

Unntatt offentlighet
Offl § 13 Opplysn som er underlagde
teieplikt

Vår ref.:
10/702-21

Deres ref.:

Dato:
10.07.2012

Posten bryter ikke loven

Ombudet kom til at Posten ikkje bryter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 ved å kreve oppmøte av kunder som vil hente rekommenderte sendinger og PUM- sendinger.

Ombudet fant at personer som ikkje kan møte opp på Postkontoret personlig stilles dårligere gjennom ordningen, men at ordningen hadde et saklig formål, var nødvendig og ikke uforholdsmessig inngripende.

Ombudet oppfordret likevel til å inkludere rekommenderte sendinger i «På døren tjenesten» i de områder hvor det finnes Landpostbud. Dette var noe Posten selv hadde uttalt at ville kunne la seg gjøre med enkle midler.

Saksnummer: 10/702

Dato: 10.juli 2012

Lov: Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

Uttalelse i klagesak - krav til personlig oppmøte for henting av rekommenderte sendinger og PUM-sendinger

Likestillings- og diskrimineringsombudet viser til klage av 30.mai 2010 fra A.

A hevder at Posten Norge gjennom sitt krav til personlig oppmøte for utlevering av rekommanderte sendinger og sendinger under Personlig Utlevering Mottakingsbevis (PUM sendinger), diskriminerer personer som ikke kan hente pakker på Posten selv.

Likestillings- og diskrimineringsombudet har kommet frem til at Posten ikke diskriminerer personer med nedsatt funksjonsevne gjennom kravet til oppmøte. Likestillings- og diskrimineringsombudets uttalelse kan bringes inn til Likestillings- og diskrimineringsnemnda innen tre uker fra klager mottar dette brevet.

OMBUDETS UTTALELSE

Sakens bakgrunn

Klager har diagnosen ME (kronisk utmattelsessyndrom). Belastninger ved aktivitet kan utløse en forverring av klagers situasjon. Klager går på grunn av dette ikke mye ut og er avhengig av å handle på internett og å få varer sendt hjem til seg. Klager mener Postens rutiner og krav til oppmøte på fast poststed for henting av rekommanderte sendinger og Personlig Utlevering Mottakingsbevis (PUM sendinger) diskriminerer personer som ikke kan møte opp i Postens lokaler.

Rekommanderte sendinger:

Rekommanderte sendinger blir utlevert på nærmeste faste poststed på bakgrunn av hentemelding som postbudet leverer i adressatens postkasse. Rekommanderte sendinger må hentes på poststedet. Mottaker må vise legitimasjon og signere på hentemeldingen for at sendingen er mottatt. Rekommanderte sendinger kan hentes av adressaten selv eller av en annen med fullmakt fra adressaten.

Personlig Utlevering Mottakingsbevis (PUM sendinger):

Etter hvitvaskingsloven av 2009 med forskrift er visse finansinstitusjoner (heretter omtalt som foretak) pålagt krav til kundekontroll/identitetskontroll av sine kunder. Formålet er å forebygge og avdekke transaksjoner med tilknytning til straffbare handlinger, herunder terrorhandlinger.

Etter det tidligere hvitvaskingsregelverket var hovedregelen at identitetskontrollen skulle gjennomføres ved kundens «personlig fremmøte» hos foretaket eller den foretaket hadde utkontraktert kontrollen til.

Etter det nye hvitvaskingsregelverket gjelder det ikke noe krav om personlig fremmøte ved kundekontrollen og kundekontroll uten personlig fremmøte er behandlet i punkt 2.9 i Finanstilsynets rundskriv 8/2009 «Hvitvaskingsrundskrivet» av 23. juni 2009.

Personlig fremmøte, enten hos foretaket eller den foretaket utkontrakterer kundekontrollen til, vil fortsatt kunne være en måte å gjennomføre kontrollen på. Dette er bakgrunnen for opprettelsen av Postens PUM tjeneste som står for "Personlig Utlevering Mottakingsbevis". Tjenesten innebærer at Posten påtar seg kundekontroll på vegne av finansinstitusjoner og andre foretak som omfattes av hvitvaskingsloven.

