



DISKRIMINERINGSNEMNDA

Offentlig versjon av 30. juni 2026

Sak 2025/203

A

mot

Sparebank 1 X

Uttalelse og vedtak av 22. juni 2026 fra Diskrimineringsnemnda.

Nemndas sammensetning:

Erik Holth (nemndleder)

Imran Haider

Mari Bø Haugstad

Postadresse	Telefon	E-post	Hjemmeside
Diskrimineringsnemnda Dreggsallmenningen 10-12 5003 Bergen	(+47) 909 33 125	post@diskrimineringsnemnda.no	www.diskrimineringsnemnda.no

Saken gjelder spørsmål om en bank har handlet i strid med forbudet mot etnisitet og/eller religion ved å avslå søknad om BankID fordi de vurderte klagers språknivå som for lavt til å forstå avtalevilkårene.

Bakgrunn for saken

I desember 2024 møtte A og kjæresten opp i Sparebank 1 X («Sparebank 1»/«banken») sin filial i Y for å fullføre prosess med å åpne bankkonto. Kontoen ble åpnet, men hun fikk bare tilgang «uten BankID». Senere fikk A beskjed om at banken ikke kunne gi henne BankID fordi hun ikke kan norsk, og at hun ikke hadde fått noen lønnsinnbetaling på kontoen.

A fikk BankID i Sparebank 1 X sin filial i Z i januar 2025. Sparebank 1 X slettet imidlertid både As «Uten BankID» og BankID. A går med nikab og mener hun ble diskriminert på grunn av etnisitet og religion.

Bits AS er tildelt myndighet av medlemsbankene i Finans Norge til å fastsette et felles regelverk om utstedelse og bruk av BankID, som alle utstederbanker forplikter seg til å følge. BankID er en felles løsning som driftes av banknæringen i Norge. En BankID utstedt av én bank, kan brukes hos andre banker og nettsteder fordi felles regler ligger til grunn.

Det følger av reglene for BankID at det «skal ikke utstedes BankID til personer hvor deltager er eller blir oppmerksom på omstendigheter som tilsier at sluttbruker ikke kan oppfylle vilkårene i kundeavtalen om BankID.»

Kundeavtalen om BankID angir blant annet sikkerhetstiltak kunden må overholde ved bruk av BankID, og kundens ansvar ved brudd på avtalen.

Sparebank 1 sin interne operasjonalisering av lovpålagte krav innebærer krav om at kunder som ikke behersker norsk eller engelsk, må benytte en offentlig godkjent tolk for å få hjelp til å få utstedt BankID.

A klaget saken inn for Diskrimineringsnemnda 13. februar 2025. Etter vanlig saksforberedelse ble saken behandlet i nemndas møte 11. juni 2026. Nemnda var satt med nemndleder Erik Holth og nemndmedlemmene Imran Haider og Mari Bø Haugstad. Sekretariatet var representert ved møteleder Kristine Fleten Sandven og Lise Haugland.

Partenes syn på saken

Hovedtrekkene i As syn på saken

Sparebank 1 har diskriminert A på grunn av etnisitet og religion.

De ansatte ved filialen i Y nektet å utstede BankID på grunn av påkledningen med nikab.

A og kjæresten møtte igjen opp hos filialen for å fullføre prosessen med å åpne bankkonto, og ble bedt om å komme tilbake senere. Banken trengte å gjøre noen undersøkelser. Senere fikk A beskjed om at hun ikke kunne få BankID fordi hun ikke kan norsk, og at hun ikke hadde fått noen lønnsinnbetaling på kontoen. A mente seg diskriminert på grunn av religion og påkledning, fordi hun går med nikab.

A fikk senere BankID i en annen filial. De ansatte i Y som opprinnelig nektet BankID begynte å følge med på A og slettet både As BankID og «Uten BankID»-løsning uten samtykke.

Hovedtrekkene i Sparebank 1 Xs syn på saken

Sparebank 1 har ikke diskriminert A på grunn av etnisitet eller religion.

