



Sak nr. 3/2013

Vedtak av 25. juni 2013

Sakens parter:

A - Posten Norge AS

Likestillings- og diskrimineringsnemndas sammensetning:

Ivar Danielsen (møteleder)

Thom Arne Hellerslia

Johans Tveit Sandvin

Nafisa Ahmad

Saken gjelder

Klage fra A over Likestillings- og diskrimineringsombudets uttalelse av 10. juli 2012. Spørsmål om Posten Norge AS (Posten) handler i strid med forbudet mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne ved at det kreves personlig oppmøte på nærmeste faste poststed for henting av PUM-sendinger og oppmøte for henting av rekommanderte sendinger, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 (lov nr. 42/2008).

Sakens faktiske forhold

A bor alene og lider av kronisk utmattelsessyndrom (ME). Det er opplyst at hans tilstand kan forverres dersom han utsettes for belastninger ved aktivitet. Av den grunn er A i liten grad ute av huset. Han handler over internett og får varer sendt hjem til seg. A mener Posten diskriminerer personer som ham som ikke kan møte opp i Postens lokaler.

Posten er et aksjeselskap som eies 100 prosent av staten ved Samferdselsdepartementet. Privatmarkedet i Norge betjenes gjennom merkevaren Posten. Bedriftsmarkedet betjenes i Norge og Norden gjennom merkevaren Bring, som er en kommersiell virksomhet, der det tilbys tjenester dersom etterspørselen er stor nok. Postens oppgaver i forbindelse med ordinær postombæring til privatmarkedet omfatter levering av postsendinger til samtlige husstander over hele landet. Generelt er antall posttjenester nedadgående.

Rekommanderte sendinger

I konsesjonen fra Samferdselsdepartementet er Posten pålagt å tilby tjenesten rekommanderte sendinger.

En rekommandert sending er en registrert brevsending som innleveres og utleveres mot kvittering. Hovedregelen er at adressat/mottaker av rekommanderte sendinger må møte opp personlig på nærmeste postkontor eller post i butikk, vise legitimasjon og kvittere for at sendingen er mottatt ved å signere på hentemeldingen. Dette er særlig aktuelt i byer og større tettsteder. Rekommanderte sendinger kan også hentes av andre personer dersom det foreligger fullmakt.

I enkelte geografiske områder, hvor det er store avstander til nærmeste postkontor eller post i butikk, har Posten egne landpostbud som kan levere ut rekommanderte sendinger og foreta legitimasjonskontroll. Landpostbudene har postfaglig bakgrunn. Landpostbudet dekker cirka 530 000 husstander på landsbasis.

På-døren-tjenesten

Posten tilbyr mange post- og logistiktjenester på kommersiell basis. Disse reguleres ikke av konsesjonen. En tjeneste som Posten tilbyr er distribusjon av pakker til forbrukere, levert enten til nærmeste postkontor, til post i butikk eller levert direkte på døren. Forbrukere som ønsker pakker levert direkte på døren, må betale for denne tjenesten. «På-døren-tjenesten» tilbys kun i byer og større tettsteder.

PUM-sendinger

PUM står for «Personlig Utlevering Mottakingsbevis». PUM-sendinger er sendinger fra rapporteringspliktige finansforetak, blant annet finansinstitusjoner, som er underlagt lovfestede krav til kundekontroll/identitetskontroll, jf. hvitvaskingsloven (lov nr. 11/2009) med tilhørende forskrift. Formålet med hvitvaskingslovens krav til kundekontroll er å avdekke transaksjoner med tilknytning til utbytte av straffbare handlinger eller med tilknytning til terrorhandling. Finansforetakene har etter hvitvaskingsloven plikt til å foreta

kundekontroll for å sikre identifisering av sine kunder og bekrefter kundens identitet på grunnlag av gyldig legitimasjon, jf. hvitvaskingsloven § 7 første ledd nr. 2. Kundekontrollen kan utføres av foretaket selv, eller settes ut til en annen aktør. Hvitvaskingsloven forutsetter som hovedregel at kundekontrollen foretas ved personlig oppmøte.

