

Vår ref.  
10/193-12-MBA

Deres ref.

Dato:  
25.01.2011

## **YA BANKS NETTBANK ER IKKE UNIVERSELT UTFORMET**

Ombudet fant at nettbanken til YA Bank ikke er universelt utformet. Synshemmede er avhengig av såkalt talende Bank ID brikke for å kunne bruke nettbank sammen med hjelpemidler. Det er ikke tilstrekkelig med vanlig Bank ID brikke. YA Bank tilbyr ikke talende brikke til synshemmede kunder. Alternativt må synshemmede betale 4000 kroner for slik talende brikke som de er helt avhengige av. Andre kunder må ikke betale for bruk av vanlig Bank ID brikke. Bank ID brikke er en del av nettbankens hovedløsning. Når YA Bank ikke har et likeverdig tilbud av slik brikke til alle kunder, er nettbanken ikke universelt utformet. Det var også et poeng at det ikke fantes andre måter å logge inn i YA Banks nettbank på enn via Bank ID.

Ombudet mente heller ikke YA Bank har klart å sannsynliggjøre at det vil være uforholdsmessig byrdefullt for banken å tilby talende brikke til synshemmede kunder uten kostnad. Ombudet viste til at antallet kunder som trenger slik talende brikke ikke vil bli svært høyt. Dnb Nor/Postbanken tilbyr også talende Bank ID brikke gratis til sine kunder. Ombudet fant derfor at YA Bank bryter plikten til universell utforming av nettbanken.

**Saksnummer: 10/193**

**Lov: DTL § 9.**

**Dato: 25. januar 2011.**

## **UTTALELSE I KLAGESAK - SPØRSMÅL OM UNIVERSELL UTFORMING AV NETTBANK**

Likestillings- og diskrimineringsombudet viser til klage fra Norges Blindeforbund av 29. januar 2010.

Norges Blindeforbund mener YA Bank bryter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven fordi banken ikke tilbyr talende Bank ID- brikke til bruk i nettbanken uten kostnad for kunden.

Ombudet har vurdert saken, og konkluderer med at YA Bank bryter plikten til universell utforming, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9. Vi beklager lang saksbehandlingstid.

Likestillings- og diskrimineringsombudets uttalelse kan bringes inn for Likestillings- og diskrimineringsnemnda innen tre uker fra det tidspunkt YA Bank mottar ombudets brev, se vedlagte orientering.

## **OMBUDETS UTTALELSE**

### **SAKENS BAKGRUNN**

YA Bank er en nystartet bank rettet mot personkundemarkedet. YA Bank hevder selv at banken er tuftet på ideen om at bank kan gjøres enklere og billigere enn hva tilfellet er i dag. YA Bank har ikke tradisjonelle filialer. Kundene kan derfor ikke få personlig oppfølging av banken, slik de kan i andre tradisjonelle banker.

Som mange andre banker bruker YA Bank identifiseringsprogrammet Bank ID, som krever at man logger inn i nettbanken med en Bank-ID brikke.

For at synshemmede skal kunne ta i bruk nettbanken, er de avhengige av å bruke talende Bank ID-brikke. En talende Bank ID-brikke vil gjøre at flere nettbanker blir tilgjengelige for synshemmede

YA Bank tilbød tidligere talende Bank ID-brikke til bankens kunder mot at kunden dekket kostnadene selv. Prisen var 4000 kroner per brikke. Talende Bank-ID brikke ble fjernet fra bankens prislistene i 2009. Årsaken til at brikkene ble fjernet er brikkenes kostnad. Innkjøpsprisen på brikkene er 4000 kroner.

YA Bank har sagt seg villig til å gjenoppta utstedelse av talende brikker, så fremt kunden betaler kostnadene for den talende brikken. YA Bank er ikke villig til å bære disse kostnadene selv.

Norges Blindforbund har i hovedtrekk anført følgende:

YA Bank bryter diskriminerings- og tilgjengelighetsloven ved at de tidligere tok 4300 kroner for å utstede talende Bank-ID brikke. Blindforbundet mener videre at banken bryter loven ved at banken ikke lenger tilbyr synshemmede kunder talende Bank- ID brikke for innlogging i nettbanken.

Blindforbundet anfører videre at Bank-ID brikke ikke er et hjelpemiddel etter folketrygdloven. Blindforbundet mener YA Bank skyver ansvaret for

tilrettelegging over på Hjelpemiddelsentralen ved å hevde at det er hjelpemiddelsentralen som skal dekke kostnadene til talende brikke. Blindeforbundet mener at når det eksisterer et egnet produkt på markedet som fungerer, og som tilbys av andre banker, så har også YA Bank en plikt til å tilby slik talende Bank-ID brikke.