Vurderingene som ble gjort i saken handler om bankens plikt til å følge strenge sikkerhetsregler for utstedelse av BankID. Disse reglene gjelder likt for alle kunder – uavhengig av bakgrunn, språk, religion, påkledning eller noe annet. Et sentralt krav er at kunden må kunne lese og forstå avtaleverket på norsk eller engelsk for å bruke BankID trygt og selvstendig.

Kravet om at søker skal inneha språkkunnskaper tilsvarende nivå B1 eller B2 er bankens interne operasjonalisering av lovpålagte krav. Etter bankens vurdering oppfylte ikke klager B1-nivået, da hun verken forsto norsk muntlig eller skriftlig.

De lovpålagte kravene følger av hvitvaskingsloven, som pålegger banken å forstå formålet med kundeforholdet og sikre at identitetskontrollen er reell. I tillegg følger avtalerettslige prinsipper; For at en avtale om BankID skal være gyldig, må banken kunne dokumentere at kunden har forstått de juridiske og økonomiske forpliktelsene de skriver under på.

Nivå B1/B2 er valgt som en objektiv målestokk for å sikre at kunden kan forstå komplekse vilkår uten behov for forenkling fra tredjeparter.

Banken benytter en funksjonell vurdering av språknivået under kundesamtalen. Dette er ikke en formell språktest, men en profesjonell skjønnsvurdering utført av bankens rådgivere. Fokus ligger på:

- Kundens evne til å gjengi innholdet i avtaleteksten med egne ord.
- Kundens evne til å svare adekvat på kontrollspørsmål knyttet til sikkerhet og personlig ansvar.
- Observasjon av om kunden er avhengig av medfølgende tredjepart for å forstå eller kommunisere.

I kundemøtet i Y vurderte rådgiverne at A ikke hadde tilstrekkelige språkferdigheter til å forstå avtalevilkårene på egen hånd, og at hun dermed ikke var kvalifisert til å få BankID. I bankens vurdering ble det lagt til grunn at språkferdighetene hennes ikke oppfylte krav til nivå B1/B2 i det felles europeiske rammeverket for språk, CEFR. Dette betyr at banken ikke kunne være trygge på at viktig informasjon knyttet til sikker bruk av BankID ble forstått fullt ut. Kunder som ikke selvstendig kan forstå vilkår og bruke BankID uten hjelp, får avslag på søknad om BankID. Dette begrunnes både med sikkerhetsrisiko og krav i finansavtaleloven om at kunden må forstå hva hen signerer.

Da A senere fikk BankID utstedt ved bankens kontor i Z, viste bankens interne gjennomganger at dette var i strid med regelverket, og BankID ble derfor trukket tilbake. Også dette var en rutinemessig avgjørelse, og ikke en vurdering knyttet til As person. Det ble etter utstedelsen foretatt interne undersøkelser, og konkludert med at det var foretatt en feilvurdering ved Z-kontoret og at BankID ikke skulle vært utstedt med utgangspunkt i BankID-regelverket.

For å kunne utstede en Person BankID må søker av BankID selv aktivt delta i søknadsprosessen. Dette innebærer ikke bare fysisk eller digital tilstedeværelse, men også at søkeren forstår innholdet i prosessen, herunder vilkår, informasjon og rettsvirkninger knyttet til BankID. BankID fungerer som en personlig, juridisk bindende elektronisk signatur, og for at slikt samtykke skal være gyldig, må søkeren være i stand til å gi informert samtykke. Informert samtykke forutsetter at søkeren forstår det språket banken benytter i prosessen. Bankens prosess for utstedelse av BankID gjennomføres på norsk eller engelsk, og det er derfor et krav at søkeren kan forstå informasjonen som presenteres, uten at en tredjepart utøver kontroll eller tar beslutninger på vegne av søkeren.