Posten er i henhold til hvitvaskingsloven § 12 aktuell aktør til kundekontrollen. Finansforetak som omfattes av hvitvaskingsloven, og som ønsker servicepunkter hvor kundekontrollen kan utføres, ut over det de selv kan tilby, kan inngå PUM-avtale med Posten. PUM-tjenesten er ikke en leveringspliktig tjeneste, men en tjeneste Posten tilbyr på vanlig kommersiell basis til foretak som er rapporteringspliktige.

I PUM-avtalen påtar Posten seg å utføre kundekontroll for finansforetakene, og avtalen regulerer hvordan PUM-tjenesten skal utføres, herunder vilkår om oppmøte.

Utlevering av en PUM-sending forutsetter at Posten foretar en kundekontroll og Posten krever at kundekontrollen foretas ved personlig oppmøte på nærmeste postkontor eller post i butikk. Postens tjeneste består i at mottaker underskriver PUM-dokumentasjonen hvor det også noteres dato og opplysning om legitimasjon og fødselsnummer. Postens kundebehandler kopierer mottakerens legitimasjon og sendingen, og avsender (finansforetaket) mottar dokumentasjon med kopi av mottakers legitimasjon i lukket konvolutt.

Fra 15. april 2009 stiller ikke hvitvaskingsloven lenger noe krav til at identitetskontrollen skal gjennomføres ved personlig fremmøte hos finansinstitusjonen eller den som finansinstitusjonen har utkontraktert kontrollen til, jf. også rundskriv fra Kredittilsynet (nå Finanstilsynet) nr. 8/2009 av 23. juni 2009 punkt 2.9. «Hvitvaskingsrundskrivet».

De nærmere bestemmelser om gjennomføring av kundekontroll er regulert i hvitvaskingsloven § 7. Dersom bekreftelse av en fysisk persons identitet skal skje på grunnlag av fysisk legitimasjon uten vedkommendes personlige fremmøte, kreves det «*ytterligere dokumentasjon*» som bekrefter vedkommendes identitet, jf. hvitvaskingsloven § 7 fjerde ledd.

Behandlingen hos Likestillings- og diskrimineringsombudet og videre saksgang

I e-post av 20. april 2010 klaget A inn Posten for ombudet.

I uttalelse av 10. juli 2012 konkluderte ombudet med 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, samt Postens krav til personlig oppmøte for henting av PUM-sendinger, ikke er i strid med forbudet mot indirekte diskriminering, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

A klaget på ombudets uttalelse 2. august 2012.

Ombudet fant ikke grunn til å endre sin konklusjon og saken ble oversendt Likestillings- og diskrimineringsnemnda (nemnda) ved brev datert 3. januar 2013.

Saken ble behandlet i nemndas møte 11. juni 2013. I behandlingen deltok nemndas medlemmer Ivar Danielsen (møteleder), Thom Arne Hellerslia, Johans Tveit Sandvin og Nafisa Ahmad. A deltok på telefon. På vegne av Posten møtte seniorrådgiver og advokat. Fra ombudet møtte rådgiver Helene Jesnes som observatør. Nemndas sekretariat var representert ved Ingeborg Aas og Anette Klem Funderud.

Partenes argumenter

A har i hovedsak anført:

Denne saken er helt avgjørende for hvordan hans livssituasjon skal være, om han kan bo alene eller om han må ha tilsyn og hjelp. Han lider av ME og er ikke i stand til å gå mye ut. Han har fått dispensasjon fra Posten til å plassere postkassen ved døren til sin bolig. Postens rutiner og krav til oppmøte på fast poststed for henting av rekommanderte sendinger og PUM-sendinger diskriminerer personer som ikke kan møte opp i Postens lokaler.

Han får mat levert på døren av sin dagligvarebutikk og er avhengig av dette. Han handler nødvendige hjelpemidler over internett fra utlandet. Det er ikke mulig å få tak i disse hjelpemidlene i Norge. Han bruker mye tid på å finne utenlandske butikker som sender varene slik at de blir levert på døren, men flere og flere utenlandske butikker velger å sende varene som rekommanderte sendinger. Dette er et stort problem for ham.