PUM tjenesten er regulert i standardavtale mellom Posten og det enkelte foretak. Avtalene omfatter foretak som har satt ut all sin kundekontroll til Posten, og foretak som også utfører slik kontroll selv.

Postens tjeneste består i at mottaker underskriver på PUM-dokumentasjonen hvor det også noteres dato og opplysning om legitimasjon og fødselsnummer. Dette skjer ved at mottaker møter opp på poststedet. Postens kundebehandler kopierer mottakers legitimasjon og sendingen, og avsender mottar dokumentasjon med kopi av mottakers legitimasjon i lukket konvolutt.

A:

A hevder at Posten Norge diskriminerer ham. Han viser til at han grunnet ME (kronisk utmattelsessyndrom) ikke kan gå mye ut. Han er avhengig av å handle på internett, å få hjelp til å handle, å hente post og pakker på postkontoret osv. Klager mener Postens rutiner og krav til oppmøte på fast poststed for henting av rekommanderte sendinger diskriminerer personer som ham som ikke kan møte opp selv.

Han viser til at Posten lett kan endre sine rutiner ved å utlevere rekommanderte sendinger på døren. Han viser til at Posten allerede har dette tilbudet til enkelte grupper via landpostbudet i distriktene. Hjem på døren tjenesten som Posten tilbyr bør omfatte utlevering av rekommanderte sendinger.

Han viser også til at kravet til oppmøte for PUM-sendinger gjør at han er avskåret fra å bytte bank fordi den første kundeinformasjonen fra banken krever personlig oppmøte enten i banken eller via PUM.

Posten Norge:

Rekommanderte sendinger:

Samferdselsdepartementet har i Postens konsesjon satt krav om et godt og likeverdig posttilbud. Når det gjelder rekommanderte sendinger, som omfattes av Postens konsesjon, har Samferdselsdepartementet redegjort for praksisen på vegne av Posten.

Det vises til at selv om det kreves personlig oppmøte for rekommanderte sendinger, så kan de også hentes av andre ved fullmakt fra kunden. Dette er en ordning som er mye brukt, og som oppfattes som meget praktisk. Siden henting ved fullmakt kan benyttes av alle kunder, uansett om de har nedsatt funksjonsevne eller ei, kan ikke departementet se at ordningen med personlig oppmøte stiller personer med nedsatt funksjonsevne dårligere enn andre.

Posten viser for øvrig til at en alternativ måte å imøtekomme kunder som ikke kan hente sendinger med oppmøte på, er å gi kunder rett til å få levert rekommanderte sendinger på døren. Det enkleste vil være å inkludere rekommanderte sendinger i eksisterende «På døren-tjeneste». I følge Posten vil dette trolig kunne gjøres uten særlige merkostnader.

Med denne tilpasningen vil levering på døren av rekommanderte sendinger være tilgjengelig for kunder i dette omfang:

- a) Alle som sokner til landpostruter (ca 530 husstander i landdistriktene)
- b) Alle som sokner til byer og større tettsteder med adresse innenfor det geografiske dekningsområdet for «På Døren-tjenesten»

De som faller utenfor er personer som bor i områder som i dag ikke har postlevering. Dette er områder med liten og spredt bosetting i veiløse områder og steder uten offentlige kommunikasjoner. Også mindre steder som betjenes med ordinær postomdeling vil i noen grad falle utenfor, da postbudet ikke bringer ut rekommandert post.

Det anføres imidlertid at dersom Posten pålegges utvidet leveringsplikt på døren for rekommanderte sendinger, så vil dette måtte tilbys alle med nedsatt funksjonsevne over hele landet, uavhengig av om etterspørselen er stor eller liten. Det vil dreie seg om å åpne for at over 2600 ordinære postomdelingsruter

leverer rekommanderte sendinger på døren når personer med nedsatt funksjonsevne ønsker det.

I utgangspunktet kunne dette organiseres tilsvarende opplegget for «På Døren-tjenesten», men at leveringen innpasses i det ordinære ruteopplegget og foretas av det enkelte postbud. I mangel av kjennskap til behov og etterspørsel etter et slikt utvidet leveringstilbud, ville det i praksis være slik at distribusjonseenhetene fra gang til gang måtte finne den mest hensiktsmessige måten å løse slike leveringsoppdrag på.