Banken viser til finansavtaleloven § 3-9 (2) bokstav b, som gir finansforetak adgang til å nekte å inngå avtale når dette er nødvendig av sikkerhetsmessige grunner eller når kunden ikke oppfyller lovpålagte krav. Utstedelse av BankID krever informert samtykke og tilstrekkelig språkforståelse for å sikre korrekt identifisering og hindre misbruk. Manglende språkforståelse innebærer at kunden ikke kan oppfylle de krav som følger av regelverket for kundekontroll og bruk av eID. Banken er derfor både berettiget og forpliktet etter loven til å nekte utstedelse. Dette er en sikkerhetsvurdering som gjelder alle kunder likt og har ingen sammenheng med etnisitet eller språk som diskrimineringsgrunnlag.

Banken viser også til Finansklagenemnda Banks avgjørelse FinKN 2026-93, hvor spørsmål om avslag på BankID begrunnet i manglende språkferdigheter ble vurdert. Flertallet kom til at manglende språkkompetanse kan utgjøre saklig grunn fordi banken må kunne forsikre seg om at kunden forstår vilkårene for avtalen. Flertallet fremhevet bankens omsorgsplikt, og uttalte at manglende

språkforståelse innebærer en risiko både for kunden selv og for banken. Dette samsvarer direkte med bankens vurdering i nærværende sak, hvor det er lagt til grunn at tilstrekkelig språkforståelse er en forutsetning for å sikre gyldig og informert samtykke. Videre ble det tillagt vekt at BankID gir tilgang til et bredt spekter av finansielle og samfunnskritiske tjenester, og at dette skjerper behovet for at kunden fullt ut forstår konsekvensene av bruken. Kravet til språkkompetanse er således begrunnet i saklige og objektive hensyn knyttet til sikkerhet og risikohåndtering.

Flertallet ga også uttrykk for at avtale om BankID ikke er omfattet av finansforetakets kontraheringsplikt etter finansavtaleloven § 4-1. Banken har dermed et saklig handlingsrom til å nekte utstedelse der vilkårene for forsvarlig etablering ikke er oppfylt. I vurderingen ble det også lagt vekt på at BankID ikke er den eneste tilgjengelige løsningen for å gjennomføre betalinger eller benytte bankens tjenester, samt at et avslag ikke er endelig, men at søknaden kan vurderes på nytt dersom kunden på et senere tidspunkt oppfyller kravene til språkkompetanse. Dette understøtter at avslaget er forholdsmessig.

Nemndas syn på saken

Konklusjon

Nemnda har kommet til at Sparebank 1 har diskriminert A på grunn av etnisitet, men ikke på grunn av religion.

Sakens rettslige utgangspunkt

Det er forbudt å diskriminere på grunn av etnisitet og religion, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 6. Diskriminering er direkte eller indirekte forskjellsbehandling som ikke er lovlig etter §§ 9, 10 eller 11.

Direkte forskjellsbehandling er når en person behandles dårligere enn andre blir, har blitt eller ville blitt behandlet i en tilsvarende situasjon, på grunn av etnisitet og religion, jf. § 7. Indirekte forskjellsbehandling er enhver tilsynelatende nøytral bestemmelse, betingelse, praksis, handling eller unnlatelse som vil stille personer dårligere enn andre, på grunn av etnisitet og religion, jf. § 8.

Forskjellsbehandling er ikke i strid med forbudet i § 6 når den

- a. har et saklig formål
- b. er nødvendig for å oppnå formålet og
- c. ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den eller de som forskjellsbehandles.

Dette følger av likestillings- og diskrimineringsloven § 9.

I Diskrimineringsnemndas bevisvurdering gjelder det alminnelige beviskravet i sivile saker. Nemnda skal legge til grunn det faktum som er mest sannsynlig, se for eksempel Høyesteretts dom i HR-2020-2476-A, avsnitt 74 og 75.

Den konkrete vurderingen

Forskjellsbehandling på grunn av etnisitet og/eller religion?

A ble behandlet dårligere enn andre kunder da hun fikk avslag på søknad om BankID.

Spørsmålet blir så om avslaget ble gitt på grunn av As etnisitet og/eller religion.