Posten kan lett endre rutinene ved å utlevere rekommanderte sendinger på døren. Posten har allerede dette tilbudet til enkelte grupper via landpostbudet i distriktene. «På-døren-tjenesten» som Posten tilbyr, bør omfatte utlevering av rekommanderte sendinger. Levering på døren må regnes som personlig oppmøte og sidestilles med personlig oppmøte på postkontoret. Kravet til identifisering av kunden fra den personen som sitter i skranken på postkontoret, må også kunne oppfylles ved den kundeidentifisering som kan utføres av de personene som kjører ut posten og leverer ut sendingen på døren.

I forbindelse med PUM-sendinger slår Finanstilsynet fast at personlig identifisering for å fastslå identitet er å foretrekke, samt at personlig oppsøking av personen på dennes bosted er å foretrekke fremfor dokumentverifisering, fullmaktsoverdragelse og verifisering via en tredjepart. Ifølge Finanstilsynet hindrer ikke hvitvaskingsloven Posten i å foreta en verifisering av mottaker hjemme hos mottaker. Etter at hvitvaskingsloven ble endret i 2009 stilles det ikke krav til personlig fremmøte for utlevering av PUM-sendinger.

Posten praktiserer hvitvaskingsloven strengere enn nødvendig, noe Posten selv erkjenner.

Posten sier selv at det sannsynligvis ikke blir veldig kostbart i å innføre en ordning tilsvarende «På-døren-tjenesten» for rekommanderte sendinger og PUM-sendinger.

Posten har redegjort for sin praksis og hvorfor de ikke kan endre sine rutiner, men ikke forklart hvilke rutiner som må endres, hvilken tilleggsopplæring som må gis, hvor mye ekstra personell som trengs, hvor mye ekstra tid som vil gå med eller hvilke ekstrakostnader dette vil medføre. Posten har ikke redegjort for hvilket inntekstpotentiale endrede rutiner vil gi.

Posten kan legge om sine rutiner og tilby hjemkjøring av rekommanderte sendinger og PUM-sendinger med minimale endringer. Det er ikke uforholdsmessig dyrt eller komplisert å innføre en ny ordning sammenlignet med den gruppen som blir diskriminert.

På grunn av Postens praksis kan han ikke bytte bank og er derfor tvunget til å bruke samme bank resten av livet. Som uførepensjonist med liten inntekt blir han fratatt muligheten til å påvirke sine økonomiske utsikter ved å få høyeste rente på innskudd og laveste rente på eventuelle lån. Dette medfører at han i likhet med andre persongrupper stilles dårligere enn andre og blir diskriminert på grunn av nedsatt funksjonsevne.

Han har forsøkt å få hjelp av kommunen til å få en personlig assistent eller støttekontakt. Først i 2012 har han fått en støttekontakt som kan hente rekommanderte sendinger for ham.

Samfunnet isolerer og utstøter personer med nedsatt funksjonsnivå i stadig større grad.

Hensynet til enkeltpersoner må gå foran hensynet til store statlige selskap.

Posten har i hovedsak anført:

Posten har ikke registrert ønsker fra andre kunder enn A knyttet til utlevering av rekommanderte sendinger eller PUM-sendinger på døren.

Rekommanderte sendinger

Det stilles særlige krav til kvalitet og geografisk dekningsgrad for leveringspliktige tjenester i Postens konsesjon fra Samferdselsdepartementet. Også hensynet til likebehandling skal ivaretas. Postens levering av pakker via «På-døren-tjenesten» utføres på kommersielle vilkår og forbrukeren må betale for servicen. Tjenesten dekker ikke alle husstander i landet.

Det er geografiske hensyn som ligger bak landpostbudets tjenester. Tjenesten er lik for alle, uavhengig av funksjonsevne.