Å lage et kostnadsoverslag for hvor mye dette vil koste Posten vil kreve et betydelig arbeid med kartlegging og beregninger. Etter Postens syn vil det være et uforholdsmessig tiltak og en urimelig økonomisk byrde å pålegge Posten hjemlevering av rekommandert post. Samferdselsdepartementet anser også dette for å være uforholdsmessig stort tiltak og en urimelig byrde å pålegge Posten.

Personlig Utlevering Mottakingsbevis (PUM sendinger):

Posten viser til at PUM-sendinger er en tjeneste som Posten har tatt på seg for foretakene. PUM-sendingene omfattes ikke av Postens konsesjon. Tjenesten er særlig aktuell for foretak som ikke har egne lokaler (for eksempel nettbaserte banker)

Personlig oppmøte er den klare hovedregelen for kundekontrollen etter hvitvaskingsloven og personlig oppmøte er et ufravikelig krav for å få utlevert en PUM-sending. PUM-tjenesten er en kompleks tjeneste og Posten bruker mye ressurser på å opprettholde kvaliteten på dagens PUM-tjeneste gjennom opplæring og internkontroll. Dersom Posten skulle ha alternative løsninger til dagens modell ville det komplisere tjenesten og øke faren for kvalitetsavvik.

Posten hevder at det vil være svært ressurskrevende å håndtere unntak for personlig oppmøte for denne tjenesten i Postens nett, og at det er i tillegg høyst usikkert om tjenesten i så fall ville kunne bli kvalitetsmessig tilfredsstillende. Posten anser det ut i fra dette som uforholdsmessig byrdefullt å måtte innføre et slikt unntak.

For personer som av en eller annen grunn ikke får hentet PUM-sending fordi de ikke kan møte på postkontoret, anbefaler Posten at kunden selv tar kontakt med foretaket. Det er finansinstitusjonene som velger leveringsmåte for sendingen, og kan velge en annen leveringsmåte enn PUM. På denne måten blir det finansinstitusjonen selv som foretar risikovurderingen i forhold til brudd på

hvitvaskingsloven. Siden det er finansinstitusjonene som er rapporteringspliktige etter hvitvaskingsloven anser Posten det som den klart mest hensiktsmessige måten å løse utfordringene for personer som ikke kan møte personlig.

Siden hvitvaskingsloven og dens krav er rettet mot finansintitusjoner, og det er disse som stilles til ansvar dersom kundekontrollen ikke utføres godt nok, er det avgjørende for finansinstitusjonene at PUM-tjenesten utføres forsvarlig. Posten ser det derfor som naturlig at finansinstitusjonene selv vurderer hvordan kundekontrollen skal foretas i hvert enkelt tilfelle når det skal fravikes fra den klare hovedregelen om personlig oppmøte.

Posten gjør også oppmerksom på at dersom LDO velger å gå videre med denne saken med det resultat at PUM-tjenesten må endres, vil Posten vurdere om PUM-tjenesten kan videreføres som tjeneste.

Rettslig grunnlag

Ombudet kan gi uttalelse om et forhold er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven eller ikke, jf. diskrimineringsombudsloven § 3 tredje ledd, jf. § 1 annet ledd nr. 3.

Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven

Direkte og indirekte diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne er forbudt, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 første ledd.

Med direkte diskriminering menes at en handling eller unnlattelse har som formål eller virkning at personer på grunn av nedsatt funksjonsevne blir behandlet dårligere enn andre blir, er blitt eller ville blitt behandlet i en tilsvarende situasjon.

Med indirekte diskriminering menes enhver tilsynelatende nøytral bestemmelse, betingelse, praksis, handling eller unnlattelse som fører til at personer på grunn av nedsatt funksjonsevne stilles dårligere enn andre.

Forskjellsbehandling som er nødvendig for å oppnå et saklig formål, og som ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den eller dem som forskjellsbehandles, anses ikke som diskriminering etter loven her.

