

Ärende ANM 2015/1611 **handling** 46
Handläggare Maria Stensson

Skandinaviska Enskilda Banken AB
106 40 Stockholm

Tillsyn avseende förbudet mot bristande tillgänglighet

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har granskat huruvida Skandinaviska Enskilda Banken AB (SEB) har vidtagit tillräckliga åtgärder för att möjliggöra för N.B. att kommunicera med banken och lämna sitt godkännande till de villkor som gäller för tjänsten Internetbanken Privat.

DO:s beslut

DO konstaterar att SEB har vidtagit åtgärder för att N.B. ska komma i en jämförbar situation med personer utan hennes funktionsnedsättning vad gäller möjligheten att kommunicera och godkänna villkoren för internetbanken. DO finner emellertid att banken, för att till fullo efterleva kravet på skäliga åtgärder för tillgänglighet i diskrimineringslagen, redan i samband med N.B.s besök och ansökan om internetbanken kunde ha undersökt möjligheten att kommunicera med henne. Bankens underlåtenhet i detta avseende har gjort att orimligt lång tid förflutit från ansökan till dess att avtal kunde ingås. Med dessa synpunkter avslutar DO ärendet.

Om ärendet

Bakgrund till DO:s beslut att inleda tillsyn

N.B. har, genom sin gode man, uppgett att hon har blivit diskriminerad av banken på ett sätt som har samband med hennes funktionsnedsättning. Diskrimineringen består i att hon vid besök på banken den 21 augusti 2015 nekades tillgång till internetbanken med hänvisning till att hon måste kunna prata själv för att göra en sådan beställning. Hon kommunicerar med icke-verbala gester genom sina assistenter och sin gode man.

I medicinskt underlag som N.B. har lämnat till DO anges bland annat att hon, trots sina fysiska begränsningar, är kommunikativ och svarar ja genom att lyfta höger hand.

Under utredningen hos DO har N.B. inkommit med uppgift om att hon varit på möte med banken, tillsammans med sina assistenter och sin gode man den 20 maj 2016. Mötet resulterade i att hon, efter att hon lämnat sitt samtycke, fick teckna avtal om internetbanken och att hennes gode man fick fullmakt att hantera hennes bankärenden. De blev mycket väl bemötta under mötet och

bankens företrädare kommunicerade både med henne och med den gode mannen.

Utredningen i ärendet

DO har begärt ett skriftligt yttrande från SEB. DO har också haft ett möte med företrädare för banken. SEB har till DO uppgett i huvudsak följande.

Om en kund vill ha tillgång till SEB:s tjänst Internetbanken Privat ska kunden ingå ett särskilt avtal med banken som anger de villkor som gäller för tjänsten. Avtalet ingås normalt genom att kunden med sin underskrift godkänner villkoren. I de fall kunden inte kan underteckna avtalet finns möjlighet att ingå avtalet muntligen eller underteckna med stöd av annan person ”med hand på penna”. SEB:s personal gjorde vid besöket i augusti 2015 bedömningen att N.B. inte kunde ge uttryck för sin vilja att ingå avtal om internetbanken. Banken kunde inte klarlägga om hon förstod och accepterade villkoren för tjänsten. Förutsättningarna för att ingå avtal syftar till att skydda kunden och är särskilt viktigt beträffande internetbanken som ger tillgång till kundens samtliga konton, placeringar och lån.

När SEB vid möte med DO fick kunskap om det medicinska underlag där N.B.s kommunikativa förmåga beskrivs bokades ett möte med henne. Mötet hölls den 20 maj 2016 och resulterade i att N.B. nu har tillgång till internetbanken och att hennes far och gode man har internetfullmakt att företräda henne.

Rättslig reglering på området

Diskrimineringslagen (2008:567), DL, förbjuder diskriminering vid tillhandahållande av varor och tjänster (2 kapitlet 12 § DL).

Bristande tillgänglighet är en form av diskriminering. Med bristande tillgänglighet menas att en person med en funktionsnedsättning missgynnas genom att skäliga åtgärder för tillgänglighet inte har vidtagits för att personen ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning. Skäligheten ska bedömas utifrån krav på tillgänglighet i lag och annan författning och med hänsyn till de ekonomiska och praktiska förutsättningarna, varaktigheten och omfattningen av förhållandet eller kontakten mellan verksamhetsutövaren och den enskilda samt andra omständigheter av betydelse (1 kapitlet 4 § DL).

DO:s bedömning

Frågan i ärendet är om banken har vidtagit skäliga åtgärder för att N.B. ska komma i en jämförbar situation med personer som kan kommunicera muntligen eller skriftligen vad gäller godkännande av villkor för internetbanken.

Som exempel på skäliga åtgärder där det inte finns specifika krav på tillgänglighet i lag anges i förarbetena (proposition 2013/14:198 sidan 65)

åtgärder för att underlätta informationsinhämtning eller viss form av stöd och personlig service vid tillhandahållande av varor och tjänster.

Av utredningen i ärendet framgår att N.B. inledningsvis har nekats att teckna avtal om internetbanken då banken har funnit att det inte har varit möjligt att klarlägga hennes vilja att ingå avtalet. I ett senare skede har banken, efter kännedom om N.B.s förmåga att kommunicera, bokat ett möte med N.B., hennes assistenter och gode man i syfte att utröna möjligheten att erhålla ett samtycke från N.B. vad gäller villkoren för internetbanken och fullmakt för den gode mannen.

DO bedömer att detta är en sådan enkel åtgärd i form av stöd och personlig service som förarbetsuttalandena tar sikte på. Av kravet på skäliga åtgärder och jämförbar situation måste emellertid också anses följa att åtgärderna ska vidtas inom rimlig tid, vilket inte har skett i N.B.s fall. Enligt DO:s mening kunde banken redan i samband med N.B.s besök ha försökt utröna möjligheten att kommunicera med henne och utifrån det fattat beslut om vidare hantering av ärendet. DO förutsätter att banken beaktar detta i sitt fortsatta arbete. Med dessa synpunkter avslutar DO ärendet.

Beslutet har fattats av Rickard Appelberg efter föredragning och förslag från Maria Stensson.

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.

Rickard Appelberg
Enhetschef