Blindeforbundet viser til at DnB NOR/Postbanken tilbyr talende Bank-ID brikke gratis til synshemmede kunder. Terra Gruppen tilbyr også talende Bank ID til sine kunder. Sparebanken har utviklet talende Bank ID i samarbeid med Blindeforbundet. Nordea jobber med å utvikle sin egen løsning.

Blindeforbundet avviser hensynet til for høye kostnader for YA Bank som et argument for ikke å tilby talende brikke kostnadsfritt. Gruppen synshemmede som har behov for talende Bank ID-brikke er liten. Ifølge SSB antar man at det er ca 130 000 synshemmede i Norge. Av disse er det et fåtall som vil ha behov for talende brikke. På omtrent 4 år har DnB NOR/Postbanken utstedt 500 talende brikker. Blindeforbundet mener YA Bank overdramatiserer antallet brikker banken vil måtte utstede. Med tanke på at YA Bank er en liten bank, mener Blindeforbundet kostnadene til Bank ID-brikker for banken, vil bli forsvinnende liten.

YA Bank anfører i hovedtrekk at det vil være uforholdsmessig byrdefullt for banken å tilby talende Bank ID-brikker gratis til kundene.

Årsaken til at YA Bank ikke tilbyr talende brikker, er brikkenes kostnad. Kostnaden ved talende brikker er 30 ganger høyere enn vanlig brikke. Dette er en urimelig stor utgiftspost for banken. Banken viser til at de i likhet med de fleste andre banker har valgt ikke å tilby produktet.

Banken har et akkumulert underskudd på 84 millioner kroner. Dersom banken må utstede et stort antall talende brikker, uten å kreve betaling av kundene som bestiller slike brikker, må kostnadene fordeles på resten av bankens kunder. En slik form for kryssubsidiering er ikke ønskelig av følgende årsaker:

YA Bank har som følge av sin gunstige prisstruktur blitt kåret til Norgesmester av bladet Dine penger 4 år på rad for beste bruks/lønnskonto. Med store kostnader til talende brikker ville banken ikke kunne opprettholde sine gunstige betingelser.

YA Bank viser videre til at i 2009 utstedte banken ca 2600 nye Bank ID-brikker med en snittkostnad på ca 130 kroner per stykk. Disse brikkene kostet YA Bank totalt ca 340 000 kroner. Denne kostnaden kan banken dekke for at banken skal være konkurransedyktig på sine innskuddsbetingelser.

Banken anfører at dersom banken må utstede 100 talende brikker à 4000 kroner i løpet av et år, uten å kunne dekke dette inn hos den konkrete kunde, vil bankens kostnader ved utstedelse av brikker mer enn dobles. Utstedes det 1000 talende brikker, ville bankens kostnader ved utstedelse av Bank-ID bli 12 ganger så høye som i dag.

Banken opplyser at YA Banks nettbank ikke kan pålogges via SMS. YA Bank benytter en standardisert nettbank. Pålogging via sms anses ikke som sikkert nok. En utvikling av SMS pålogging i nettbanken vil være avhengig av at alle de andre kundene i Terra-Gruppen AS/Skandinavisk data senter ønsker dette.

Banken gjør oppmerksom på at alle utstedte bank-ID brikker i Norge kan brukes til pålogging i YA Banks nettbank, slik at det i utgangspunktet ikke må utstedes ny brikke til kunder som allerede har Bank-ID.

YA Bank opplyser også at det er mulig å benytte nettbanken via en mobiltelefons nettleser. Denne funksjonen kan aktiveres i kundens nettbank, og bruken av dagens "mobilbank løsning" fordrer ikke Bank ID.

YA Bank avviser at de fleste andre banker tilbyr talende Bank ID-brikke, og viser til at banken har ringt kundeservice i flere banker, og fått opplyst at samtlige ikke tilbyr talende Bank ID-brikker kostnadsfritt. Banken tar til etterretning at DnB NOR/Postbanken tilbyr talende brikke til kundene kostnadsfritt.

## **RETTLIG 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.

### **Plikt til universell utforming av nettsider og nettbank:**

Denne saken reiser spørsmål om virksomheters plikt til å sikre universell utforming etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 9. Offentlige og private virksomheter som brukes av allmennheten har en plikt til å sikre universell utforming av virksomhetens alminnelige funksjon.

