



HOVRÄTTEN ÖVER  
SKÅNE OCH BLEKINGE  
Avdelning 2  
Rotel 24

**DOM**  
2022-05-02  
Malmö

Mål nr  
FT 2178-21

## ÖVERKLAGAT AVGÖRANDE

Malmö tingsrätts dom 2020-12-02 i mål FT 601-20, se bilaga A

## PARTER

### Klagande

Malmö mot Diskriminering, 802455-5867  
Nobelvägen 36 C  
214 33 Malmö

Ombud: Karin Henrikz och Johanna Ingemansson  
Adress som ovan

### Motpart

Skandinaviska Enskilda Banken AB, 502032-9081  
106 40 Stockholm

Ombud: David Karlsson och Pia Ramberg  
Skandinaviska Enskilda Banken AB  
Juristavdelningen  
405 04 Göteborg

## SAKEN

Diskriminering

## HOVRÄTTENS DOMSLUT

Hovrätten ändrar tingsrättens domslut på så sätt att hovrätten förpliktar Skandinaviska Enskilda Banken AB att till Sekretess A betala diskrimineringsersättning med 10 000 kr jämte ränta enligt 6 § räntelagen (1975:635) från den 29 januari 2020 tills betalning sker.

Hovrätten förpliktar Skandinaviska Enskilda Banken AB att ersätta Malmö mot Diskriminerings rättegångskostnad i tingsrätten med 900 kr avseende ansökningsavgift.

Hovrätten fastställer tingsrättens sekretessbeslut.

Dok.Id 420086

**Postadress**  
Box 846  
201 80 Malmö

**Besöksadress**  
Hovrättstorget 1

**Telefon**  
040-35 57 00  
**E-post:** hovratten.skaneblekinge@dom.se  
www.hovrattensskaneblekinge.domstol.se -  
Se där om hovrättens  
personuppgiftsbehandling

**Telefax**

**Expeditionstid**  
måndag – fredag  
08:00–16:00

### **YRKANDEN I HOVRÄTTEN**

Malmö mot Diskriminering (MmD) har yrkat att hovrätten bifaller käromålet och förpliktar Skandinaviska Enskilda Banken AB (SEB) att ersätta MmD:s rättegångskostnad vid tingsrätten.

SEB har motsatt sig ändring.

Hovrätten har avgjort målet utan huvudförhandling.

### **UTREDNINGEN I HOVRÄTTEN**

Hovrätten har tagit del av samma utredning som tingsrätten och därutöver tagit del av ljudinspelning från det i målet aktuella telefonsamtalet som SEB har åberopat i hovrätten. Tingsrättens ljud- och bildupptagningar av förhören har spelats upp.

### **HOVRÄTTENS DOMSKÄL**

#### **Utgångspunkter för hovrättens prövning**

Enligt 1 kap. 4 § 2 diskrimineringslagen (2008:567) avses med indirekt diskriminering bland annat att någon missgynnas genom tillämpning av ett förfaringsätt som framstår som neutralt men som kan komma att särskilt missgynna personer med visst kön, såvida inte förfaringsättet har ett berättigat syfte och de medel som används är lämpliga och nödvändiga för att uppnå syftet.

Indirekt diskriminering är således uppbyggt kring rekvisiten missgynnande, jämförelse och intresseavvägning och hovrätten kommer i det följande att bedöma parternas talan utifrån dessa rekvisit.

#### **Missgynnandet**

En första nödvändig förutsättning för indirekt diskriminering är att någon missgynnas. Ett missgynnande innebär att någon, till exempel en bankkund, försätts i ett sämre läge eller går miste om en serviceåtgärd eller liknande. En behandling är missgynnande om den kan sägas medföra en skada eller nackdel för den enskilde. Avgörande är att en

negativ effekt inträder, inte vilken orsak som kan ligga bakom missgynnandet. Exempel på missgynnande är att en person får tillgodogöra sig en tjänst på sämre villkor än andra. (Se prop. 2007/08:95 s. 486, 487 och 490.)

SEB:s beslut att neka Sekretess A att genomföra en banktjänst via telefonbanken har inneburit att Sekretess A har missgynnats.

### **Jämförelsen**

För att ett missgynnande ska utgöra diskriminering måste en jämförelse göras mellan den grupp som en person tillhör och någon annan grupp. Jämförelsen ska ta sikte på den andel av de som kan, eller inte kan, uppfylla kravet i de grupper som jämförs. Om jämförelsen visar en betydande skillnad i de båda gruppernas möjligheter att typiskt sett uppfylla kravet talar detta för att indirekt diskriminering är för handen. (Se prop. 2007/08:95 s. 490.)

Hovrätten ansluter sig till tingsrättens bedömning att Sekretess A omfattas av diskrimineringsgrunden kön. På sätt tingsrätten redogjort för på s. 8 i domen innebär det förfaringssätt SEB tillämpat att banken bland annat utifrån en kunds röst bedömer om det kan finnas anledning att ifrågasätta en inringares identitet. Förfaringssättet framstår som neutralt. Det är ostridigt att SEB i det aktuella telefonsamtalet inte ställde några kontrollfrågor till Sekretess A, utan att Sekretess A hänvisades till bankkontor för att genomföra banktjänsten.

