

Årsrapport 2022

Den som har rett, skal få rett!





Velkommen

Marianne Uppman,
Konstituert administrerende direktør

Velkommen til Finansklagenemndas digitale Årsrapport.

Finansklagenemndas arbeidsflater og kommunikasjonsflater skal være digitale og vi håper at du finner vår webbaserte Årsrapport interessant.

Etter en lang periode preget av pandemien, ble samfunnet åpnet og tiltakene fjernet i starten av 2022. Livet har gått tilbake til normalen og for mange føles det allerede lenge siden vi hadde en pandemi som totalt styrte livene våre.

I likhet med mange andre arbeidsplasser har også Finansklagenemnda etablert en hybrid arbeidshverdag med mulighet for de ansatte til å jobbe hjemmefra noen dager i uken. Dette har vist seg å fungere godt og gir større fleksibilitet til de ansatte.

«Hybrid arbeidshverdag gir fleksibilitet til de ansatte.»

Vi takker våre dyktige medarbeidere, som har stått på gjennom en lang og krevende periode, for å ivareta det viktige samfunnsoppdraget om at den som har rett, skal få rett.

Marianne Uppman,
Konstituert administrerende direktør

INNHold

FORORD	2
ORGANISASJON OG LEDELSE	4
Styret	5
Sekretariatet	6
Nemndene	8
Organisasjonskart	10
STATISTIKK	11
VÅRE FAGOMRÅDER	18
Bank, finans og verdipapirfond	19
Personforsikring	24
Skadeforsikring	28
Trafikkforsikringsgebyr	31
Eierskifteforsikring	33
VEDLEGG	36

A low-angle, close-up shot of a person's legs and feet as they walk on a wet, reflective pavement. The person is wearing white leggings and tan, knee-high boots. The pavement is composed of large, rectangular tiles, and the wet surface creates clear reflections of the person and the surrounding environment. The lighting is soft, suggesting an overcast day or early morning/late afternoon. The overall mood is contemplative and focused on the act of walking.

Organisasjon og ledelse

Styret

Finansklagenemnda er opprettet etter avtale mellom Forbrukerrådet, Finans Norge, Finansieringsselskapenes Forening, Verdipapirfondenes forening, Næringslivets Hovedorganisasjon og Virke. Finansklagenemndas styre har ni medlemmer, med like mange personlige vara-medlemmer. Styrets sammensetning besluttes av Avtalepartene.

«I 2022 har Finansklagenemndas styre avholdt 5 styremøter og behandlet 29 saker.»

Finansklagenemndas styre 2022

Styreleder:

Hans Olav Rønningen, Finans Norge

Nestleder:

Stefi Kierulf Prytz, Finans Norge

Styremedlemmer:

Christian Henriksen, Verdipapirfondenes forening

Tone Dahle Sævold, Finans Norge

Tone Molvær Berset, Forbrukerrådet

Bjarki Eggen, Forbrukerrådet

Siw-Mette Thomassen, Næringslivets Hovedorganisasjon

Christine Spersrud Haug, Virke

Christina Åhlander, Finansieringsselskapenes forening

Sekretariatet

Finansklagenemndas sekretariat er ledet av administrerende direktør. Sekretariatet var i 2022 organisert i seks avdelinger. En avdeling var ansvarlig for det innledende saksarbeidet, IT, og det organisatoriske arbeidet med nemndene, og en avdeling var ansvarlig for HR og virksomhetsstyring. Det juridiske arbeidet med sakene er organisert i fire fagavdelinger.