Håndtering av rekommanderte sendinger er en relativt komplisert tjeneste, med mange interne arbeidsoperasjoner, fordi det kreves kvittering ved innlevering, og legitimasjonskontroll eller fullmaktskontroll ved utlevering. Slike sendinger kan hentes av adressaten/mottakeren ved personlig fremmøte, eller hentes av andre etter fullmakt fra kunden. Dette er en ordning som tilbys alle, uansett om kunden har nedsatt funksjonsevne eller ei.

Dersom Posten pålegges en utvidet leveringsplikt for rekommanderte sendinger slik at alle personer med nedsatt funksjonsevne skal nås, må tjenesten utvides til hele landet, uavhengig av om etterspørselen er stor eller liten. Dette innebærer at en slik tjeneste må kunne utføres ved alle Postens postkontorer og post i butikk. Til sammen utgjør dette over 1400 steder på landsbasis, tilrettelegging og opplæring ville måtte skje alle disse stedene.

Posten vurderer kontinuerlig sitt tjenestetilbud og utvikler nye og forbedrede tjenester. Forbrukernes ønsker veier tungt, men omfanget og kostnadene, samt kvaliteten må vurderes. I tillegg må etterspørsel og virkninger utredes. At rekommanderte sendinger utgjør en liten andel av posttjenester generelt og antallet går ned, gjør avvikrisikoen for tjenesten større. Fra 2008 til 2011 har volumet gått ned med 30 % og nedgangen har fortsatt. Forbrukere benytter i dag i økende grad andre forsendelsesalternativer. En endring som innebærer et ekstra ledd i Postens behandling av rekommanderte sendinger fra utleveringssted til sjåfør/levering på dør, vil øke risikoen for kvalitetsforringelse og feil.

Et kostnadsoverslag krever et betydelig arbeid med kartlegging og beregning. Å pålegge Posten hjemlevering av rekommandert post vil være uforholdsmessig og en urimelig økonomisk byrde for Posten.

Å innlemme rekommanderte sendinger som en del av «På-døren-tjenesten», kan fort komme på kant med konsesjonen og hensynet til likebehandling.

PUM-sendinger

Slike sendinger omfattes ikke av Postens konsesjon, men er en kommersiell tjeneste Posten

har tatt på seg på vegne av finansforetak som er rapporteringspliktige etter hvitvaskingsloven. Tjenesten er særlig aktuell for foretak som ikke har egne lokaler, eksempelvis nettbaserte banker.

PUM-tjenester utgjør en liten andel av postsendinger generelt. PUM-tjenesten er en kompleks tjeneste og Posten bruker mye ressurser på å opprettholde kvaliteten på dagens PUM-tjeneste gjennom opplæring og internkontroll. Å håndtere unntak fra kravet om personlig oppmøte vil være svært ressurskrevende og uforholdsmessig byrdefullt for Posten. Alternative løsninger vil komplisere tjenesten og øke faren for kvalitetsavvik.

Det er finansforetaket som er rapporteringspliktige etter hvitvaskingsloven og disse stilles til ansvar dersom kundekontrollen ikke utføres godt nok. Det er derfor avgjørende at tjenesten utføres forsvarlig. Det er finansforetaket som velger leveringsmåte for sendingen og kan velge en annen leveringsmåte enn PUM. At det dermed blir finansinstitusjonen som selv foretar risikovurdering knyttet til brudd på hvitvaskingsloven og selv vurderer hvordan kundekontrollen skal foretas forsvarlig ved å unnta fra kravet om personlig oppmøte, er den mest hensiktsmessige løsningen.

Finansforetakene har mulighet til å komme i kontakt med sine kunder på andre måter enn via PUM-sendinger.

I de tilfeller hvor Posten anser det mulig å håndtere avvik fra regelen om personlig oppmøte, blir det gjort. Bring har egne vilkår for utlevering av PUM-sendinger til personer som ikke kan signere på PUM-dokumentasjonen selv, og som kan få utlevert PUM-sendingen mot å vise pass med påskrift «not able to sign».

Dersom Posten må gjøre endringer i nåværende ordning, må Posten vurdere om PUM-tjenesten kan videreføres som tjeneste.

Nemndas vurderinger

Saken gjelder påstand om diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

Nemnda har kompetanse til å føre tilsyn med og medvirke til gjennomføringen av diskriminerings- og tilgjengelighetsloven, jf. lov om Likestillings- og diskrimineringsombudet og Likestillings- og diskrimineringsnemnda § 1 andre ledd nr. 3 (diskrimineringsombudsloven nr. 40/2005).

Nemnda vil i denne saken fatte vedtak om det foreligger brudd på diskriminerings- og tilgjengelighetsloven, jf. diskrimineringsombudsloven § 7.

Forbud mot direkte og indirekte diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne følger av diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4:

«Direkte og indirekte diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne er forbudt.

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. Forskjellsbehandling i arbeidslivet må i tillegg være nødvendig for utøvelsen av arbeid eller yrke.

Forbudet mot diskriminering i paragrafen her omfatter diskriminering på grunn av funksjonsevne som er nedsatt, antas å være nedsatt, har vært nedsatt eller vil kunne bli nedsatt, samt diskriminering av en person på grunn av dennes forhold til en person med nedsatt funksjonsevne.

Det er forbudt å medvirke til brudd på diskrimineringsforbudet i paragrafen her.

Diskriminering som skyldes mangelfull fysisk tilrettelegging, er uttømmende regulert i §§ 9 og 12.»

For å konstatere brudd på loven må det foreligge årsakssammenheng mellom den nedsatte funksjonsevnen og at den aktuelle handlingen gir visse negative virkninger for en person.

Bevisbyrdereglene er inntatt i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 13:

«Hvis det foreligger omstendigheter som gir grunn til å tro at det har funnet sted brudd på bestemmelsene i §§ 4, 6, 7, 8, 9 eller 12, skal det legges til grunn at brudd har funnet sted hvis ikke den som er ansvarlig for handlingen, unnlattelsen eller ytringen, sannsynliggjør at det likevel ikke har funnet sted slikt brudd.»

Paragrafen fastsetter såkalt delt bevisbyrde, jf. Ot.prp.nr. 44 (2007-2008) side 266. Det er i utgangspunktet den som klager som har bevisbyrden i første omgang og som må påvise slike omstendigheter som gir grunn til å tro at det foreligger diskriminering. Nemnda har i en rekke saker vurdert om bevisbyrden har gått over på innklagede. En påstand fra klager, har ikke i seg selv vært nok til at bevisbyrden har gått over på innklagede.

Det legges til grunn at A og personer med ME har nedsatt funksjonsevne i diskriminerings- og tilgjengelighetslovens forstand.

Kravene knyttet til avhenting av rekommanderte sendinger og PUM-sendinger gjelder for alle som benytter Postens tjenester og fremstår som en nøytral ordning. Denne saken reiser således spørsmål om indirekte diskriminering ved at Postens ordning fører til at personer med nedsatt funksjonsevne stilles dårligere enn andre, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 tredje ledd.

Helt marginale og i praksis ubetydelige ulemper vil ikke oppfylle lovens vilkår om at personen må stilles dårligere. I ulempevurderingen legges det vekt på hva som vanligvis vil oppleves som en ulempe, jf. Ot.prp. nr. 44 (2007-2008) side 102.

Rekommanderte sendinger

Nemnda legger til grunn at rekommanderte sendinger er en leveringspliktig tjeneste for Posten. I områder som ikke dekkes av landpostbudets tjenester, det vil si i byer og større tettsteder, forutsetter henting av rekommanderte sendinger som hovedregel at mottakeren henter sendingen ved personlig oppmøte på nærmeste postkontor eller post i butikk. Vedkommende må vise legitimasjon og kvittere for at sendingen er mottatt ved å signere på hentemeldingen. Personer som på grunn av nedsatt funksjonsevne ikke kan hente sendingen selv, kan få utlevert rekommanderte sendinger ved fullmakt. A har anført at han bor alene og at han har liten bekjentskapskrets, noe som gjør det vanskelig for ham å hente slike sendinger. Selv om fullmaktsordningen reduserer ulempen for personer som ikke kan hente sendingen personlig, finner nemnda at det å være avhengig av andre for å hente rekommanderte sendinger, er å stilles dårligere i lovens forstand, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 tredje ledd. Hensynet til likeverd og like muligheter til samfunnsdeltakelse for alle uavhengig av funksjonsevne tilsier et slikt standpunkt, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetslovens § 1.