Frågan är om detta till synes neutrala förfaringssätt kan komma att särskilt missgynna personer som ändrat könstillhörighet (jfr p. 21 i EU-domstolens dom den 30 april 1996 i mål nr C-13/94 för relevant jämförelsegrupp). Som tingsrätten angett framgår det av den skriftliga bevisning som MmD åberopat att det är större risk för den som ändrat könstillhörighet att inte bli uppfattad i enlighet med sin könsidentitet jämfört med en person som identifierar sig i enlighet med det kön som tillskrevs personen vid födseln samt att det är svårt för den som ändrat könstillhörighet, särskilt från man till kvinna, att förändra sitt röstläge.

Mot denna bakgrund framstår det som klart att det vid en jämförelse av gruppen personer som ändrat könstillhörighet och gruppen personer som inte har gjort det är betydligt fler i den förstnämnda gruppen som, vid en tillämpning av SEB:s förfaringssätt, kommer att missgynnas på det sätt som Sekretess A missgynnats. Det är enligt hovrättens mening en sådan betydande skillnad att det saknas anledning att göra en uppskattning av hur stor andel det rör sig om.

Hovrätten ansluter sig med dessa tillägg till tingsrättens bedömning att SEB:s förfaringssätt kan komma att särskilt missgynna personer som ändrat könstillhörighet.

### **Intresseavvägningen**

Som tingsrätten angett är parterna överens om att förfaringssättet har ett berättigat syfte, nämligen att motverka bedrägerier. Frågan är om de medel som används är lämpliga och nödvändiga för att uppnå detta syfte.

Inom intresseavvägningen ska en avvägning göras mellan de negativa effekter som förfaringssättets tillämpning innebär för Sekretess A i det här fallet och behovet för SEB att använda sig av förfaringssättet. Det är SEB som ska visa att förfaringssättet är lämpligt och nödvändigt (se Fransson & Stüber, Diskrimineringslagen [18 juni 2021, JUNO Version 3], kommentaren till 1 kap. 4 §; se även AD 2018 nr 42 och AD 2005 nr 87). Finns det andra, icke diskriminerande handlingsalternativ eller medel för att uppnå ett i sig godtagbart syfte utgör missgynnandet i princip indirekt diskriminering i strid med lagen (se prop. 2007/08:95 s. 491). Intresset av att inte diskriminera väger tungt i den proportionalitetsbedömning som ska göras och bedömningen ska utgå från omständigheterna i målet.

SEB har som bevisning i denna del åberopat förhör med Erika Waller, avdelningsansvarig på telefonbanken. Av förhöret med henne framgår att det har skett en stor ökning av bedrägerier och att bedragarnas tillvägagångssätt hela tiden förändras samt att bankens arbete med att säkerställa att det verkligen är rätt person de pratar med handlar om att förhindra att brott begås. Hovrätten kan konstatera att ett förfaringssätt som verkar för att säkerställa att det är rätt person som legitimerar sig skyddar både konsumenten och

näringsidkaren. Erika Waller har uppgett att det vid identifiering av vilken person som tar kontakt med telefonbanken är fråga om en helhetsupplevelse och att det i denna, förutom den tekniska lösningen genom BankID, vägs in andra faktorer. Det kan vara fråga om kundens röst- och tonläge, om det finns någon form av aggressivitet eller forcing hos personen, tempo i samtalet och om rösten stämmer överens med personnumret, t.ex. åldersmässigt, men även vilket slags ärende det gäller. I det aktuella fallet har det varit fråga om en utlandsbetalning i utländsk valuta, till skillnad från det av MmD åberopade telefonsamtalet då Sekretess A önskade byta namn på ett konto. Ärendets art har således varit sådant att det har funnits skäl för SEB att säkerställa identifieringen särskilt noggrant. Erika Waller har vidare uppgett att om medarbetaren i telefonbanken inte känner sig trygg med identifieringen ska kunden hänvisas till ett bankkontor. Det var också vad Sekretess A blev, varvid utlandsbetalningen kunde genomföras samma dag. Vid en intresseavvägning i denna del har förfaringssättet enligt hovrätten varit lämpligt för att säkerställa det mycket tungt vägande syftet att motverka bedrägerier.

I fråga om förfaringssättet även varit nödvändigt gör hovrätten följande bedömning. Av det inspelade telefonsamtalet framgår att Sekretess A, när hon förstått att bankmedarbetaren känner osäkerhet kring hennes röstläge, direkt har förklarat att hon har ändrat köns- tillhörighet. Det framgår visserligen att Sekretess A varit irriterad och upprörd, men hon har även förklarat varför hon varit det. Därefter har bankmedarbetaren hänvisat Sekretess A till bankkontor, trots att Sekretess A själv uppgett detaljerad information om sina bankförehavanden, till exempel uppgifter om ett annat konto som är kopplat till henne och namnen på bankkontakter som hon har på sitt lokala bankkontor. Denna information, men även andra kontrollfrågor, hade kunnat användas för att säkerställa identifieringen även med beaktande av att det vid tidpunkten inte var möjligt att komma i kontakt med den namngivna bankkontakten. SEB har inte åberopat någon bevisning som tar sikte på att det inte finns några andra, icke diskriminerande handlingsalternativ. Mot denna bakgrund har SEB inte visat att förfaringssättet har varit nödvändigt. Sekretess A har således blivit indirekt diskriminerad.