Sekretariatets ledelse 2022



Harald Sverdrup
Administrerende direktør
(Til 31.12.2022)



Marianne Uppman
Avdelingsleder/advokat
Avdeling Bank, finans, verdipapirfond og inkasso.
(Konstituert adm. dir. fra 01.01.2023)



Mette Skolmli
Avdelingsleder
Avdeling IT/Støtte



Hilde Nordstrand Kapskarmo
Avdelingsleder/advokat
Avdeling Person



Øystein Johansson Saltveit
Avdelingsleder/advokat
Avdeling Eiendom



Lotta Bjørknes
Avdelingsleder/advokat
Avdeling Skade/ansvar



Jørn Ege
Avdelingsleder, Avdeling HR
og virksomhetsstyring
(Til 23.02.2022)



Anne-Cathrine Aas
Avdelingsleder, Avdeling HR,
administrasjon og økonomi
(Fra 01.09.2022)

Fagavdelingene

Forsikring er inndelt i tre avdelinger; Skade/Ansvar, Person og Eiendom. Bank, finans, verdipapir og inkasso er organisert i en avdeling. Fagavdelingene avgir vurderinger med sikte på å løse flest mulig saker. Partene har mulighet til å kreve saken nemndsbehandlet etter at den er behandlet i fagavdelingene.

HR

I 2022 har Finansklagenemnda jobbet videre med å få på plass gode løsninger rundt den hybride arbeidshverdagen. Det har i denne sammenheng vært viktig å ivareta et fortsatt godt arbeidsmiljø på arbeidsplassen. Årets målinger av medarbeidertilfredshet viser fremdeles gode resultater.

Gjennom 2022 har Finansklagenemnda hatt et noe høyere sykefravær enn i 2021, noe som ikke er unaturlig med tanke på at samfunnet ble åpnet opp igjen i 2022 etter covid-19. Finansklagenemnda følger imidlertid utviklingen i sykefraværet nøye.

Det har vært relativt få oppsigelser i løpet av 2022, men Finansklagenemnda merker også at det er store bevegelser på arbeidsmarkedet.

IT/BackOffice

Backoffice tilrettelegger for at fagavdelingene kan utføre sin jobb på en effektiv måte, ved registrering og kvalitetssikring av mottatte klagesaker. Videre skal de klargjøre alle saker som skal nemndsbehandles. Saksbehandlingen for nemndene følger stramme tidsfrister.

Finansklagenemnda har kontinuerlig fokus på brukervennlighet og funksjonalitet i de digitale plattformer for kommunikasjon. I 2022 har vi fått på plass en løsning for digital kommunikasjon med klager også i de saker som sendes inn til oss av foretakene. Vi har videre lansert et elektronisk innmeldingsskjema for tilslutning av nye finansforetak.

Digital kommunikasjon skal være den foretrukne kommunikasjonsformen, og de som bruker våre digitale plattformer, både internt og eksternt, skal få rask og korrekt veiledning dersom det oppstår problemer.

Godt fungerende digitale plattformer og IT-systemer forutsetter god forvaltning. Dette er derfor et prioritert område.

Personvern

Finansklagenemnda har løpende fokus på kompetanseheving innen GDPR, og jobber systematisk for å heve bevisstheten rundt personopplysningsikkerhet hos den enkelte ansatte.

«Finansklagenemnda jobber systematisk for å sikre at alle personopplysninger behandles i samsvar med personvernlovgivningen.»

Finansklagenemnda har et system for varsling av mulige avvik. Varslinger følges løpende opp, og ved avvik som sannsynligvis vil medføre en risiko for fysiske personers rettigheter og friheter, sendes varsel til Datatilsynet. Ingen av varslene til Datatilsynet i 2022 resulterte i reaksjoner fra tilsynet.

Nemndene

Saker som ikke lar seg løse i sekretariatet, blir overført til behandling i nemnd.

I 2022 hadde Finansklagenemnda følgende nemnder:

- FinKN Skade – med særnemnd for Trafikkforsikringsgebyr
- FinKN Person
- FinKN Eierskifte
- FinKN Bank
- FinKN Inkasso

Hver av nemndene ledes av en nemndsleder, som utnevnes av styret. I FinKN Eierskifte og FinKN Person er ledervervet delt mellom to ledere. FinKN Skade, FinKN Eierskifte, FinKN Person, FinKN Inkasso og FinKN Bank består av fem medlemmer. I tillegg til nemndsleder er det to medlemmer fra næringsiden, og to medlemmer som representerer klager. Sammensetningen i disse nemndene ble endret fra 1. januar 2019. FinKN Skade – trafikkforsikringsgebyr består av tre medlemmer. I tillegg til nemndsleder er det ett medlem fra næringsiden og ett medlem som representerer klager. Denne sammensetningen forble uendret fra 1. januar 2019.