Forskjellsbehandlingen kan likevel være lovlig dersom den er nødvendig for å oppnå et saklig formål og at dette formålet ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den eller dem som forskjellsbehandles, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 fjerde ledd. Lovens vilkår er kumulative, det vil si at alle vilkårene må være oppfylt for at forskjellsbehandling skal kunne tillates.

Etter nemndas syn er vilkåret om et «*saklig formål*» oppfylt. I forarbeidene til loven trekkes sikkerhetsmessige hensyn frem som eksempel på et saklig formål, jf. Ot.prp. nr. 44 (2007-2008) side 107. Postens krav til personlig oppmøte er begrunnet i behovet for å sikre kundekontroll ved utlevering av rekommanderte sendinger. Rutinene skal gi avsenderen trygghet for at sendingen kommer frem og blir levert til rett person. Etter nemndas vurdering er kravet til legitimering i kundekontrollen ved utlevering av rekommanderte sendinger, både et saklig og beskyttelsesverdig formål.

I vurderingen av om forskjellsbehandlingen er «*nødvendig*» for å oppnå formålet, har nemnda lagt vekt på at det ikke foreligger andre ikke-diskriminerende handlingsalternativer som er egnet til å oppnå formålet og som ikke er uforholdsmessig ressurskrevende. Spørsmålet er om «På-døren-tjenesten» skal kunne levere ut rekommandert post, og om denne tjenesten i så fall skal utvides til glippen mellom dagens på «På døren-tjeneste» (kun mest tettbygde strøk) og landpostbudenes områder (kun mest grisgrendte strøk). Slik ordningen er i dag leverer landpostbudet ut rekommandert post, men landpostbudet er ikke knyttet til «På-døren-tjenesten». Da ikke alle områder er omfattet av «På-døren-tjenesten» vil det derfor ikke hjelpe å utvide denne tjenesten til å omfatte levering av rekommandert post. Innføring av en landsdekkende ordning med «På døren-tjenesten» kan trolig komme i konflikt med konsesjonen og vil uansett medføre store kostnader og praktiske utfordringer for Posten knyttet til formidlingskjeden, nye kontroll- og sikkerhetsrutiner, samt oppgradering og fornyelse av utstyret i utleveringsleddet. Alternativt vil det å åpne for en individuell dispensasjonsadgang for personer med nedsatt funksjonsevne i tillegg kreve omfattende tiltak i form av utarbeidelse og innføring av egne regler og omlegging av rutiner, herunder håndtering og administrasjon av søknader, kontroll, klageordninger etc. Nemnda legger til grunn at omfanget av rekommanderte sendinger for den enkelte mottaker er liten og tjenesten er stadig nedadgående. Nemnda finner, at Posten har sannsynliggjort at kravet om personlig oppmøte, er nødvendig for å oppnå et saklig formål.

A bor alene og han har opplyst at han har liten bekjentskapskrets, som gjør det vanskelig for ham å hente rekommanderte sendinger. Han har nå fått støttekontakt fra kommunen som kan bistå ham som fullmektig. For andre personer med nedsatt funksjonsevne, vil det være stor variasjon i muligheten til selv å møte på postkontoret, eller benytte seg av fullmektig. Det kan ikke av diskriminerings- og tilgjengelighetsloven utledes noen generell plikt til å legge forholdene optimalt til rette for alle grupper, jf. nemndas sak nr. 28/2011.

Nemnda kan heller ikke se at kravet om personlig oppmøte for å hente rekommanderte sendinger er «*uforholdsmessig inngripende*» overfor A eller andre som ikke fysisk kan møte opp, i forhold til de praktiske og store økonomiske utfordringer det vil innebære for Posten å levere rekommanderte sendinger på døren i hele landet. Postens ordning med personlig oppmøte innebærer ikke at personer med nedsatt funksjonsevne blir utestengt fra muligheten til å motta rekommandert post, da det er adgang til å benytte fullmektig. Nemnda har da foretatt en avveining mellom mål og middel, som er beskrevet i lovens forarbeider jf. Ot.prp. nr. 44 (2007-2008) side 253. Hensynene bak kravet til personlig oppmøte eller bruk av fullmektig veier etter nemndas syn tyngre enn ulempene dette har for den enkelte mottaker av rekommanderte sendinger.