### **Diskrimineringsersättningens storlek**

Enligt 5 kap. 1 § första stycket diskrimineringslagen ska den som bryter mot förbuden mot diskriminering betala diskrimineringsersättning för den kränkning som överträdelsen innebär. Ersättningen ska bestämmas i två steg. Först bestäms en ersättning som ska kompensera den diskriminerade för det lidande som kränkningen har medfört (upprättelseersättningen), och därefter bestäms ett till prevention syftande straffskadestånd (preventionspåslaget). Upprättelseersättningen ska generellt ligga på en betydligt högre nivå än den som tillämpas för kränkningersättning på grund av brott. Allvaret i överträdelsen och konsekvenserna för den drabbade, men även avsikten hos den som har diskriminerats kan beaktas. Beträffandeventionspåslaget är utgångspunkten att detta är lika stort som upprättelseersättningen. Diskrimineringsersättning ska i regel bestämmas till lägst 10 000 kr. (Se NJA 2014 s. 499 I och II.)

Den diskriminering Sekreteress A har blivit utsatt för har inte grundats på ringaktning och det har inte framkommit något negativt om bemötandet i övrigt. Diskrimineringen måste mot denna bakgrund och omständigheterna i övrigt anses vara relativt lindrig. Även om bankmedarbetaren i telefonsamtalet bett om ursäkt för den uppkomna situationen och Sekreteress A samma dag har kunnat genomföra banktjänsten på ett bankkontor, har Sekreteress A inte fått sådan upprättelse som är en förutsättning för att ersättning inte ska utgå alls. Mot denna bakgrund är 10 000 kr skälig diskrimineringsersättning för den kränkning som Sekreteress A har varit utsatt för.

### **Rättegångskostnader**

Med hänsyn till utgången i målet är SEB skyldigt att ersätta MmD:s rättegångskostnad vid tingsrätten.

**HUR MAN ÖVERKLAGAR**, se bilaga B

Överklagande senast den 30 maj 2022.

---

I avgörandet har deltagit f.d. hovrättspresidenten Ralf G Larsson (skiljaktig), hovrättsrådet Sofia Olsson och tf. hovrättsassessorn Višnja Raguž (referent).

**Skiljaktig mening**, se nästa sida.

**Skiljaktig mening**

Ordföranden, f.d. hovrättspresidenten Ralf G Larsson, är skiljaktig och anför följande.

Jag är enig med majoriteten till och med första stycket på sidan 5. Däremot anser jag att domen därefter ska ha följande lydelse.

*Har SEB:s förfaringssätt varit nödvändigt?*

Bankmedarbetaren på telefonbanken har minst två roller, dels att ge bankservice åt den enskilde kunden, dels att se till så att kunderna skyddas mot bedrägerier.

Sekreteress A är en kvinna, vilket framgår av såväl namnet som personnumret. Men bankmedarbetaren på telefonbanken märkte att rösten hos den uppringande Sekreteress A var mörk; hon förklarade detta med att hon genomgått en könskorrigering. Bankmedarbetaren kände sig trots denna förklaring inte helt säker på att det verkligen var Sekreteress A som hon pratade med, och denna osäkerhet skulle troligen inte ha kunnat undanröjas med några kontrollfrågor. Bankmedarbetaren gick då in i sin roll att söka förhindra ett eventuellt bedrägeriförsök. Hon hänvisade därför Sekreteress A att söka upp ett bankkontor för en säker identifiering och för att hon där skulle kunna genomföra sitt bankärende.

När Sekreteress A då nämnde att hon i sitt företag hade en namngiven bankkontakt på ett SEB-kontor på sin hemort, som skulle kunna hjälpa till med identifieringen, gick bankmedarbetaren även in i sin serviceroll och försökte nå bankkontakten och på så sätt klara av identifieringen, samtidigt som hon därmed möjligen skulle kunna hjälpa kunden med bankärendet. Det visade sig emellertid att Sekreteress A:s bankkontakt inte var anträffbar förrän senare den dagen. Bankmedarbetaren ansåg sig då ha uttömt möjligheten att via telefonbanken inom rimlig tid hjälpa kunden med identifieringen och hänvisade därför återigen Sekreteress A att vända sig till ett bankkontor för att där kunna genomföra sitt bankärende.

Jag anser att en bankmedarbetares uppgift att skydda bankkundernas konton mot bedrägerier i ett fall som detta går före den serviceroll som en bank har.

Vid en sammantagen bedömning anser jag att SEB genom såväl vittnesförhöret med Erika Waller som ljudfilen från det i målet aktuella telefonsamtalet visat att det förfaringsätt som banken tillämpat i detta ärende är både lämpligt och nödvändigt, allt för att söka förhindra bedrägerier då det föreligger en icke försumbar risk för att någon försöker genomföra banktransaktioner på annan persons konto. Tingsrättens domslut ska därmed stå fast.