Nemndsledere 2022



Kaja de Vibe Malling
Advokat MNA
Leder FinKN Person



Karin Maria Bruzelius
Tidl. Høyesterettsdommer
Leder FinKN Person
Til 30.06.2022



Rune Jensen
Lagdommer
Leder FinKN Inkasso og FinKN
Skade (FinKN Gebyr)



Trine-Lise Wilhelmsen
Professor dr.juris, UiO
FinKN Skade



Henning Jakobsen
Spesialrådgiver, Stortinget
Leder FinKN Eierskifte



Kjersti Buun Nygaard
Lagmann
Leder FinKN Eierskifte

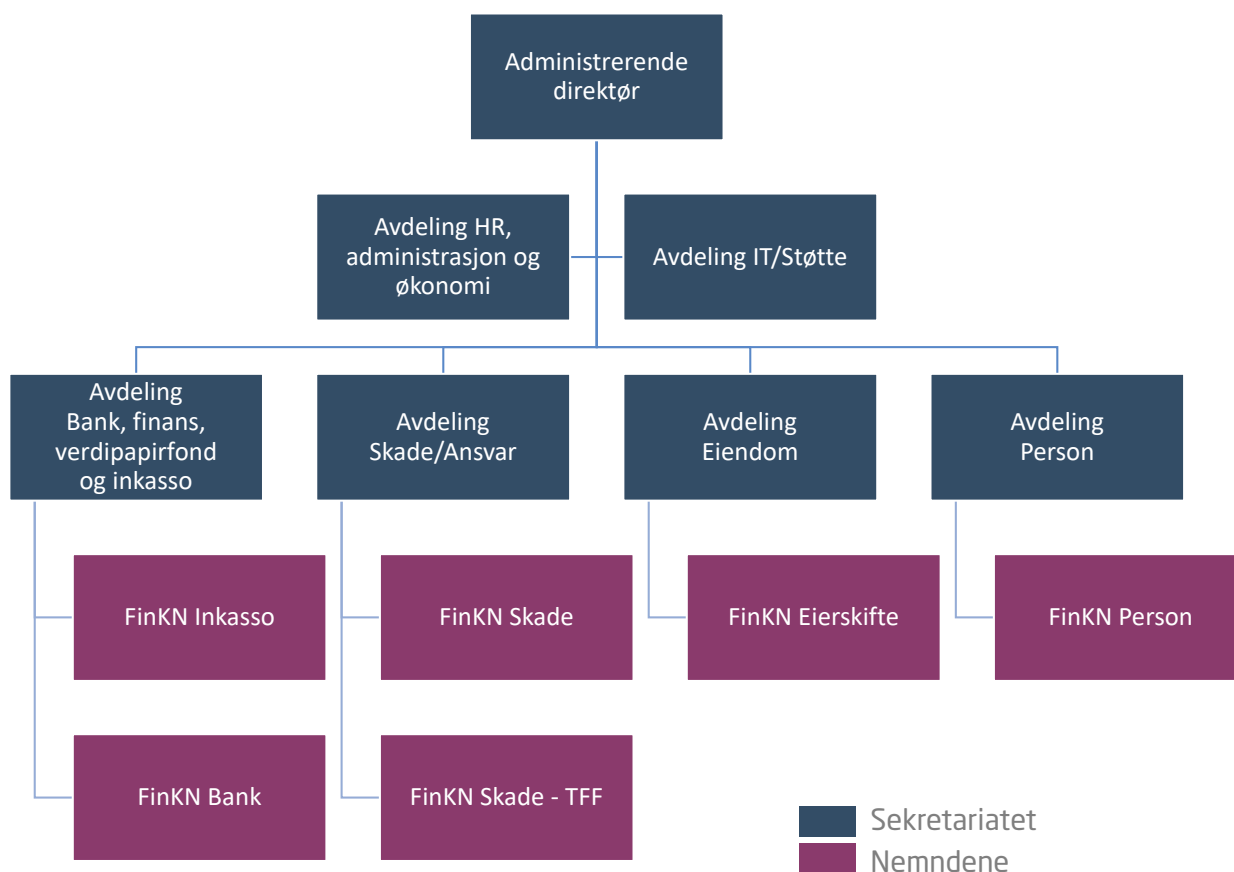


Trygve Bergsåker
Professor dr.juris, UiO
Leder FinKN Bank



Birgitte Hagland
Professor, Universitetet i Oslo
Leder FinKN Person
Fra 01.07.2022
(Foto: Line Slotnæs, UiO)

Organisasjonskart



Statistikk



6 948

Mottatte
henvendelser



1 089

Nemndsavgjørelser



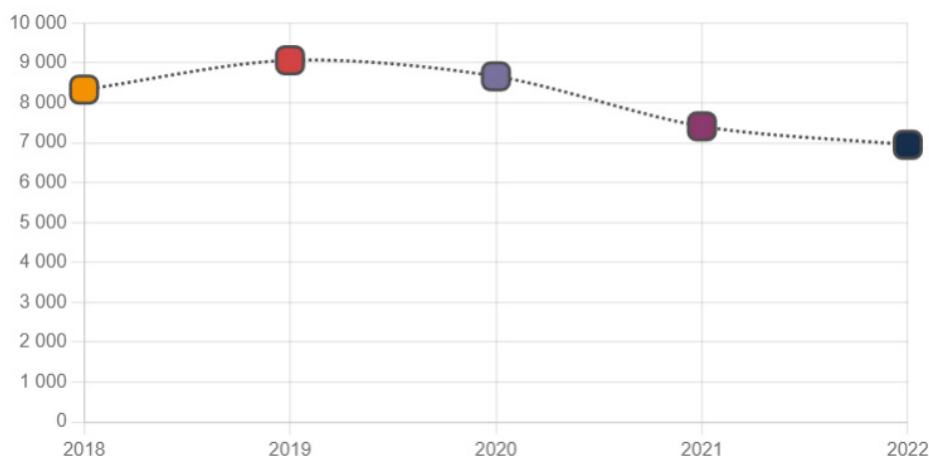
25 %

Medhold klager i
Nemnd

Statistikk

Mottatte skriftlige henvendelser - utvikling

Figur 1



Kommentarer til utviklingen

Bank har hatt en stor økning av klagesaker de siste årene og antall klager økte i 2022 med 33 prosent mot 2021. Flest saker gjelder tvister om ansvar for uautoriserte transaksjoner. Det er også en økning av saker som gjelder oppsigelse av konto, og hvor banken har sagt opp kundeforholdet fordi det ikke kan gjennomføres betryggende kundekontroll etter hvitvaskingsregelverket. I tillegg er det et stort antall klager knyttet til tvister om utlån. Flere av disse gjelder avtalevilkår, men det er også et stort antall klager hvor forbruker mener at banken skulle ha frarådet låneopptaket.

Inkasso hadde økt saksmengde fram til 2020 men de siste to årene er antall klager redusert. Fra 2021 til 2022 gikk antall klager ned med 18 prosent. Det er noe uklart hva som er årsak til nedgangen, men en mulig forklaring kan være endringen av salærstørrelsen i 2020, eller at flere saker enn tidligere løses med inkassoforetaket.

Forsikring har, sett under ett, hatt en liten reduksjon av klagesaker det siste året. Saksinngangen varierer innenfor det enkelte område.

Skade er det største forsikringsområdet i FinKN. Avdelingen har hatt en relativt jevn saksinnngang de to siste årene. Det mottas flest klagesaker knyttet til produktene bygning/innbo, motorvogn og reise. Det er også en liten økning i mer komplekse saker, herunder næring og profesjonsansvar.

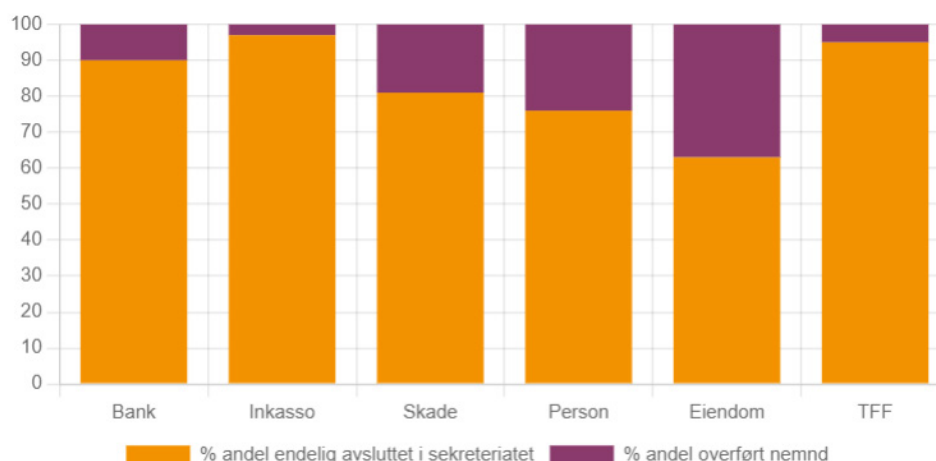
Person har hatt en nedgang i antall saker de tre siste årene. Reduksjonen kan ha flere årsaker, blant annet har nok pandemien ført til lavere reisevirksomhet, som igjen kan ha ført til færre klagesaker innen reise-syke/reiseavbrudd.

Eiendom hadde en liten økning i antall klagesaker målt mot 2021. Flest klagesaker er det innenfor tvister knyttet til taklekkasje, feil ved bad, el-anlegg og drenering.

TFF ble inkludert i FinKN fra 2018. De to første årene var det en økning i antall saker. Dette snudde i 2020, og reduksjonen har fortsatt i 2021 og 2022. Det antas å være forklart med at antall uforsikrede kjøretøy er betydelig redusert og at de fleste tvistespørsmålene er avklart i nemndspraksis.

Avsluttet i sekretariatet

Figur 2

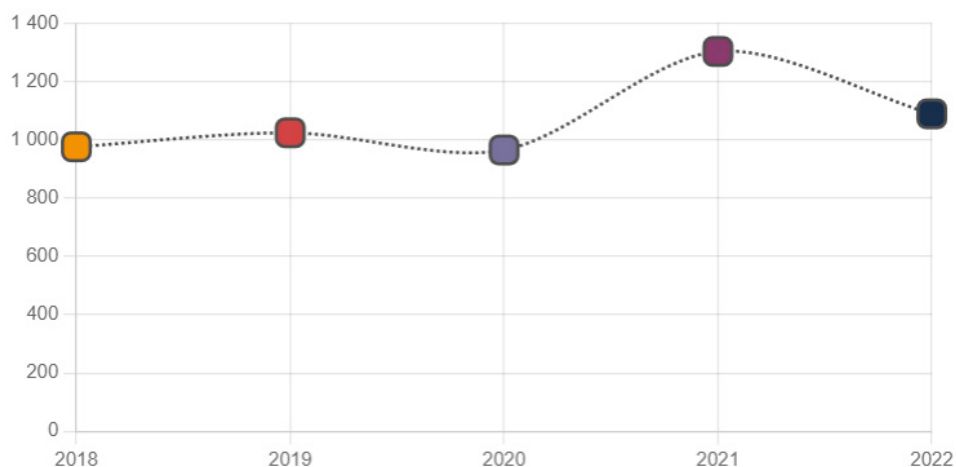


Tall for 2022

Totalt ble det avsluttet 7 037 saker i Finansklagenemnda i 2022. Av disse ble 5 968 saker endelig avsluttet i sekretariatet mens 1 069 saker ble overført til nemnd.

Avgjørelser fra nemndene - utvikling

Figur 3



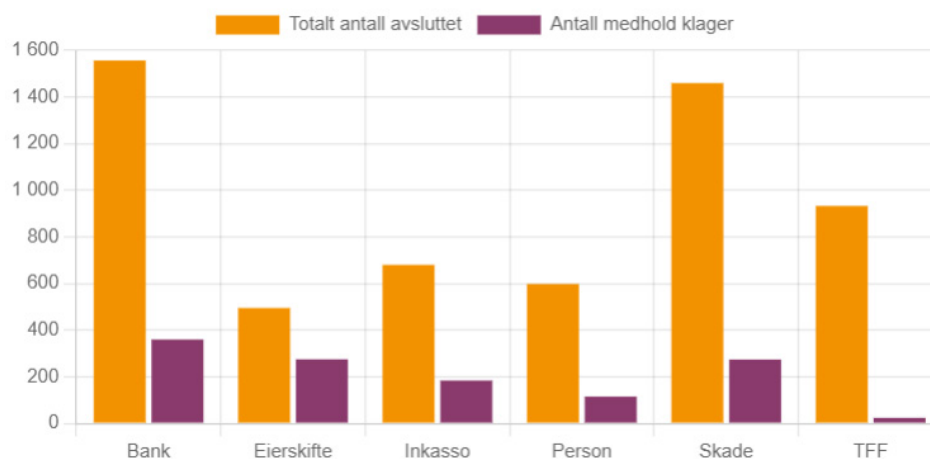
Kommentarer til utviklingen

Utviklingen i denne femårsperioden viser en økning på mer enn 55 % i antall saker avgjort i nemndene. Dette kan særlig forklares med at FinKN ble offentlig godkjent 1.1.2017, og med reglene i godkjenningsloven fulgte det med en videre adgang til å kreve nemnd. I 2017 ble FinKN tilført et nytt område, klager mot Trafikksikringsforeningen, som også har ført til noen flere saker i nemnd. Med en stadig økning i antall mottatte klager vil også antall saker til nemnd øke, dersom andelen saker til nemnd er relativt stabil. Andel saker som overføres til nemnd er relativt stabil.

I 2021 var det en spesielt stor økning av saker avgjort i nemndene, og antall avgjørelser økte i alle nemndene. Den største økningen hadde FinKN Skade, fra 280 avgjørelser i 2020 til 452 avgjørelser i 2021, dvs. en økning med 65 %. Dette skjedde samtidig som mottatte klager til avdelingen sank med 22 %. Forklaringen finnes bak tallene. På grunn av økt saksmengde i 2020 hadde avdelingen en stor restanseportefølje inn i 2021. Denne restanseporteføljen ble arbeidet ned gjennom året. Det betyr at reell produksjon i avdelingen var vesentlig større enn mottatt saksmengde dette året. Det medførte igjen at flere saker gikk til nemndsbehandling.

Resultat sekretariat

Figur 4



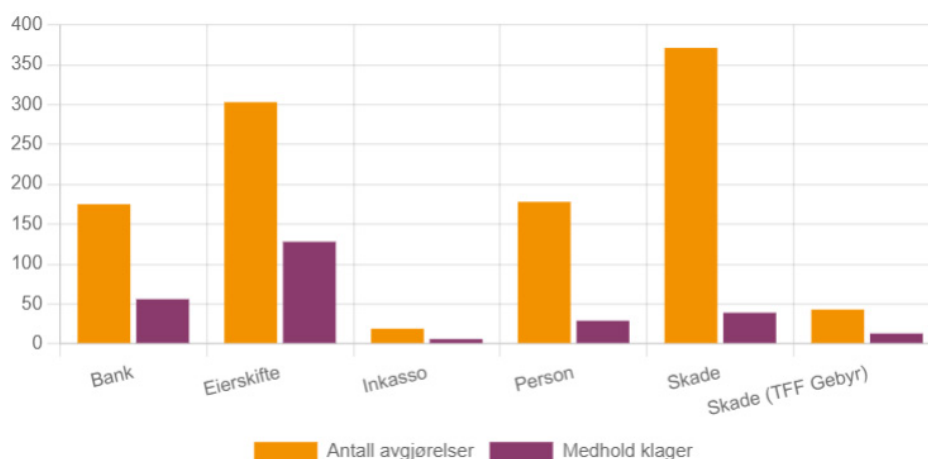
Kommentarer til utviklingen

Utviklingen i medholdsandel for klager, målt for alle saker og fagområder, var i 2022 på 21 prosent. Dette er en økning i medholdandel til klager fra 17 prosent i 2021.

Det er imidlertid viktig å være klar over at FinKN ble tilført et nytt virksomhetsområde i 2018, ved at FinKN ble klageorgan for ilagte gebyr for uforsikrede kjøretøy. Gebyrordningen administreres av Trafikkforsikringsforeningen (TFF) og derav benevnt TFF Gebyr. Det har vært mange saker å behandle, men få saker har ført frem med medhold for klager. Dette har påvirket samlede statistiske tall. Dersom man holder dette fagområdet utenfor målingen, er medholdsandelen til klager på 24 prosent.

Resultat nemnd

Figur 5

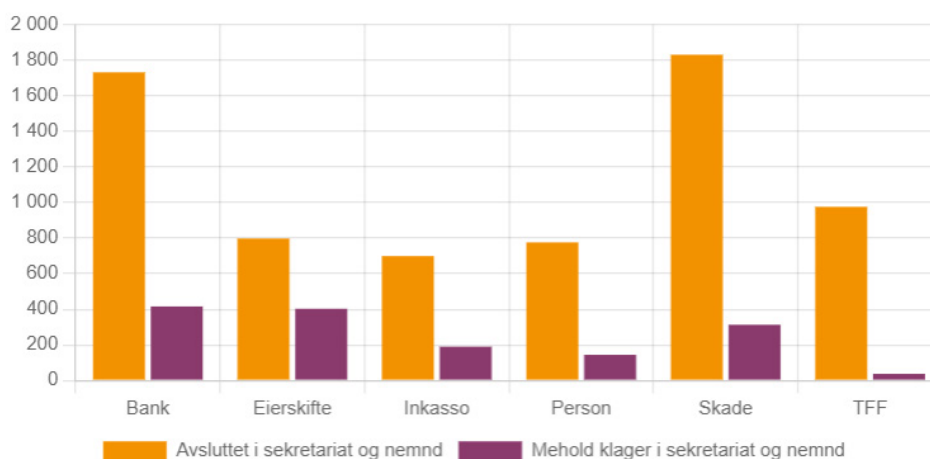


Kommentarer til utviklingen

Klager får totalt sett medhold i 25 prosent av sakene som ferdigbehandles i nemndene. I hvilken grad klager får medhold varierer mye mellom de forskjellige nemndene. I FinKN Eierskifte er medholdsandelen høyest med 42 prosent mens medholdsandelen i FinKN Skade er lavest med 11 prosent. «Medhold» kan bety at klager får fullt medhold, eller bare medhold for en mindre del av kravet. I våre statistikker skilles det ikke på dette.

Resultat for sekretariat og nemnd

Figur 6



Medholdsandelen til klager i sekretariat og nemnd sett under, er på 21 prosent.

Ikke aksepterte avgjørelser - nemnd

Figur 7

Nemnd	Antall avgjørelser	Antall medhold klager	Antall ikke-aksepterte avgjørelser	Andel ikke-aksepterte avgjørelser
Bank	175	56	11	20 %
Eierskifte	303	128	5	4 %
Inkasso	19	6	1	17 %
Person	178	29	2	7 %
Skade	371	39	4	10 %
Skade TFF	43	13	0	0 %
Totalt	1089	271	23	8 %

Andelen ikke-aksepterte avgjørelser er i 2022 redusert med ca. 2 prosent fra 2021.