Banken avslo søknaden om BankID fordi de vurderte at A ikke snakket godt nok norsk eller engelsk til å forstå avtalevilkårene. Språk er en del av diskrimineringsgrunnlaget etnisitet. Det er derfor ikke tvil om at A ble direkte forskjellsbehandlet på grunn av etnisitet.

Nemnda finner det derimot ikke sannsynlig at banken vektla As religion i avslaget. A har vist til at hun følte seg diskriminert på grunn av religion og påkledning, fordi hun går med nikab. Banken har begrunnet avslaget med vurderingen av As evne til å forstå avtalevilkårene på norsk eller engelsk. Nemnda kan ikke se at det er noen objektive holdepunkter som kan gi grunn til å tro at avslaget hadde sammenheng med As påkledning. Banken har dermed ikke forskjellsbehandlet A på grunn av religion.

Nemnda konkluderer etter dette med at A har blitt forskjellsbehandlet på grunn av etnisitet, men ikke på grunn av religion.

Lovlig forskjellsbehandling?

Spørsmålet blir så om avslaget på grunn av As språkkunnskaper er lovlig forskjellsbehandling etter likestillings- og diskrimineringsloven § 9.

Vilkårene for lovlig forskjellsbehandling er kumulative. Dette innebærer at forskjellsbehandlingen både må ha et saklig formål, den må være nødvendig for å oppnå formålet, og den må ikke være uforholdsmessig inngripende overfor den som forskjellsbehandles.

Banken begrunner språkkravet med at banken plikter å forsikre seg om at kunden fullt ut og selvstendig forstår avtalevilkårene og sikker bruk av BankID. Banken viser til at BankID gir tilgang til et bredt spekter av finansielle og samfunnskritiske tjenester, og at dette skjerper behovet for at kunden fullt ut forstår konsekvensene av bruken. Banken viser også til hvitvaskingslovens krav til sikker og reell kundeidentifikasjon. Etter nemndas syn utgjorde både kundeidentifikasjon og informert samtykke klart saklige formål.

Etter nemndas syn var avslaget derimot ikke nødvendig, da de saklige formålene kunne oppnås på en mindre inngripende måte. Banken opplyser selv at på tidspunktet da A søkte, opererte banken med et krav om at kunder som ikke behersket norsk eller engelsk, kunne benytte en offentlig godkjent tolk. Banken

har ikke opplyst at de informerte A om denne muligheten. A ble kun informert om at hun ikke snakket godt nok norsk, og at hun ikke hadde lønnsinnbetaling på kontoen. Hun ble ikke informert om at hun kunne tatt med tolk, og fikk dermed ikke denne muligheten. Som et minimum må det forventes at banken informerer om dette alternativet. Etter nemndas syn har banken heller ikke sannsynliggjort at det ikke fantes andre løsninger som kunne ivarettatt hensynet til sikker identifikasjon og informert samtykke for gyldig avtaleinngåelse. Avslaget var dermed ikke nødvendig, og vilkårene for lovlig forskjellsbehandling er ikke oppfylt.

Diskrimineringsnemnda har etter dette konkludert med at Sparebank 1 X handlet i strid med forbudet mot diskriminering på grunn av etnisitet, da de uten videre avslo BankID, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 6. Klagen har ført frem på dette punktet.

Diskrimineringsnemnda har ovenfor konkludert med at Sparebank 1 X ikke handlet i strid med forbudet mot diskriminering på grunn av religion, jf. likestillings- og diskrimineringsloven § 6, jf. § 9. Klagen har ikke ført frem på dette punktet.

Uttalelsen og vedtaket er enstemmige.

Slutning i sak 2025/203

Diskrimineringsnemnda har fattet følgende vedtak:

Sparebank 1 X har diskriminert A på grunn av etnisitet.

Diskrimineringsnemnda har gitt følgende uttalelse:

Sparebank 1 X har ikke diskriminert A på grunn av religion.

Erik Holth
nemndleder

Mari Bø Haugstad

Imran Haider

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur.