

Vår ref.:
11/2086- 27-

Dato:
18.05.2012

Ombudets uttalelse i saken

Sakens bakgrunn

A henvendte seg til ombudet ved e-post av 1. november 2011. Saken gjelder spørsmål om Santander Consumer Bank AS (SB) handlet i strid med diskrimineringsloven § 4 ved behandling av As søknad om kredittkort.

A søkte om kredittkort i SB. A har ikke norsk pass. SB innvilget søknaden ved e-post av 23. august 2011. Kopi av legitimasjon SB har mottatt fra Posten og e-postkorrespondansen mellom A og kundebehandler i SB er lagt fram for ombudet.

I e-post av 23. oktober 2011 fra SB til A står det:

«Det er ingen spesifikk klageinstans for saken som du nå nekter å forholde deg til.

Registrering av legitimasjon er påkrevet for alle finansinstitusjoner, og det er finansinstitusjonens ansvar å godkjenne legitimasjon. Når sa finansinstitusjonen registrerer uregelmessigheter i legitimasjonen, så er de nødt til å innkreve ny legitimasjon eller terminere lånekontrakten. Derfor har du nå to valg:

- 1. Sende oss ny, rett kopi av legitimasjon.*
- 2. Ikke sende oss ny, rett kopi av legitimasjon – hvilket fører til kansellering av avtale.*

På dette punkt kan ingen øvrig instans påvirke vår beslutning, fordi det er vårt ansvar i siste instans, å godkjenne legitimasjonen. En øvrig instans kan ikke overstyre en slik beslutning så lenge finansinstitusjonen overholder det regelverk som er tilrettelagt for krav om nødvendig innhold i en gyldig legitimasjon.

Siden du har benyttet pass ved innsending av dokumentasjon, så kan det umiddelbart være to feil som fører til avslag:

- 1. Passet er ikke norsk. –Du er registrert med personnummer i våre systemer, og dette må være et norsk personnummer. Hvis ditt pass ikke inneholder norsk personnummer, så kan vi ikke akseptere dette som gyldig legitimasjon – hvilket andre finansinstitusjoner, og heller ikke Posten, skal godkjenne.*
- 2. Passet er utløpt. –De fleste pass har en gyldighetsdato. Hvis pass er utløpt er det ikke gyldig som legitimasjon.*

Andre årsaker til at legitimasjonen blir avvist kan være feil utfylling fra Posten eller for mørk kopi av bilde på legitimasjon slik at identifisering er umuliggjort. I disse tilfeller sender vi klage til Posten, men du må fortsatt presentere gyldig legitimasjon, og det blir Postens ansvar å inndrive dette.

Som sagt flere ganger så ligger alt dette ansvaret hos oss som siste kontrollør ved registrering av legitimasjon. Hvis den ikke blir godkjent hos oss, så er vi forpliktet til å kansellere sin søknad hvis legitimasjon ikke blir innsendt. Klageorganet for forsikring, bank, finans og verdipapirfond behandler i all hovedsak kun tvister i forbindelse med eventuelle brudd på vilkår. Denne saken faller ikke innenfor Finansklagenemndas virkeområde. Innstillinger fra norske ombudsorganer er også kun veiledende, ikke domsfellende, hvilket uansett ikke vil, eller kan, endre din situasjon siden vi ikke har korrekt legitimasjon og derfor ikke kan slutføre kontrakten for vedvarende kundeforhold.»

I e-post av 1. november 2011 fra SB til A står det:

«Hei,

vi viser til din klage vedrørende ikke godkjent legitimasjon ved opprettelse av kundeforholdet hos Santander Consumer Bank.

Santander Consumer Bank må i egenskap som finansinstitusjon og kredittgiver forholde seg til regelverket som er satt av Finanstilsynet. Dette inkluderer Hvitvaskingsloven, som setter retningslinjer for hva som kan godkjennes som legitimasjon.

Legitimasjon vi mottok fra Posten 21.09.2011 er ikke i henhold til de retningslinjer som må følges. Legitimasjonen var i form av utenlandsk førerkort, hvor det ikke er oppført ditt norske fødselsnummer eller D-nummer. Hvitvaskingslovens forskrift stiller en rekke krav til legitimasjonsdokumentene, og godkjent legitimasjon skal inneholde:

fullt navn

navnetrekk

foto

fødselsnummer 11 siffer, evt. D-nummer

Identifikasjon som mottas av Santander Consumer Bank, oppbevares innelåst og forsvarlig. Kundeservice har derfor ikke fortløpende tilgang til dette, og svaret du tidligere har mottatt hvor det gis eksempler på hva som kan være årsaken til at ditt pass ikke ble godtatt, er basert på din tidligere henvendelse hvor det er oppgitt at Spar Noresund har tatt kopi av ditt pass.

Godkjent legitimasjon inkluderer:

Pass (inkl utenlandske)

Norsk førerkort

Bankkort med 11-sifret fødselsnummer (inkl Bank ID-kort)

Postens ID-kort

Politiets ID-kort

Forsvarets ID-kort

Norsk utlendingspass

Norsk reisebevis

Ditt kort hos oss må derfor forbli sperret frem til godkjent legitimasjon er fremlagt. Det understrekes at dette ikke er av diskriminerende årsaker, men at vi må forholde oss til lovverket vi er underlagt.

Avdelingsleder for kundeservice har mottatt kopi av din klage og korrespondansen tilknyttet.»

Partenes syn på saken

A:

A hevder at Santander Consumer Bank AS har diskriminert ham på grunn av rase ved å avslå hans søknad om kredittkort.

A viser til at han søkte om kredittkort fra SB, og fikk en bekreftelse på at søknaden var innvilget. Da A hentet kredittkortet på postkontoret, måtte han vise legitimasjon. Postkontoret tok kopier av både passet og førerkortet hans.

SB aktiverte imidlertid ikke kredittkortet hans på grunn av at passet hans ikke er norsk.

A viser til at SB den 23. oktober 2011 skrev at banken hadde mottatt kopi av passet hans. Senere skrev SB at banken ikke har mottatt kopi av passet hans. Når SB den 23. oktober skrev at feilen kunne skyldes at passet ikke er norsk, og at han var registrert med personnummer i SBs systemer og at dette måtte være et norsk personnummer, er dette etter As oppfatning å anse som diskriminering.

A hevder det ikke er riktig at banken ikke har mottatt kopi av passet hans, og oppfatter at SB forsøker å fraskrive seg ansvaret for feilen som er begått.

SB skriver at passet hans ikke er gyldig som legitimasjon. A mener dette dokumenterer at banken har diskriminert ham på grunn av rase. Det var altså ikke mangelfull kommunikasjon som førte til feilen.

Santander Consumer Bank AS (SB):

SB påberoper seg at A ikke stilles særlig ufordelaktig eller at en eventuell forskjellsbehandling er tillatt etter unntaksadgangen.

SB presiserer at A ikke har fått avslag på sin kredittkortsøknad og at han ble innvilget kreditt den 23. august 2011. A har kun blitt gjort oppmerksom på at legitimasjonen banken har mottatt ikke er å anse som gyldig legitimasjon og at kortet vil bli sperret for bruk dersom banken ikke mottar slik legitimasjon. SB har kun mottatt kopi av klagers utenlandske førerkort, noe om ikke er å anse som gyldig legitimasjon etter hvitvaskingsloven med tilhørende forskrifter.

Kredittkortet ble sendt A med Personlig Utlevering Mottakingsbevis (PUM). A var på ferie da kortet ankom hans lokale postkontor. Kortet ble derfor returnert

SB, som igjen reutsendte det til A etter hans ønske. Banken mottok PUM i retur med kopi av As utenlandske førerkort 21. september 2011. Dette ble underkjent som legitimasjon og forespørsel om kopi av gyldig legitimasjon ble sendt til klager samme dag. SB sendte også klage til Posten, og ba Posten framskaffe gyldig kopi fra klager.

Ettersom SB ikke hadde mottatt kopi av legitimasjon innen 17. oktober 2011 ble det sendt ut en purring til klager, hvor SB ba om at kopi av gyldig legitimasjon blir returnert banken ellers vil kortet bli sperret for bruk. A hevdet samme dag at Spar X (post i butikk) har tatt kopi av passet hans. Denne kopien kan ikke SB se å ha mottatt.

Kundeservice som har besvart henvendelsen fra klager, har ikke direkte tilgang til legitimasjonskopiene og har av den grunn bedt klager sende en ny og gyldig kopi så snart som mulig. Klagers forespørsel om hvilke mangler det var ved legitimasjonen, blir av samme grunn besvart uriktig. SB ba klager returnere kopi av gyldig legitimasjon, og opplyser i tillegg om mulige årsaker til at allerede innsendt legitimasjon ble avvist. Dette svaret er også basert på kundebehandlers forståelse av at første kopi var kopi av pass og ikke utenlandsk førerkort. Det er med på å skape ytterligere misforståelser mellom klager og kundebehandler.

Den 1. november 2011 mottar SB klagen til Likestillings- og diskrimineringsombudet, med kopier av e-postkorrespondanse mellom klager og banken. Samme dag sender SB ved assisterende teamleder svar til klager med informasjon om at banken er pålagt å sørge for korrekt legitimering av sine kunder i henhold til hvitvaskingsloven med tilhørende forskrifter. I tillegg fikk klager informasjon om hvilke legitimasjonsdokumenter som er godkjent og hva gyldig kopi må inneholde. SB kan ikke se at dette svaret er videresendt fra klager til ombudet.

SB tar avstand fra påstanden om diskriminering, men erkjenner at kommunikasjonen med klager kunne har vært bedre. Det og flere omstendigheter kan ha bidratt til flere misforståelser i denne saken. Klager har alltid vært velkommen som kunde, men må kunne framlegge gyldig legitimasjon slik at banken kan overholde sitt lovpålagte ansvar.

Rettslig grunnlag

Ombudet kan gi uttalelse om et forhold er i strid med diskrimineringsloven eller ikke, jf. diskrimineringsombudsloven § 3 tredje ledd, jf. § 1 andre ledd nr. 2.

Diskrimineringsloven forbyr forskjellsbehandling på grunn av etnisitet, nasjonal opprinnelse, avstamning, hudfarge, språk, religion eller livssyn, jf. loven § 4 første ledd.

Med direkte diskriminering menes at en handling eller unnlattelse har som formål eller virkning at personer eller foretak på grunnlag som nevnt over 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 forhold som nevnt over blir stilt særlig ufordelaktig sammenliknet med andre.

Ombudets vurdering

Ombudet skal ta stilling til om Santander Conusmer Bank AS handlet i strid med forbudet mot indirekte diskriminering på grunn av etnisitet ved behandling av As søknad om kredittkort.

Forskjellsbehandling på grunn av statsborgerskap er i utgangspunktet ikke vernet av diskrimineringsloven, jf. oppramsingen i § 4 første ledd. Vektlegging av statsborgerskap *kan* imidlertid medføre indirekte diskriminering på grunn av etnisitet, avstamning eller nasjonal opprinnelse, jf. Ot.prp. nr. 33 (2004–2005) s. 88. Spørsmålet er dermed om SBs behandling av As søknad om kredittkort har ført til at han på grunn av etnisitet mv. ble «stilt særlig ufordelaktig» sammenliknet med andre, jf. § 4 tredje ledd.

For at en handling eller praksis i forhold utenfor arbeidslivet skal være indirekte diskriminerende etter diskrimineringsloven kreves det at den stiller personer *særlig ufordelaktig* sammenliknet med andre. Det stilles altså krav om en kvalifisert dårligere behandling. Det er blant annet begrunnet i Ot.prp. nr. 33 (2004–2005) s. 96 ut fra at:

”En lav terskel for å komme inn under handlingsbeskrivelsen for indirekte diskriminering, slik utvalget foreslår, vil kunne få uforutsette konsekvenser. Når loven omfatter et vidt spekter av områder kan det virke urimelig om nærmest enhver forskjell i bestemmelser, betingelser mv. skal innebære indirekte diskriminering.”

Vurderingstemaet er graden av belastning for dem som rammes. I tillegg skal det i vurderingen legges vekt på «hvor store problemer det vil være forbundet med å forandre bestemmelsen, betingelsen mv.», jf. Ot.prp. nr. 33 (2004–2005) s. 96.

SB viser til at den ikke har mottatt kopi av As pass, men kun har mottatt kopi av As førerkort. Av e-post av 1. november 2011 fra SB til A går det fram at pass (inkl. utenlandske) er å anse som gyldig legitimasjon. SB erkjenner imidlertid at kommunikasjonen med A kunne vært bedre.

Ombudet finner ut fra SBs opplysninger om at utenlandsk pass er å anse som gyldig legitimasjon, at A fremdeles har anledning til å sende inn kopi av gyldig legitimasjon slik at avtalen ikke kanselleres, samt den dokumentasjon som er framlagt, at SBs behandling av søknaden ikke har medført at A har blitt «stilt særlig ufordelaktig sammenliknet med andre». Ombudet har dermed kommet til at SB ikke handlet i strid med diskrimineringsloven § 4 ved behandlingen av As søknad.

Konklusjon

Santander Consumer Bank AS handlet ikke i strid med diskrimineringsloven § 4 ved behandling av As søknad om kredittkort.

Oslo, 28.02.2012

Sunniva Ørstavik
likestillings- og diskrimineringsombud