Dersom det foreligger omstendigheter som gir grunn til å tro at det har skjedd diskriminering, skal det legges til grunn at diskriminering har funnet sted, hvis ikke den som er ansvarlig for handlingen sannsynliggjør at det likevel ikke har skjedd diskriminering, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 13.

Hvitvaskingsloven og Finanstilsynets rundskriv 8/2009 (hvitvaskingsrundskrivet 23.juni 2009)

I det tidligere hvitvaskingsregelverket var hovedregelen at identitetskontrollen skulle gjennomføres ved kundens personlige fremmøte. Det gjelder imidlertid ikke noe krav om personlig fremmøte ved kundekontrollen i det nye hvitvaskingsregelverket.

Finanstilsynet har redegjort for kundekontroll i henhold til hvitvaskingsregelverket uten personlig fremmøte. Dette er behandlet i Finanstilsynets rundskriv 8/2009. Det vises til rundskrivets punkt 2.9.2 om kravet til ytterligere dokumentasjon som bekrefter vedkommendes identitet der kunden ikke møter personlig hos rapporteringspliktig. Hvitvaskingsloven § 7 fjerde ledd fastsetter krav om «ytterligere dokumentasjon» for å kompensere for økt risiko som fraværet av personlig oppmøte innebærer. Dette kan gjøres på flere måter, for eksempel ved sikring av at kundens identitet fastslås ved supplerende dokumenter, data eller opplysninger eller ved sikring av at første betaling i forbindelse med transaksjoner utføres via en konto som er åpnet i kundens navn hos en kredittinstitusjon.

Finanstilsynet viser til at foretak underlagt regelverket kan ha strengere praksis enn loven og kreve personlig fremmøte, og således unngå det lovpålagte kravet om «ytterligere dokumentasjon». Det er de rapporteringspliktige foretak underlagt hvitvaskingsloven som selv plikter å foreta en selvstendig risikobasert vurdering av hvordan lovpålagt kundekontroll skal gjennomføres, herunder hvordan den skal gjennomføres ved utkontraktering av deler av kundekontrollen til Posten eller andre oppdragstakere.

Ombudets vurdering

Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 forbyr diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne. Det følger av lovens forarbeider at nedsatt funksjonsevne omfatter fysiske, psykiske og kognitive funksjoner. Ombudet legger til grunn at personer som har diagnosen ME (kronisk utmattelsessyndrom) omfattes av vernet i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

Kravet til personlig oppmøte for rekommanderte sendinger og PUM-sendinger gjelder for alle kunder og er derfor tilsynelatende nøytrale krav. Ombudet skal derfor ta stilling til om Postens krav til personlig oppmøte for rekommanderte sendinger og PUM-sendinger, virker indirekte diskriminerende for personer som grunnet nedsatt funksjonsevne ikke kan møte opp fast poststed, herunder klager som har ME. Ombudet vil først vurdere rekommanderte sendinger og deretter PUM-sendinger.

Rekommanderte sendinger:

Det første spørsmålet er om Postens krav til personlig oppmøte for rekommanderte sendinger har som virkning at klager, stilles dårligere enn andre kunder på grunn av sin nedsatte funksjonsevne.

Det følger av lovens forarbeider at de helt marginale og i praksis ubetydelige ulemper ikke vil oppfylle lovens vilkår om at personen må stilles dårligere. Det skal legges vekt på hva som vanligvis vil oppleves som en ulempe.

Departementet vil påpeke at ikke enhver minste virkning i negativ forstand vil være omfattet av vernet, jf. ot.prp. nr. 44 (2007-2008) s. 102.

Ombudet legger til grunn at selv om en person grunnet nedsatt funksjonsevne ikke har mulighet til å møte personlig på fast poststed, kan personen få utlevert rekommanderte sendinger ved at andre henter sendingen med fullmakt fra personen. Ved at man faktisk kan få utlevert sendinger ved fullmakt reduseres ulempen for personer som ikke kan møte personlig på fast poststed.