MALMÖ TINGSRÄTT  
Avdelning 3

**DOM**  
2020-12-02  
Meddelad i  
Malmö

Mål nr  
FT 601-20

## PARTER

### Kärande

Malmö mot Diskriminering, 802455-5867  
Nobelvägen 36 C  
214 33 Malmö

Ombud: Karin Henrikz och Johanna Ingemansson  
Malmö mot diskriminering  
Nobelvägen 36c  
214 33 Malmö

### Svarande

Skandinaviska Enskilda Banken AB, 502032-9081  
106 40 Stockholm

Ombud: David Karlsson och Pia Ramberg  
Skandinaviska Enskilda Banken AB  
Juristavdelningen  
405 04 Göteborg

---

## DOMSLUT

1. Käromålet lämnas utan bifall.
  2. Sekretess enligt 36 kap. 4 § offentlighets- och sekretesslagen ska fortsätta vara tillämplig på uppgifter som har lagts fram vid förhandling inom stängda dörrar och som kan röja A:s eller vittnet B:s identitet.
-

## **BAKGRUND**

A har ändrat sin könstillhörighet från man till kvinna. Hon har sedan år 2011 varit företagskund och privatkund hos Skandinaviska Enskilda Banken (hädanefter SEB). Den 11 juni 2019 ringde A till SEB:s telefonbank för att göra en privat utlandsbetalning. Hon legitimerade sig med sitt mobila bank-ID. A ombads genomföra ärendet på bankkontor, eftersom telefonbanksmedarbetaren uppmärksammade indikationer på att personen som ringde in var en annan än A. En sådan indikation var att Bankens medarbetare bedömde att A:s röst inte stämde överens med hennes kvinnliga personnummer. Malmö mot Diskriminering (hädanefter ”MmD”) har med stöd av medgivande från A enligt 6 kap. 2 § diskrimineringslagen rätt att föra hennes talan som part i målet.

Det är ostridigt parterna emellan att användandet av telefonbanken är att anse som tillhandahållande av tjänst enligt diskrimineringslagen.

Huvudförhandlingen i målet har hållits inom stängda dörrar. A:s och vittnet B:s identitet framgår av handlingar i tingsrättens akt.

## **YRKANDEN OCH INSTÄLLNING M.M.**

### **MmD**

MmD har yrkat att SEB ska förpliktas att betala diskrimineringsersättning för kränkning till A med 20 000 kr, jämte ränta enligt 6 § räntelagen från dagen för delgivning av stämning till dess betalning sker.

MmD har yrkat ersättning för rättegångskostnad med 900 kr, avseende ansökningsavgift.

MmD har yrkat att det i domen förordnas att sekretess fortsatt ska gälla för A:s och vittnet B:s personuppgifter samt andra uppgifter som kan röja A:s identitet.

**SEB**

SEB har bestritt yrkandet. För det fall banken ska betala ersättning har beloppet 5 000 kr vitsordats som skäligt. Yrkad ränta och ränteberäkningen som sådan har vitsordats.

**GRUNDER**

**MmD**

När A har ringt till Telefonbanken den 11 juni 2019 för att göra en överföring har hon nekats det på grund av att telefonbankens medarbetare bedömt A:s röst som manlig och inte överensstämmande med A:s kvinnliga namn och personnummer. Det förfaringssätt som SEB tillämpar, där telefonbankens medarbetare försöker göra en bedömning av om kundens röst överensstämmer med kundens personnummer, framstår som neutralt men missgynnar särskilt kunder med könsöverskridande identitet eller uttryck. Förfaringssättet är inte lämpligt eller nödvändigt för att uppnå ett berättigat syfte. Det innebär att SEB, genom att neka A att göra överföringen, utsatt A för indirekt diskriminering på grund av hennes könsöverskridande identitet eller uttryck. A har också, genom samma förfaringssätt, diskriminerats på grund av sitt kön. SEB ska därför betala diskrimineringsersättning för den kränkning som överträdelsen av diskrimineringsförbudet innebär.

**SEB**

Banken har inte indirekt diskriminerat A. Banken har inte tillämpat något förfaringssättet som särskilt missgynnar personer med viss könsöverskridande identitet eller uttryck eller visst kön.

För det fall tingsrätten anser att Bankens förfaringssätt särskilt missgynnar personer med viss könsöverskridande identitet eller uttryck eller visst kön, har A inte indirekt diskriminerats eftersom förfaringssättet har ett berättigat syfte och de medel som används är lämpliga och nödvändiga för att uppnå syftet.

## **UTVECKLING AV GRUNDERNA**

### **Ett förfarande som särskilt missgynnar**

#### ***MmD***

Vid användandet av tjänsten Telefonbanken tillämpar SEB ett förfaringssätt som innebär att banktjänstemän jämför kundens röstläge med hens personnummer och namn. Förfaringssättet innebär att personer som omfattas av skyddsgrunden könsöverskridande identitet och uttryck, alternativt kön, i högre omfattning än gruppen cis-personer missgynnas genom att inte få använda tjänsten. MmD ifrågasätter inte att det även inom gruppen cis-personer finns de som riskerar att bli ifrågasatta på samma sätt som A vid kontakt med telefonbanken på grund av att de har ett röstläge eller en röst som inte överensstämmer med det kön som deras personnummer indikerar. Däremot är det en betydligt större andel personer inom gruppen som skyddas av diskrimineringsgrunden könsöverskridande identitet eller uttryck, alternativt kön, som hindras från att ta del av SEB:s tjänster på grund av det tillämpade förfaringssättet.

#### ***SEB***

Vid indirekt diskriminering ska en bestämmelse, kriterium eller förfaringssätt typiskt sett missgynna en person som tillhör en viss grupp. Det ska handla om ett särskilt missgynnande som har samband med den aktuella diskrimineringsgrunden (orsakssamband). SEB:s identitetskontroll missgynnar inte särskilt personer med könsöverskridande identitet eller uttryck eller visst kön och det föreligger således inget orsakssamband mellan att A har en könsöverskridande identitet eller uttryck och SEB:s identitetskontroll. I aktuellt fall innebar SEB:s identitetskontroll – det vill säga huruvida kundens röst överensstämmer med personnumret – att rösten jämfördes med vad som i regel kan hänföras till en person som är biologiskt född man. Samma kontroll skulle ske av en person som inte har en könsöverskridande identitet eller uttryck eller är av visst kön, utan exempelvis är en biologiskt född man med ett röstläge som i regel kan hänföras till en person som är biologiskt född kvinna och vice versa. Vidare skulle samma kontroll ske avseende en kund som i förhållande till personnumret har en påfallande yngre respektive äldre röst. SEB:s kontroller syftar

endast till ett mål, nämligen att uppfylla de långtgående krav som ställs på bankerna att säkerställa identiteten på kunderna.

SEB har interna instruktioner som anger hur medarbetare ska gå tillväga för att säkerställa identifieringen av en kund. Några säkerhetskontroller som genomförs är att ställa kontrollfrågor och att vid personliga möten be om legitimation. Eftersom medarbetaren i det aktuella fallet inte kan se personen som kontakter SEB, är en annan säkerhetsåtgärd att försöka göra en bedömning om huruvida kundens röst överensstämmer med personnumret. Detta kan exempelvis också ske genom att medarbetaren försöker avgöra om kundens röst är äldre eller yngre.

### **Berättigat syfte**

SEB har angett att syftet med förfaringsättet är att minska risken för bedrägerier. MmD har godtagit att det utgör ett berättigat syfte som kan ges företräde framför principen om icke-diskriminering.

### **Lämpliga och nödvändiga medel för att uppnå syftet**

#### ***MmD***

Det finns inte i lagstiftning och förarbeten något krav på att en bank eller betaltjänstleverantör vid kundkontakt via telefon ska göra en bedömning av kundens röst utifrån det kön som personnumret indikerar.

Ett förfarande med jämförelse av rösläge framstår som mycket osäkert. Utifrån att majoriteten av de bedrägerier som sker sannolikt inte görs av personer som riskerar att bli avslöjade på grund av att de utger sig för att ha ett annat kön än det som personens röst indikerar att den har kan det inte vara särskilt effektivt.

#### ***SEB***

Som ett led i att motverka obehöriga transaktioner där bedragare lyckas komma över en kunds mobila BankID, vilket är vanligt förekommande, samt förstärka skyddet för konsumenterna och betaltjänstanvändarna är SEB, genom sina medarbetare, skyldig att

vidta åtgärder för att fastställa kundens verkliga identitet. Banken är skyldig att följa ett flertal lagstiftningar och Finansinspektionens föreskrifter för att säkerställa identifieringen av kunder. Det finns dock inte någon föreskrift som specifikt kräver röstjämförelser. Vidare har SEB interna instruktioner som anger hur medarbetare ska gå tillväga för att säkerställa identifieringen av en kund. Telefonbankens identifieringsförfarande utgörs av att medarbetare ska vidta ett antal säkerhetskontroller för att säkerställa identifieringen av kunden. Ställa kontrollfrågor är en sådan kontroll, jämföra personnummer med röstläge en annan. Metoden är lämplig och nödvändig och får vid en intresseavvägning anses som proportionerlig för att uppnå syftet.

### **BEVISNING**

MmD har åberopat förhör med A och med hennes sambo B. MmD har också åberopat ett inspelat samtal samt skriftlig bevisning.

SEB har åberopat förhör med Erika Waller.

Innehållet i bevisningen återges i avsnittet med tingsrättens bedömning, i den utsträckning som den har direkt betydelse för tingsrättens prövning.

### **DOMSKÄL**

#### **Rättslig reglering**

Enligt 12 § diskrimineringslagen är diskriminering förbjuden för den som utanför privat- och familjelivet tillhandahåller varor, tjänster eller bostäder till allmänheten. Med diskriminering avses, enligt 4 §, bl.a. indirekt diskriminering, som består i att någon missgynnas genom tillämpning av en bestämmelse, ett kriterium eller ett förfaringssätt som framstår som neutralt men som kan komma att särskilt missgynna personer med bl.a. visst kön eller viss könsöverskridande identitet eller uttryck, såvida inte bestämmelsen, kriteriet eller förfaringssättet har ett berättigat syfte och de medel som används är lämpliga och nödvändiga för att uppnå syftet.

För att avgöra om ett krav i praktiken särskilt missgynnar personer ur en viss grupp måste en jämförelse göras mellan den grupp vederbörande tillhör och någon annan grupp. Jämförelsen ska ta sikte på den andel av dem som kan, eller inte kan, uppfylla kravet i de grupper som jämförs. Skillnaden mellan de som kan respektive inte kan uppfylla kravet i de grupper som jämförs bör vara betydande, för att någon ur en grupp ska anses ha missgynnats genom det uppställda kravet.