Nemnda legger til grunn at Postens praksis med stille krav til personlig oppmøte/fullmektig for å hente rekommanderte sendinger, ikke er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

PUM-sendinger

Tjenesten innebærer at Posten påtar seg kundekontrollen på vegne av foretak som omfattes av hvitvaskingsloven. PUM-tjenesten er en kommersiell avtalebasert tjeneste Posten har tatt på seg på vegne finansforetaket. Kundekontrollen foretas ved personlig oppmøte der kunden må vise legitimasjon ved utlevering. Posten tillater ikke bruk av fullmakt. Avsender får dokumentasjon på mottakers identitet.

Nemnda viser til ovennevnte begrunnelse knyttet til rekommanderte sendinger og legger til grunn at A og personer som på grunn av nedsatt funksjonsevne ikke selv er i stand til å møte på fast poststed, stilles dårligere enn andre fordi de ikke har mulighet til fysisk oppmøte, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 tredje ledd.

Kravene til kunde- og identitetskontroll er forankret i hvitvaskingsloven. Etter nemndas syn er behovet for kunde- og identitetskontroll for å avdekke transaksjoner med tilknytning til utbytte av straffbare handlinger eller med tilknytning til terrorhandlinger, beskyttelsesverdige og saklige formål. I likhet med det som gjelder for rekommanderte sendinger, vil et krav om at kunden legitimerer seg være et egnet tiltak for å oppnå sikkerhet etter hvitvaskingsloven.

Selv om ikke hvitvaskingsloven lenger stiller noe krav til at identitetskontrollen skal gjennomføres ved personlig fremmøte hos finansinstitusjonen eller den som finansinstitusjonen har utkontraktert kontrollen til, stiller Posten strengere krav til personlig oppmøte enn det loven krever. I brev av 1. mars 2012 har Finanstilsynet opplyst at foretak underlagt regelverket kan ha strengere praksis enn loven, og kreve personlig fremmøte, og således unngå kravet om «*ytterligere dokumentasjon*». Det er de rapporteringspliktige finansforetakene underlagt hvitvaskingsloven som selv plikter å foreta en selvstendig risikobasert vurdering av hvordan lovpålagt kundekontroll skal gjennomføres, herunder utkontraktering av deler av kundekontrollen til Posten eller andre oppdragstakere.

Nemnda viser til begrunnelsen ovenfor om rekommanderte sendinger. Slik nemnda ser det er Postens krav om personlig oppmøte for utlevering av PUM-sendinger nødvendig for å oppnå et saklig formål. Kravet om personlig oppmøte er heller ikke uforholdsmessig inngripende overfor A eller andre som ikke kan møte på fast poststed på grunn av nedsatt funksjonsevne. Nemnda har i vurderingen lagt vekt på at det er tale om en kommersiell tjeneste som Posten avtalerettslig er bundet av og at finansforetaket har alternative måter å kommunisere med kunden på. Nemnda kan derfor ikke se at ordningen utelukker fritt valg av bank, slik A hevder.

På denne bakgrunn har nemnda kommet frem til at Postens praksis med krav til personlig oppmøte for å hente PUM-sendinger, ikke er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

Klagen fra A har ikke ført frem.

Vedtaket er enstemmig.

Sak 3/2013

Likestillings- og diskrimineringsnemnda har fattet følgende vedtak:

Posten Norges krav til personlig oppmøte på nærmeste faste poststed for henting av PUM-sendinger og krav til oppmøte for henting av rekommanderte sendinger er ikke i strid med forbudet mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

Ivar Danielsen
(møteleder)

Thom Arne Hellerslia

Johans Tveit Sandvin

Nafisa Ahmad