IKT rettet mot allmennheten omfattes av fysiske forhold etter § 9 (Ot.prp. nr 44 2007-2008 punkt 10.2.4.3 side 138). IKT som inngår i en del av virksomhetens

alminnelige funksjon er omfattet. Dette fremgår av Innst O nr. 68 (2007-2008) punkt 3.9.

Dette er videre presisert i Ot.prp. nr 79 (2008-2009) punkt 9. I prp 79 forslås følgende ordlyd i DTL § 9:

”Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, *herunder informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) ..*”

Prp 79 ble ikke behandlet av Stortinget i vårsesjonen, men forslaget ble 9 oktober fremmet på nytt fra BLD ved Prop 16L. Det er nå vedtatt og trådt i kraft.

Dette betyr at dersom informasjonen først er IKT-basert, for eksempel en nettside eller nettbank, gjelder DTL § 9. En banks nettbank er helt klart ”rettet mot allmennheten”.

Gjennom fysisk tilrettelegging skal flest mulig få tilgang til virksomhetens hovedløsning. En Bank ID-brikke for innlogging er en del av en banks hovedløsning i de bankene hvor brikken er nødvendig for å logge inn i nettbanken. Det er i utgangspunktet i strid med bestemmelsen dersom det lages egne bankløsninger for bestemte grupper.

Plikten til universell utforming faller bort dersom virksomheten sannsynliggjør at gjennomføringen av tiltakene er en uforholdsmessig byrde for virksomheten, se § 9 tredje ledd. Ved den konkrete uforholdsmessighetsvurderingen vil den positive effekten og viktigheten av tilretteleggingen måtte veies mot kostnader og andre former for belastning tilretteleggingen medfører. Lovgiver har bestemt at det særlig skal legges vekt på:

1. effekten av tilretteleggingen for å nedbygge funksjonshemmende barrierer
2. om virksomhetens funksjon er av offentlig art
3. de nødvendige kostnadene ved tilretteleggingen
4. virksomhetens ressurser
5. sikkerhetsmessige hensyn
6. vernehensyn

Selv om det er en uforholdsmessig byrde å sikre universell utforming, kan ikke virksomheten unnlate å gjøre noe. Virksomheten må uansett sikre best mulig tilgjengelighet til virksomheten innefor de rammer som ikke er uforholdsmessig.

Ombudet mener denne saken også reiser spørsmål om direkte diskriminering av synshemmede personer etter DTL § 4 fordi YA Bank krever gebyr for å utstede talende Bank ID brikke. Ombudet har i andre lignende gebyr saker (sak 09/1082 – Telenor) vurdert hvorvidt gebyret er i strid med lovens § 4. Ombudet går ikke videre inn i denne vurderingen da vi har valgt å vurdere saken etter DTL § 9 fordi denne saken gjelder tilrettelegging av nettbank. Ombudet mener heller ikke at det er avgjørende for resultatet hvilken bestemmelse man bruker.

## **OMBUDETS VURDERING**

YA Bank er en virksomhet som har plikt til å sikre at bankens hovedløsninger er universelt utformet etter diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 9. Virksomheten skal derfor tilrettelegge de deler av banken som benyttes av allmennheten (kunder eller andre) på en slik måte at flest mulig, uavhengig av individuelle forutsetninger, vil ha tilgang til banken. Plikten omfatter helt klart universell utforming av nettbanken. En Bank ID brikke er en del av nettbankens hovedløsning, fordi man er avhengig av en slik brikke for å logge inn i nettbanken.

### **Er YA Banks nettbank universelt utformet?**

Ombudet skal ta stilling til om YA Bank bryter plikten til universell utforming av sin nettbank gjennom å kreve at synshemmede kunder dekker kostnadene til talende Bank ID-brikke selv.

Ombudet vet at mange blinde og svaksynte personer med de rette hjelpemidlene, herunder talende Bank ID-brikke kan bruke enkelte nettbanker i dag. Det følger blant annet av side seks i brosjyren "Bank for alle" på Blindeforbundets nettsider at

*"... Stadig flere bruker nettjenester hjemmefra, også blinde og svaksynte. Pålogging med engangskoder har lenge vært en utfordring for synshemmede. Nå er det utviklet kodebrikke med store tydelige tall der koden også leses høyt..."*

Det er helt på det rene at mange synshemmede er avhengig av talende Bank ID-brikke for å ta i bruk identifiseringsprogrammet Bank ID som YA Bank her bruker.