Det vil imidlertid kunne oppleves som en ulempe å måtte være avhengig av andre for å kunne hente rekommanderte sendinger. Klager har anført at han ikke har en vid bekjentskapskrets og at det derfor er vanskelig for ham å benytte seg av fullmakt. Ombudet viser til at formålet med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven er å fremme likestilling og likeverd, sikre like muligheter og rettigheter til samfunnsdeltakelse for alle, uavhengig av nedsatt funksjonsevne, jf. dtl § 1.

Gjennom kravet til personlig oppmøte vil ikke personer som grunnet nedsatt funksjonsevne ikke kan møte opp på fast posten ha samme selvstendighet og frihet til å hente rekommanderte sendinger som andre kunder. Ombudet finner ut i fra dette at vilkåret om personlig oppmøte for rekommanderte sendinger fører til at kunder, som grunnet nedsatt funksjonsevne ikke kan møte opp personlig på fast poststed, stilles dårligere enn andre på grunn av sin nedsatte funksjonsevne.

Nødvendig for å oppnå et saklig formål?

Ombudet må da vurdere om Postens krav om personlig oppmøte for henting av rekommanderte sendinger er nødvendig for å oppnå et saklig formål, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 fjerde ledd. Ved denne vurderingen legger ombudet til grunn at kravet om personlig oppmøte også inkluderer oppmøte med stedfortreder med fullmakt.

Det er vist til at en rekommandert sending er en registrert postsending som mottaker må legitimere seg for å få utlevert. Det går et hovedskille mellom registrerte og uregistrerte sendinger i Postens system. Forskjellene når det gjelder utleveringsopplegg for registrert og uregistrert post har sammenheng med at Posten har et lovpålagt krav om erstatningsansvar for registrerte sendinger.

I forarbeidene til diskriminerings- og tilgjengelighetsloven er det presisert at en rekke formål kan være saklige, og at vurderingen må være om formålet er knyttet til en beskyttelsesverdig interesse. Sikkerhetsmessige hensyn trekkes frem som eksempel, jf. ot.prp. nr. 44 (2007-2008) s. 107. Det må sies å være et saklig og beskyttelsesverdig formål at Posten søker å sikre sin kundekontroll ved utlevering av rekommanderte sendinger i henhold til lov, ved å kreve personlig oppmøte.

Ombudet må så vurdere om kravet om personlig oppmøte er nødvendig. Med at kravet er nødvendig menes at kravet er egnet til å oppnå formålet, og at det ikke finnes andre alternativer til kravet som er mindre inngripende overfor personene som rammes.

Et krav om mottaker legitimerer seg og undertegner ved utlevering av en rekommandert sending må sies å være et egnet tiltak for å oppnå formålet om sikkerhet i kundekontrollen av registrerte sendinger. Spørsmålet er imidlertid om det er mulig å oppnå dette uten å stille krav om oppmøte på fast poststed.

Posten har anført at innføring av et tilbud om levering av rekommanderte sendinger på døren i hele landet vil medføre store praktiske og økonomiske utfordringer. Det ville måtte gjøres endringer i prosessene i mange ledd i Postens formidlingskjede og innebære nye kontroll- og sikkerhetsrutiner samt oppgradering og fornying av utstyr i utleveringsleddet. Posten mener det ville være et uforholdsmessig stort tiltak å bli pålagt hjemlevering av rekommandert post i hele landet. Å lage et kostnadsoverslag for hva dette ville kostet ville også vært et betydelig arbeid.

Ombudet har kommet til at det må kunne legges til grunn at hjemlevering av rekommandert post i hele landet vil bli vanskelig å få til i praksis, og at det også vil by på økonomiske utfordringer. Samferdselsdepartementet har også lagt dette til grunn i sin redegjørelse for ombudet. Ombudet finner derfor at Posten har sannsynliggjort at det er nødvendig for å oppnå et saklig formål å ha et krav om personlig oppmøte for utlevering av rekommanderte sendinger i områder der det vil medføre store praktiske og økonomiske utfordringer å levere rekommanderte sendinger på døren.

Uforholdsmessig inngripende?

