Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2026-93

27.1.2026

SpareBank 1 Ringerike Hadeland

Andre tjenester

BankID — språkferdighetskrav — saklig grunn?

Klager søkte om BankID, men fikk avslag på grunn av utilstrekkelige språkferdigheter i norsk eller engelsk. Klager var fra Ukraina. Foretaket viste til sine egne regler om utstedelse av BankID, og at den har en aktsomhetsplikt på grunn av risikoen for tap og misbruk. Klager hevdet at foretakets avslag var diskriminerende. Foretaket fikk medhold. Avgjørelsen ble avgitt under dissens.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 0

Saksfremstilling

Saken gjelder avslag på søknad om BankID.

Klager er kunde i foretaket og har ved to anledninger søkt om BankID. Foretaket har avslått søknaden med den begrunnelse at klager ikke har tilstrekkelige språkferdigheter i hverken norsk eller engelsk. I foretakets regelverk er kravet formulert slik: «*Det er krav om at søkeren har tilstrekkelig språkkompetanse i norsk eller engelsk, til å aktivt ta del i søknadsprosessen, og til å kunne forstå betingelsene for Person BankID. Banken foretar en skjønnsmessig vurdering av språkkompetansen til søkeren. Med 'tilstrekkelig språkkompetanse' menes det at kunden er en selvstendig bruker av språket».* Foretaket viser til at tilstrekkelige språkferdigheter er viktig for å forstå innholdet i BankID-avtalen, og at det har en aktsomhetsplikt på grunn av risikoen for misbruk og tap.

Klager har anført at avslaget er urettmessig. Klager mener at kravet innebærer diskriminering på grunnlag av språk og nasjonalitet. Hun viser til at hun har behov for BankID, blant annet for å kunne bruke Vipps.

Finansforetaket har anført at det foreligger saklig grunn til å nekte BankID. Foretaket viser til at kunden må forstå vilkårene for avtalen hun inngår, og at det er nødvendig at søkeren har tilstrekkelige språkferdigheter for å kunne ta del i søknadsprosessen og forstå rettigheter, plikter og ansvar ved bruk av BankID. Foretaket viser videre til at BankID har et bredt bruksområde utover banktjenester og kan gi tilgang til offentlige og private tjenester. Foretaket mener at kravet til språkforståelse er begrunnet i saklige og objektive hensyn, og derfor ikke virker diskriminerende for kundegruppen som rammes, jf. finansavtaleloven § 3-1 (3) og diskrimineringsvernet etter likestillings- og likestillings og diskrimineringsloven § 6 til 9.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Nemnda har i denne saken delt seg i flertall og et mindretall.

Finansklagenemnda Banks flertall, Kristin Normann og Knut Bjerve, bemerker:

Saken gjelder spørsmål om manglende språkferdigheter utgjør «saklig grunn» til for å nekte inngåelsen av BankID-avtale.

Loven inneholder ingen bestemmelse om inngåelse eller oppsigelse av avtale om BankID. Nemnda har i tidligere saker lagt til grunn at det kreves saklig grunn for oppsigelse av slik avtale, jf. blant annet FinKN 2024-1106 med videre henvisninger. Nemndpraksis viser at avgjørelsene er basert på en konkret vurdering. Flere av sakene gjelder andre forhold som ikke særlig veiledning for vurderingen i saken her.

FinKN 2023-868 gjaldt imidlertid også avslag på søknad fra utenlands statsborger om utstedelse av BankID. Foretaket begrunner avslaget med at klageren ikke kunne legge frem legitimasjon i form av pass med RFID-brikke, men klager oppfylte likevel kravet til pass. En samlet nemnd kom til at avslaget ikke var saklig begrunnet, men med ulike begrunnelser.

I FinKN 2023-708 hadde klager verken norsk eller utenlandsk pass eller nasjonalt ID-kort. I sitt kundeforhold med foretaket hadde hun fått avtale om grunnleggende banktjenester som innskuddskonto, Visa-kort og tilgang til nettbank. Hun ble nektet avtale om BankID, fordi hun ifølge foretaket ikke oppfylte kravene til identifisering. Nemndas konklusjon var at foretaket ikke hadde avslått søknaden om BankID uten saklig grunn.

Nemnda har i tidligere saker ikke gitt uttrykk for et klart syn på om kontraheringsplikten i finansavtaleloven § 4-1 gjelder avtaler om BankID, og i flere saker har et mindretall gitt uttrykk for ulike oppfatninger om dette.

I FinKN 2023-708 uttalte mindretallet at det gjelder en «en lovfestet kontraheringsplikt hva gjelder BankID». Mindretallet mente at gode grunner også talte for at det foreligger en ulovfestet kontraheringsplikt «all den tid bruk av BankID har blitt et essensielt verktøy på flere samfunnsområder også utover rene «betalingstjenester».

I FinKN 2024-1106, 2024-134 og 2023-868 la et annet mindretall til grunn at BankID ikke er en kontraheringspliktig betalingstjeneste. Iblant annet FinKN 2024-1106 uttalte mindretallet at kontraheringsplikten «ikke[kan] begrunnes i klagers behov for å utføre andre tjenester enn foretakets tjenester og den avtalte betalingstjenesten».

Etter flertallets oppfatning taler de beste grunner for at avtale om BankID ikke er omfattet at foretakets kontraheringsplikt, jf. finansavtaleloven § 4-1. Flertallet viser særlig til at klager har andre muligheter til å skaffe seg elektroniske tjenester med annet enn BankID. Kontraheringsplikten kan – slik flertallet ser det – heller ikke begrunnes i klagers behov for å utføre andre tjenester enn foretakets tjenester og den avtalte betalingstjenesten. Om utstedelse av BankID omfattes av bankens kontraheringsplikt, er uansett ikke avgjørende for spørsmålet om avslaget i saken her er saklig begrunnet. Flertallet går derfor ikke nærmere inn på dette spørsmålet.

Klager har anført at avslaget er diskriminerende – både på bakgrunn av språk og nasjonalitet – fordi hun kommer fra Ukraina. Hun krever å få opprettet BankID for å kunne benyttet tjenester som Vipps og andre digitale løsninger, samt for å gjennomføre betalinger og overføringer.

Banken har opplyst at kravet til språkforståelse i henhold til bankens interne regelverk gjelder alle kunder. I det privatrettslige rammeverket heter det at søkeren må ha språkkompetanse i norsk eller engelsk til å kunne forstå betingelsene for Person BankID. Avslaget er begrunnet med at klagers «nåværende ferdigheter i norsk eller engelsk ikke oppfyller det nødvendige nivået for å kvalifisere til BankID». Banken har presisert at avslaget ikke er endelig, og at klagers søknad vil bli behandlet på nytt når hun kan dokumenter tilstrekkelige språkkunnskaper.

Som følge av klagers manglende språkkunnskaper kunne banken ikke forsikre seg om at klager forsto vilkårene i BankID-avtalen. Flertallet viser i denne sammenheng til at banken har en

omsorgsplikt for sine kunder, og at klagers manglende språkkunnskaper innebærer en risiko både for banken og kunden.

Flertallet tillegger det videre vekt at BankID bare er én av flere mulige metoder for å bekrefte en betalingsordre i nettbank. I tilsvaret til nemnda har banken vist til at overføringer uten BankID kan oppleves «noe mer tungvint», men at dette kan avhjelpes ved andre av bankens tjenester. Det må også tillegges vekt at klagers søknad vil bli vurdert på nytt nå hun har opparbeidet tilstrekkelig språkkompetanse.

Flertallet kan etter en samlet vurdering ikke se at avslaget er diskriminerende eller usaklig begrunnet. Klagen kan derfor ikke føre frem.

Nemndas mindretall, Kristoffer Sørlie, bemerker:

Spørsmålet i saken er om finansforetaket hadde saklig grunn til å avslå utstedelse av BankID med henvisning til følgende bestemmelse i finansforetakets regelverk:

> Det er et krav at søkeren har tilstrekkelig språkkompetanse i norsk eller engelsk, til å aktivt ta del i søknadsprosessen, og til å kunne forstå betingelsene for Person BankID. Banken foretar en skjønnsmessig vurdering av språkkompetansen til søkeren. Med 'tilstrekkelig språkkompetanse' mener det at kunden er en selvstendig bruker av språket.

Mindretallet har tidligere i sak FinKN 2023-708 lagt til grunn at «det foreligger en lovfestet kontraheringsplikt hva gjelder BankID, med henvisning til retten til å få «betalingstjenester på vanlige vilkår», jf. finansavtaleloven av 2020 § 4-1, jf. § 1-5 første ledd. Videre konkluderte mindretallet med at «gode grunner taler også for at det foreligger en ulovfestet kontraheringsplikt, all den tid bruk av BankID har blitt et essensielt verktøy på flere samfunnsområder også utover rene «betalingstjenester». Det vises til avgjørelsen for nærmere begrunnelse. Dette utgangspunktet blir etter mindretallets syn bestemmende for terskelen for hva som likevel kan være en saklig grunn for å avslå utstedelse av BankID.

Det er videre etter mindretallets syn etablert en praksis i nemnda, hvor nemnda enten enstemmig, eller under dissens, gjennomgående har gitt uttrykk for at det er en høy terskel for hvilke avslagsgrunner som kan være saklige. Det vises til nevnte avgjørelse med referanse FinKN 2023-708, men også FinKN 2023-868 hvor flertallet konkluderte med at «selv om man kan ha forståelse for foretakets henvisning til det store ansvaret som følger med utstedelse av BankID, finner flertallet at interne rutiner som i sin alminnelighet har strengere krav for utstedelse av BankID enn det offentligrettslige regelverket, ikke kan gi saklig grunn for rutinemessig avslag på søknad om BankID».

Mindretallets klare utgangspunkt er at saklige grunner til å avslå utstedelse av BankID må kunne hjemles i regelverk. Typisk identifikasjonsregelverk, hvitvaskingsregelverk, eller at det vil være i strid med foretakets omsorgsansvar å utstede BankID til enkeltpersoner. I vår sak er det i så fall det siste som er aktuelt.

Slik mindretallet ser det, vil det på generelt grunnlag ikke være en saklig grunn at kunden ikke «har tilstrekkelig språkkompetanse i norsk eller engelsk, til å aktivt ta del i søknadsprosessen, og til å kunne forstå betingelsene for Person BankID». Slik mindretallet ser det må finansforetaket påregne å bruke de ressurser som er nødvendig for å gi kunden tilstrekkelig oversettelse og veiledning på språket vedkommende behersker, til å kunne ta del i søknadsprosessen og forstå betingelsene for BankID. Etter mindretallets syn ligger det nettopp i omsorgsansvaret å sørge for dette, jf. finansavtaleloven § 3-1, første og tredje ledd. I utgangspunktet har digitaliseringen, herunder innføring av BankID som identifiserings- og verifiseringsverktøy, ført til forenkling og effektivisering av hvordan banktjenester gjennomføres. Det har kommet både kundene og

finansforetakene til gode. Foretakene må da imidlertid påregne å bruke ekstra ressurser på å legge til rette for kunder som har særskilte behov.

Mindretallet finner det ikke nødvendig å gå nærmere inn på anførslene som er direkte knyttet til diskrimineringsvernet i likestillings- og diskrimineringsloven.

Mindretallet konkluderer etter dette med at foretaket ikke hadde saklig grunn til å avslå utstedelse av BankID, og at klager bør få medhold.

Avgjørelsen er avgitt under dissens.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kristin Normann (leder), Knut Bjerve (bransjerepresentant) og Kristoffer Sørlie (forbrukerrepresentant).