För att en åtgärd som typiskt sett har negativa effekter för en viss grupp ska vara tillåten måste två krav vara uppfyllda. För det första måste syftet vara objektivt sett godtagbart. När det är fastställt att ett till synes neutralt förfaringssätt typiskt sett missgynnar en viss grupp är frågan om den som tillämpar detta förfaringssätt eftersträvar att uppnå ett viktigt syfte ("har ett berättigat syfte"). Detta syfte ska vara värt att skydda i sig och vara tillräckligt viktigt för att motivera att det ges företräde framför principen om icke-diskriminering. För det andra måste åtgärden (medlet för att uppnå syftet) vara lämplig och nödvändig. Om det finns andra, icke diskriminerande handlingsalternativ eller medel för att uppnå ett i sig godtagbart syfte utgör missgynnandet i princip indirekt diskriminering i strid med lagen. Interesseavvägningen anses innebära att ett förfaringssätt kan prövas utifrån verksamhetsbehovet hos arbetsgivaren, utbildningsanordnaren, myndigheten, näringsidkaren etc.

5 § diskrimineringslagen innehåller vissa definitioner. Där anges att med kön avses att någon är kvinna eller man samt att med könsöverskridande identitet eller uttryck avses att någon inte identifierar sig som kvinna eller man eller genom sin klädsel eller på annat sätt ger uttryck för att tillhöra ett annat kön. I bestämmelsens andra stycke anges att den som avser att ändra eller har ändrat sin könstillhörighet omfattas av diskrimineringsgrunden kön.

#### **A omfattas endast av diskrimineringsgrunden kön**

A har ändrat könstillhörighet från man till kvinna. Det följer därmed direkt av andra stycket i 5 § diskrimineringslagen att hon omfattas av diskrimineringsgrunden kön. Prövningen av om diskriminering förekommit ska i den situationen utgå från de

särskilda förhållanden som gäller för just den som ändrat könstillhörighet (se EU-domstolens dom i mål C-13/94)

A har könstillhörigheten kvinna. Hon identifierar sig och klär sig som kvinna. Det har inte framkommit något som talar för att hon i något avseende ger uttryck för att tillhöra något annat kön än kvinna. Det förhållandet att en kvinna har en ovanligt mörk röst eller att en man har en ovanligt ljus röst, innebär inte att den personen ger uttryck för att tillhöra det motsatta könet. Detta innebär att A inte omfattas av diskrimineringsgrunden könsöverskridande identitet eller uttryck.

### **Vilket förfaringssätt har SEB tillämpat?**

Vid prövningen av om indirekt diskriminering förekommit ska det, som redogörs för ovan, avgöras om en bestämmelse, eller kriterium eller ett förfaringssätt kan komma att särskilt missgynna personer som omfattas av en diskrimineringsgrund. Det förfaringssätt som är aktuellt i detta mål är det som tillämpas av SEB när kunder kontaktar telefonbanken. Av SEB:s uppgifter, som inte motsägs av någon annan utredning, framgår att förfaringsättet innebär att telefonbanksmedarbetaren riktar särskild uppmärksamhet mot omständigheter som kan innebära att inringaren är någon annan än den som han eller hon uppger sig vara. Sådana omständigheter kan vara att personen på rösten låter äldre eller yngre än vad personnumret indikerar att personen ska vara, att personen på rösten låter som att denne är av annat kön än vad personnumret indikerar samt att personen på rösten låter stressad eller uppträder påstridigt. Om det förekommer omständigheter av sådant slag och identiteten inte kan säkerställas genom kontrollfrågor, hänvisar medarbetaren kunden till att utföra ärendet på ett bankkontor.

### **Det förfaringssätt som SEB tillämpar kan komma att särskilt missgynna personer som ändrat sin könstillhörighet**

Det statistiska material som MmD åberopat ger ingen ledning för att avgöra i vilken omfattning som personer som ändrat könstillhörighet respektive personer som inte gjort det, vid kontakter på telefon, riskerar uppfattas tillhöra fel kön. – Den åberopade

européiska undersökningen synes avse identifiering vid personliga möten och den undersökning som RFSL utfört gör ingen skillnad på de respondenter som ändrat könstillhörighet och de som inte gjort det.

Det är dock notoriskt att vuxna män, i allmänhet, har väsentligt mörkare röst än vuxna kvinnor. Av det sakkunnigutlåtande avgivet av Maria Södersten som MmD åberopat framgår att skillnaden är anatomiskt betingad och att den är belagd vid mätningar av medelvärden för röstlägen. I utlåtandet anges, grundat på anatomiska och akustiska data, att det är större risk för den som ändrat könstillhörighet att inte bli uppfattad i enlighet med sin könsidentitet jämfört med en person som identifierar sig i enlighet med det kön som tillskrevs personen vid födseln. Av den skriftliga bevisning som MmD åberopat framgår vidare att det är förenat med stora svårigheter för den som ändrat könstillhörighet, särskilt från man till kvinna, att förändra sitt röstläge.

Mot bakgrund av det anförda bedömer tingsrätten att det kan hållas för visst att i vart fall 25 procent av de personer som ändrat könstillhörighet har ett sådant röstläge att det finns risk att de, vid tillämpning av SEB:s förfaringssätt, kan uppfattas som tillhörande ett annat kön än det som personnumret utvisar.

Det är tingsrättens uppfattning att det är ovanligt att personer som inte ändrat könstillhörighet har ett röstläge som tydligt avviker från det vanliga för respektive kön. Tingsrätten bedömer att det i den gruppen inte kan antas vara fler än 5 procent som vid tillämpning av SEB:s förfaringssätt, kan uppfattas som tillhörande ett annat kön än det som personnumret utvisar.

Det får antas att gruppen personer som uppfattas som äldre eller yngre än vad personnumret visar är lika stor bland de som bytt könstillhörighet som bland de som inte gjort det. Gruppens storlek kan uppskattas till 5 procent.

Det sagda innebär att tingsrätten uppskattar att 30 procent av de personer som ändrat könstillhörighet, vid tillämpning av SEB:s förfaringssätt, kan antas komma att hänvisas

till att utföra sitt ärende på ett bankkontor. Inom gruppen som inte ändrat könstillhörighet kan motsvarande siffra uppskattas till 10 procent. Skillnaden i utfall mellan grupperna måste anses vara betydande. Slutsatsen är därmed att SEB:s förfaringssätt kan komma att särskilt missgynna personer som ändrat könstillhörighet.

### **SEB:s förfaringssätt har ett berättigat syfte**

Parterna har förklarat sig vara ense om att syftet med SEB:s förfaringssätt, att motverka bedrägerier, är godtagbart.

### **Förfaringssättet har varit lämpligt och nödvändigt**

Det förfaringssätt som SEB tillämpar innebär att en telefonbanksmedarbetare som i ett samtal får en konkret indikation – genom röstläge eller uppträdande – på att den som ringer upp är någon annan än den som den utger sig för att vara, inte ska låta uppringaren genomföra transaktioner utan hänvisa personen till ett bankkontor. Förfaringssättet är uppenbart lämpligt eftersom det förhindrar bedrägerier i situationer där det finns en konkret indikation på att en person försöker genomföra transaktioner på en annan persons konto. Om SEB inte skulle tillämpa förfaringssättet, utan att ersätta det med något alternativt förfaringssätt, skulle det innebära att SEB skulle uppmana sina anställda att medverka till transaktioner, trots att det finns konkreta indikationer på bedrägeriförsök. Ett sådant handlingssätt vore helt oacceptabelt ur bedrägeribekämpningssynpunkt.

Frågan är då om det finns något alternativt förfaringssätt, som skulle kunna tillämpas av SEB, som skulle uppfylla samma syfte utan att riskera att missgynna personer som ändrat könstillhörighet.

MmD har argumenterat för att SEB skulle kunna tillämpa en ordning där bankkundernas röster spelas in och att uppringare till telefonbanken automatiskt jämförs med sådana inspelningar. Det saknas helt utredning i målet angående tillförlitligheten av sådana automatiska röstjämförelser. Det går därför inte att avgöra om ett sådant förfaringssätt ens är teoretiskt genomförbart. Därtill kommer att ett sådant förfarande

skulle innebära att samtliga bankkunder skulle vara tvungna att besöka ett bankkontor för att under kontrollerade former genomföra en röstinspelning, som sedan skulle göras tillgänglig i en central databas. Förfaringssättet skulle, om det ens är möjligt, innefatta ett mycket omfattande merarbete för SEB och en påtaglig olägenhet för de bankkunder som saknar möjlighet att enkelt uppsöka ett bankkontor. Vid beaktande av verksamhetsbehoven i SEB:s verksamhet är det uppenbart att sådant merarbete inte står i proportion till det som skulle kunna vinnas genom åtgärderna.

Det har alltså inte framkommit några uppgifter som talar för att det finns något realistiskt alternativ till det förfaringssätt som SEB tillämpar, med motsvarande effekt (se AD 2020 nr 13).

#### **A har inte utsatts för indirekt diskriminering**

Tingsrättens bedömning är alltså att SEB tillämpat ett till synes neutralt förfaringssätt som missgynnat A på grund av hennes kön, men att förfaringssättet har ett berättigat syfte – motverkande av bedrägerier – och att användandet av förfaringssättet är lämpligt och nödvändigt för att uppnå det syftet. A har alltså inte varit utsatt för indirekt diskriminering.

#### **Sekretess**

Sekretess bör fortsatt gälla för A:s och vittnet B:s personuppgifter samt andra uppgifter som kan röja A:s identitet.

#### **HUR MAN ÖVERKLAGAR**, se bilaga (TR 02)

Sista dagen för överklagande är den 23 december 2020. Överklagandet ges in till tingsrätten men prövas av Hovrätten över Skåne och Blekinge.

Niklas Ljunggren



## Hur man överklagar

Dom i tvistemål, tingsrätt

TR-02

Vill du att domen ska ändras i någon del kan du överklaga. Här får du veta hur det går till.

### Överklaga skriftligt inom 3 veckor

Ditt överklagande ska ha kommit in till domstolen inom 3 veckor från domens datum. Sista datum för överklagande finns på sista sidan i domen.