Klager har vist til at han har problemer med å få andre personer til å hente rekommanderte sendinger for seg med fullmakt, og at han derfor ikke kan bestille post som sendes rekommandert. Ombudet viser til at Likestillings- og diskrimineringsnemnda i sak 28/2011 uttalte at det etter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven ikke kan utledes noen plikt til å legge forholdene til rette på en optimal måte for alle grupper. Det avgjørende i denne saken må være at det foreligger gode og tilstrekkelige alternativer. Selv om henting av rekommanderte sendinger med fullmakt ikke er den mest inkluderende løsning for personer som ikke kan møte på fast poststed har de i dag likevel en reell mulighet til å bestille og få hentet rekommanderte sendinger. Å hente sendinger med fullmakt må anses å være en alternativ løsning som vil fungere for de fleste.

Ombudet har ut i fra dette kommet til at Postens krav om personlig oppmøte for utlevering av rekommandert post ikke er uforholdsmessig inngripende overfor klager eller andre som ikke kan møte opp på fast poststed på grunn av nedsatt funksjonsevne i områder der det vil medføre store praktiske og økonomiske utfordringer å levere rekommanderte sendinger på døren.

På denne bakgrunn konkluderer ombudet med at Posten sitt krav til personlig oppmøte for rekommanderte sendinger i områder der det vil medføre store

praktiske og økonomiske utfordringer å levere rekommanderte sendinger på døren, ikke er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

Personlig Utlevering Mottakingsbevis (PUM sendinger):

Selv om Posten gjennom PUM-ordningen foretar kundekontroll på vegne av andre foretak, er Posten ansvarlig for å sikre at de avtaler de inngår med foretakene, samt at de vilkår de setter for utlevering av sendinger, ikke er i strid med annen norsk lovgivning. Det er Postens krav til personlig oppmøte for PUM-sendinger som er klaget inn for ombudet. Ombudet har ikke fått klage mot foretakene som omfattes av hvitvaskingsloven.

PUM-sendinger kan ikke hentes på fast poststed av annen person med fullmakt, Ombudet finner det ut i fra dette klart at Postens krav til personlig oppmøte for utlevering av PUM-sendinger stiller personer som klager, som på grunn av nedsatt funksjonsevne ikke kan møte på fast poststed dårligere. Klager har dermed ikke mulighet til å motta PUM-sendinger fra Posten.

Nødvendig for å oppnå et saklig formål?

Ombudet må da vurdere om Postens krav om personlig oppmøte for henting av PUM- sendinger er nødvendig for å oppnå et saklig formål, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 fjerde ledd.

Det må sies å være et beskyttelsesverdig formål at Posten sikrer sin kundekontroll ved utlevering av PUM- sendinger i henhold til hvitvaskingsloven. Det foreligger dermed et saklig formål.

Ombudet må så vurdere om kravet om personlig oppmøte er nødvendig. På samme måte som for rekommanderte sendinger, vil et krav om at kunden legitimerer seg på en måte og undertegner ved utlevering av en PUM- sending måtte sies å være et egnet tiltak for å oppnå formålet om sikkerhet etter hvitvaskingsloven. Spørsmålet er imidlertid om det er mulig å oppnå dette på andre måter enn å stille krav til personlig oppmøte på fast poststed.

Posten har ikke lagt frem noen forslag for hvordan en alternativ godkjent kundekontroll etter hvitvaskingsloven, uten personlig oppmøte av kunden, kunne blitt gjennomført.

Finanstilsynet har overfor ombudet redegjort for hvitvaskingsregelverket og hvitvaskingsrundskrivet. Det vises til at kravet til personlig oppmøte ved identitetskontroll ble opphevet ved ikrafttredelse av nytt regelverk. Som alternativ til personlig oppmøte stilles det imidlertid krav om ytterligere

dokumentasjon for å kompensere for den økte risiko som fraværet av personlig oppmøte innebærer.

I utgangspunktet burde det da være en mulighet for å gjennomføre godkjent kundekontroll etter hvitvaskingsloven uten personlig oppmøte av kunden. Finanstilsynet presiserer likevel at foretak underlagt regelverket kan ha strengere praksis enn loven, og kreve personlig oppmøte av kunden. Det vises til at det er de rapporteringspliktige foretakene underlagt hvitvaskingsloven som plikter å foreta en selvstendig risikobasert vurdering av hvordan kundekontrollen skal gjennomføres.

Posten har vurdert det slik at personlig oppmøte av kunden er nødvendig for at tjenesten skal være kvalitetsmessig tilfredsstillende. Det vises til at PUM-tjenesten er en kompleks tjeneste som Posten bruker mye ressurser på. For komplekse rutiner hvor det åpnes for unntak fra hovedregelen om oppmøte vil også kunne føre til sikkerhetsutfordringer. Det vil videre bli svært kostnadskrevenende å håndtere et unntak fra kravet til personlig oppmøte. Posten mener dessuten at det er det enkelte finansforetak som bør vurdere hvordan kundekontrollen skal foretas når det skal fravikes fra vilkåret om personlig oppmøte.

Etter en helhetsvurdering av saken har ombudet kommet til at Posten har sannsynliggjort at det er nødvendig for å oppnå et saklig formål å ha et krav om personlig oppmøte for PUM-sendinger.

Uforholdsmessig byrdefullt?

Dersom Posten hadde innført en mulighet for unntak fra kravet til personlig oppmøte for henting av PUM-sendinger, ville klager og andre som ikke kan møte personlig på Posten ha kunnet benytte seg av PUM-tjenesten på lik linje med andre. Dette ville fremme likeverd og samfunnsdeltakelse i tråd med formålet til diskriminerings- og tilgjengelighetsloven.

På den annen side antar ombudet at kunder av foretak som benytter seg av Postens PUM-tjeneste for levering vil kunne kontakte foretakene for å avtale alternativ leveringsmåte for sendingene. Finanstilsynets redegjørelse til ombudet viser at det vil være mulig å legge til rette for slike alternative leveringsmåter.

Etter en totalvurdering har ombudet kommet til at Postens krav om personlig oppmøte for PUM-sendinger ikke er uforholdsmessig inngripende overfor

klager eller andre som ikke kan møte opp på fast poststed på grunn av nedsatt funksjonsevne.

På denne bakgrunn konkluderer ombudet med at Posten sitt krav til personlig oppmøte for PUM-sendinger ikke er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

Konklusjon

Ombudet finner at Postens krav til personlig oppmøte for henting av rekommanderte sendinger i områder der det vil medføre store praktiske og økonomiske utfordringer å levere rekommanderte sendinger på døren, ikke er i strid med forbudet mot indirekte diskriminering i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4. Ombudet finner videre at Postens krav til personlig oppmøte for henting av PUM-sendinger, ikke er i strid med forbudet mot indirekte diskriminering i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

I sin redegjørelse i saken skisserer Posten selv en løsning der rekommanderte sendinger inkluderes som tjeneste i dagens «På døren tjeneste». I følge Posten antas det at dette vil kunne gjøres uten særlige merkostnader.

Ombudet ser at denne løsningen ikke vil sikre levering av rekommanderte sendinger på døren til alle kunder i hele landet. Samtidig vil den heller ikke sikre levering av rekommanderte sendinger på døren til lik kostnad for alle som kan få rekommanderte sendinger levert på døren.

På bakgrunn av at Posten selv har redegjort for at dette kan være en mulig løsning, oppfordrer ombudet Posten til å foreta en nærmere vurdering av om rekommanderte sendinger vil kunne inkluderes som tjeneste i dagens «På døren tjeneste».

Vi ber om tilbakemelding på om Posten vil inkludere rekommanderte sendinger i dagens «På døren tjeneste» innen **14 september 2012**.

Når det gjelder foretak som benytter seg av Postens PUM-tjeneste for levering av sendinger, viser Finanstilsynets redegjørelse til ombudet at det vil være mulig

å legge til rette for alternative leveringsmåter. Ombudet vil vurdere om vi skal ta dette videre som en pådriversak og oppfordre foretakene til å legge forholdene best mulig til rette for at kunder som på grunn av nedsatt funksjonsevne ikke kan møte opp på fast poststed kan motta sendingene på alternativ måte.

Oslo, 10.07.2012

Sunniva Ørstavik
likestillings- og diskrimineringsombud