Talende bank brikke er i dag tatt bort fra YA Banks prisliste. Banken har opplyst at banken ikke lenger tilbyr dette til kundene. Av den grunn kan en si at nettbanken ikke er universelt utformet fordi synshemmede kunder ikke vil ha

muligheten til å bruke nettbanken. Banken har imidlertid opplyst at det ikke er noe problem å utstede talende brikke til kundene dersom kundene selv dekker kostnadene.

Når banken krever at synshemmede som har behov for talende Bank ID-brikke betaler 4000 kroner, og dekker kostnadene selv, mens andre kunder ikke behøver å dekke kostnadene til vanlig Bank ID-brikke, mener ombudet at synshemmede kunder som gruppe stilles dårligere enn andre kunder i banken. YA Bank skyver på den måten kostnadene for en løsning som fungerer, over på de synshemmede kundene som er helt avhengig av talende brikke. Ombudet mener derfor at nettbanken ikke fremstår som universelt utformet. Ombudet mener det er en helt grunnleggende forutsetning for at plikten til universell utforming skal være oppfylt at det er virksomheten selv som dekker kostnadene til universell utforming, og ikke skal kunne skyve dette ansvaret over på kundene.

YA Bank hevder også at talende Bank-ID brikke er et hjelpemiddel som synshemmede har mulighet til å skaffe seg, og få opplæring av hos NAV hjelpemiddelsentralen. Ombudet er ikke enig i dette, og mener banken heller ikke kan skyve dette kostnadsansvaret over på NAV. En Bank-ID brikke er en del av hovedløsningen i en nettbank som krever Bank ID for innlogging. Banken har da plikt til å tilrettelegge nettbanken og brikken, slik at alle uavhengig av nedsatt funksjonsevne, herunder også synshemmede skal kunne ta i bruk nettbanken. Ombudet mener heller ikke at argumentet om at Bank ID brikke kan brukes i flere forskjellige banker er et godt argument. Selv om synshemmede kunder får utlevert talende brikke i en annen bank enn YA Bank, er det ikke gitt at denne kan brukes i YA Banks nettbank. YA Bank er uansett forpliktet til å utvikle universelt utformede løsninger, og kan heller ikke skyve dette kostnadsansvaret over på andre banker.

YA Bank har også opplyst at det ikke finnes alternative måter for pålogging i nettbanken, det går for eksempel ikke an å logge seg på med SMS eller ved bare å bruke sikkerhetskode. YA Bank anfører imidlertid at banken tilbyr pålogging på mobilbank uten Bank ID-brikke, og at synshemmede kan benytte seg av dette tilbudet. Ombudet mener imidlertid at bruk av mobilbank ikke kan regnes som likeverdig med vanlig bruk av nettbank, da man ikke vil ha tilgang til alle bankens tjenester via mobilen, og mener løsningen fremgår som en særløsning. Ombudet har i flere uttalelser uttalt at særløsninger opprettet for bestemte grupper ikke er forenlig med plikten til universell utforming.

På bakgrunn av en helhetsvurdering finner ombudet at YA Banks nettbank ikke er universelt utformet.

## **Vil krav om UU / tilgjengelig kodebrikke for nettbanken være uforholdsmessig for YA Bank å gjennomføre?**

Ombudet skal vurdere om det vil være en uforholdsmessig byrde for YA Bank å sikre universell utforming av nettbanken, herunder å dekke talende Bank ID-brikker for synshemmede kunder. Det er *YA Bank* som har bevisbyrden for at det vil være en uforholdsmessig byrde å gjøre dette.

I vurderingen av om det er uforholdsmessig å kreve tilrettelegging skal det legges vekt på bl.a. tilretteleggingens effekt, om virksomheten er av offentlig art, kostnadene ved tilretteleggingen, virksomhetens ressurser, sikkerhetsmessige hensyn og vernehensyn.

YA Bank har anført at de ikke kan tilby talende Bank ID-brikker til synshemmede kunder gratis fordi dette vil være alt for kostbart for banken. Banken viser til at de er en liten bank, med underskudd på 85 millioner fra 2009.

Lovgiver har presisert at en rekke formål kan tenkes å være saklige, og at vurderingen må være om formålet er knyttet til en beskyttelsesverdig interesse. Et formål om økonomisk vinning kan etter omstendighetene være saklig å legge vekt på.

Banken hevder at dersom banken må utstede 100 talende brikker a 4000 kroner i løpet av et år, uten å kunne dekke dette inn hos den konkrete kunde, vil bankens kostnader ved utstedelse av brikker mer enn dobles. Utstedes det 1000 talende brikker, ville bankens kostnader ved utstedelse av Bank-ID bli 12 ganger så høye som i dag.

Et alternativ til dagens ordning kan være at kostnadene til talende Bank ID-brikker pulveriseres gjennom andre gebyrer for andre tjenester i banken. Banken hevder imidlertid at den er lavkostnadsbank tuftet på ideen om at bank kan gjøres enklere og billigere enn tilfellet er i dag, som har vunnet flere kåringer i bladet "Dine penger". Det vil kunne gå utover bankens profil, dersom banken må dekke kostnader til talende Bank ID. Ombudet har forståelse for at det kan bli dyrt å bestille inn store mengder talende Bank ID-brikker, og at YA Bank ved ikke å tilby talende Bank ID-brikke (eller ved å la synshemmede selv bære kostnadene) vil kunne spare utgifter. Ombudet mener imidlertid at banken ikke kan vinne frem med denne argumentasjonen her.



Ombudet ser også at DnB Nor/Postbanken tilbyr gratis talende Bank ID-brikke uten at dette er noe problem. Det er også flere andre banker som har utviklet dette i samarbeid med Blindeforbundet, og det er flere banker som er i ferd med å utvikle talende Bank ID-brikke.

Ombudet kan heller ikke se at gratis talende Bank ID brikke vil føre til vesentlig økte kostnader for banken. Synshemmede som er avhengige av talende Bank ID-brikke utgjør en liten del av befolkningen, og av bankens potensielle kundegruppe. Selv om tallet kan ha endret seg noe viser en undersøkelse fra Statistisk sentralbyrå fra 2002 at kun 3 % i den voksne befolkning har vanskeligheter med å lese avistekst, selv med briller. Ombudet mener det ikke er grunn til å frykte at det er svært mange av bankens kunder som vil ha behov for talende brikke, og at kostnadene for banken ved slik tilrettelegging av nettbanken vil bli svært høye.

Ombudet understreker også viktigheten av at YA Bank prøver andre ikke-diskriminerende alternativer for å oppnå sine formål. Ombudet viser til at formålet med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven er å bidra til nedbygging av samfunnsskapt funksjonshemmende barrierer og hindre at nye skapes, jf. lovens § 1 andre ledd. En effekt av slik tilrettelegging vil også bli stor ved at også synshemmede kunder kan benytte bankens tjenester, noe mange er avgrenset fra å gjøre i dag. I dette tilfellet er det også tale om et svært høyt beløp (4000 kroner per kunde) for å få tilgang til noe som andre kunder, som ikke er synshemmede får helt gratis. Dette er noe ombudet mener fremstår som svært urettferdig.

Når situasjonen er slik at synshemmede nettbankkunder er helt avhengig av talende brikke har også YA Bank som en seriøs aktør på bank markedet plikt til å ta hensyn til dette i forhold til sine kunder.

Ombudet finner på denne bakgrunn at YA Bank ikke har sannsynliggjort at dagens ordning med ikke å tilby, eventuelt ta betalt for talende brikke, er uforholdsmessig byrdefullt av hensyn til YA Banks formål om lavere kostnader. Ombudet mener det er mulig for YA Bank å ivareta bankens prinsipp om en god bank for brukerne med et gunstig prisprinsipp, selv om banken tilbyr gratis talende Bank ID-brikker.

Ombudet har på denne bakgrunn kommet til at YA Bank ikke har sannsynliggjort at det er nødvendig for banken å opprettholde dagens ordning, hvor synshemmede kunder selv må dekke kostnadene til talende Bank ID-brikke.

## KONKLUSJON

Ombudet konkluderer med at YA Banks praksis rundt talende Bank ID-brikke er i strid med plikten til universell utforming i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 9.

Ombudets uttalelser er ikke rettslig bindende. Ombudet vil likevel oppfordre YA Bank til å tilby synshemmede kunder talende Bank ID-brikke uten ekstra kostnader. Alternativt må YA Bank finne andre løsninger som gjør at synshemmede kunder kostnadsfritt får de samme rettighetene i nettbanken som andre kunder.

Hvilke løsninger som velges for å oppnå dette, er det ikke opp til ombudet å ta stilling til. Dersom YA Bank ikke retter seg etter ombudets uttalelse, vil ombudet bringe saken inn til vurdering hos Likestillings- og diskrimineringsnemnda.

Ombudet ber YA Bank gi tilbakemelding på om selskapet vil rette seg etter ombudets uttalelse innen **2. mars 2011**.

Oslo, 25.01.2011

Med vennlig hilsen

Sunniva Ørstavik  
likestillings- og diskrimineringsombud

