerande anses utgöra direkt diskriminering.

#### Undantaget från förbudet mot åldersdiskriminering

Frågan är därefter om bankens åtgärd utgjort sådan särbehandling på grund av ålder som är tillåten enligt diskrimineringslagens undantagsbestämmelse. För att särbehandling på grund av ålder ska vara tillåten krävs att särbehandlingen har ett berättigat syfte och att de medel som används är lämpliga och nödvändiga för att uppnå syftet.

Att förhindra att personer under 18 år handlar på kredit får enligt DO:s bedömning anses utgöra ett berättigat syfte.

För att undantagsbestämmelsen ska vara tillämplig krävs det vidare att det medel som använts är lämpligt och nödvändigt för att uppnå det berättigade syftet. Enligt EU-domstolen är en åtgärd lämplig om åtgärden uppfyller syftet på ett effektivt sätt och nödvändig om inte någon annan, mindre inskränkande åtgärd kan användas (se i detta avseende EU-domstolens dom i målet CHEZ, C-83/14, EU:C:2015:48, punkterna 119–122).

För att förhindra att personer under 18 år handlar på kredit har banken begränsat de tillgängliga betalsätten för kunder över 100 år. DO bedömer att en sådan åtgärd varken varit lämplig eller nödvändig för att uppnå syftet att säkerställa att minderåriga inte handlar på kredit.

DO bedömer därmed att undantagsregeln inte har varit tillämplig i detta fall. DO bedömer att bankens beslut att begränsa de tillgängliga betalsätten för

kunder över 100 år har inneburit en överträdelse av förbudet mot diskriminering som har samband med ålder i 2 kap. 12 § 1 DL.

Av utredningen framgår dock att banken har löst den bakomliggande problematiken och att bankens system numera kan hantera köp från personer över 100 år.

Med dessa bedömningar avslutar DO ärendet.

Beslut i detta ärende har fattats av Linnea Sigeman efter förslag från Anna Fritshammar.

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.

Linnea Sigeman  
utredare

En kopia av beslutet skickas till anmälaren för kännedom.