### Överklaga efter att motparten överklagat

Om ena parten har överklagat i rätt tid, har den andra parten också rätt att överklaga även om tiden har gått ut. Det kallas att anslutningsöverklaga.

En part kan anslutningsöverklaga inom en extra vecka från det att överklagandetiden har gått ut. Ett anslutningsöverklagande måste alltså komma in inom 4 veckor från domens datum.

Ett anslutningsöverklagande upphör att gälla om det första överklagandet dras tillbaka eller av något annat skäl inte går vidare.

### Så här gör du

1. Skriv tingsrättens namn och målnummer.
2. Förklara varför du tycker att domen ska ändras. Tala om vilken ändring du vill ha och varför du tycker att hovrätten ska ta upp ditt överklagande (läs mer om prövningstillstånd längre ner).
3. Tala om vilka bevis du vill hänvisa till. Förklara vad du vill visa med varje bevis. Skicka med skriftliga bevis som inte redan finns i målet.

Det är inte säkert att du kan lägga fram nya bevis. Vill du göra det ska du förklara varför du inte lagt fram bevisen tidigare.

Vill du ha nya förhör med någon som redan förhörts eller en ny syn (till exempel besök på en plats), ska du berätta det och förklara varför.

Tala också om ifall du vill att motparten ska komma personligen vid en huvudförhandling.

4. Lämna namn och personnummer eller organisationsnummer.  
Lämna aktuella och fullständiga uppgifter om var domstolen kan nå dig: postadresser, e-postadresser och telefonnummer.  
Om du har ett ombud, lämna också ombudets kontaktuppgifter.
5. Skriv under överklagandet själv eller låt ditt ombud göra det.
6. Skicka eller lämna in överklagandet till tingsrätten. Du hittar adressen i domen.

### Vad händer sedan?

Tingsrätten kontrollerar att överklagandet kommit in i rätt tid. Har det kommit in för sent avvisar domstolen överklagandet. Det innebär att domen gäller.

Om överklagandet kommit in i tid, skickar tingsrätten överklagandet och alla handlingar i målet vidare till hovrätten.

Har du tidigare fått brev genom förenklad delgivning, kan även hovrätten skicka brev på detta sätt.

## Prövningstillstånd i hovrätten

När överklagandet kommer in till hovrätten tar domstolen först ställning till om målet ska tas upp till prövning.

Hovrätten ger prövningstillstånd i fyra olika fall.

- Domstolen bedömer att det finns anledning att tvivla på att tingsrätten dömt rätt.
- Domstolen anser att det inte går att bedöma om tingsrätten har dömt rätt utan att ta upp målet.
- Domstolen behöver ta upp målet för att ge andra domstolar vägledning i rättstillämpningen.
- Domstolen bedömer att det finns synnerliga skäl att ta upp målet av någon annan anledning.

Om du *inte* får prövningstillstånd gäller den överklagade domen. Därför är det viktigt att i överklagandet ta med allt du vill föra fram.

## Vill du veta mer?

Ta kontakt med tingsrätten om du har frågor. Adress och telefonnummer finns på första sidan i domen.

Mer information finns på [www.domstol.se](http://www.domstol.se).



## Hur man överklagar hovrättens avgörande

---

Den som vill överklaga hovrättens avgörande ska göra det genom att skriva till Högsta domstolen. Överklagandet ska dock skickas eller lämnas till hovrätten.

### Senaste tid för att överklaga

Överklagandet ska ha kommit in till hovrätten senast den dag som anges i slutet av hovrättens avgörande.

Beslut om häktning, restriktioner enligt 24 kap. 5 a § rättegångsbalken eller reseförbud får överklagas utan tidsbegränsning.

Om överklagandet har kommit in i rätt tid, skickar hovrätten överklagandet och alla handlingar i målet vidare till Högsta domstolen.

### Prövningstillstånd i Högsta domstolen

Det krävs prövningstillstånd för att Högsta domstolen ska pröva ett överklagande. Högsta domstolen får meddela prövningsstillstånd endast om

1. det är av vikt för ledning av rättstillämpningen att överklagandet prövas av Högsta domstolen eller om
2. det finns synnerliga skäl till sådan prövning, så som att det finns grund för resning, att domvilla förekommit eller att målets utgång i hovrätten uppenbarligen beror på grovt förbiseende eller grovt misstag.

### Överklagandets innehåll

Överklagandet ska innehålla uppgifter om

1. klagandens namn, adress och telefonnummer,
2. det avgörande som överklagas (hovrättens namn och avdelning samt dag för avgörandet och målnummer),
3. den ändring i avgörandet som klaganden begär,
4. de skäl som klaganden vill ange för att avgörandet ska ändras,
5. de skäl som klaganden vill ange för att prövningstillstånd ska meddelas, samt
6. de bevis som klaganden åberopar och vad som ska bevisas med varje bevis.

### Förenklad delgivning

Om målet överklagas kan Högsta domstolen använda förenklad delgivning vid utskick av handlingar i målet, under förutsättning att mottagaren där eller i någon tidigare instans har fått information om sådan delgivning.

### Mer information

För information om rättegången i Högsta domstolen, se [www.hogstodomstolen.se](http://www.hogstodomstolen.se)