Nemnda bygger på en forutsetning om at foretakene følger nemndsavgjørelsene, med mindre det er tungtveiende grunner til ikke å gjøre det. Eksempelvis at saken har interesse utenfor den foreliggende tvisten og/eller at saken er prinsipielt viktig. En høy andel ikke-aksepterte avgjørelser vil svekke nemndas legitimitet. Det var 23 saker som endte med medhold for klager og som foretakene ikke aksepterte.

De fleste ikke-aksepterte sakene i FinKN Bank gjaldt Olga-svindel og hvor spørsmålet ble behandlet av Høyesterett høsten 2022.

Våre fagområder



Bank, finans og verdipapirfond

Fagområdet Bank, finans og verdipapirfond behandler klager fra forbrukere som gjelder rettslige tvister med finansforetak, finansieringsselskap, kredittforetak og verdipapirforetak. I saker som gjelder uautoriserte betalingstransaksjoner (finansavtaleloven § 37 (2) b), er det finansforetaket som skal bringe saken inn for Finansklagenemnda.

Trender og utvikling i 2022

Det har vært en stor økning av antall klagesaker innenfor fagområdet de siste årene og siden 2017 har saksinngangen økt med mer enn det dobbelte.

Størst økning er det av tvister om uautoriserte transaksjoner og her har antall klagesaker økt med 71,5 prosent sammenlignet med fjoråret. I de fleste sakene har klager mottatt en e-post eller SMS som angivelig kommer fra kjente avsendere, og hvor klager blir forledet til å trykke på en lenke og gi fra seg kortnummer og sikkerhetsopplysninger.

«Kraftig økning av tvister om uautoriserte transaksjoner.»

Det er finansforetaket som skal bringe slike tvister inn for Finansklagenemnda eller for domstolene dersom beløpet ikke tilbakeføres kunden. Dette følger av finansavtaleloven § 37 (1) og (2). Forbrukertilsynet har fulgt opp bankers etterlevelse av regelverket og etterlevelsen har blitt betydelig bedret i løpet av 2022.

Finansklagenemnda mottok også mange klager knyttet til bankers oppsigelse av kundeforhold. I de fleste av disse sakene har banken sagt opp kundeforholdet fordi kunden ikke har svart tilfredsstillende eller dokumentert tilstrekkelig i forbindelse med bankens kundekontroll etter hvitvaskingsregelverket.

Nemndspraksis

Antall saker behandlet i FinKN Bank gikk ned med 13 prosent fra 2021. De fleste sakene i nemnda gjaldt tvister om phishing, oppsigelse av konto, og utlån.

Phishing

Høyesterett behandlet høsten 2022 en sak der en svindler hadde tatt telefonisk kontakt med en eldre dame, utgitt seg fra å ringe fra banken og forledet henne til å gi fra seg passord og sikkerhetsopplysninger, for deretter å tappe penger fra hennes konto. Svindelmetoden benevnes som «Olga-svindel».

Spørsmålet i saken var om forbrukeren forsettlig hadde brutt vilkårene for personlige sikkerhetsanordninger, med fullt ansvar for tapet som konsekvens etter finansavtalelovens § 35 tredje ledd. Høyesterett la til grunn at forbrukeren ikke var seg bevisst pliktbruddet og forbrukeren fikk medhold.

Nemnda har avgjort flere lignende saker etter at Høyesterettsdommen ble avsagt.

I avgjørelse **2022-978** ble klagerne oppringt av personer som utga seg for å være fra politiet. Svindlerne opplyste at noen hadde brutt seg inn på klagerens bankkontoer, og for at de skulle klare å stoppe transaksjonene måtte klagerne være raske og godkjenne forespørsler på sin BankID på mobil. Svindlerne lyktes med å gjennomføre elleve transaksjoner fra klagers konto. Klagerne fikk enstemmig medhold i nemnda.

I avgjørelse **2022-1020** oppga svindleren at han ringte fra bankenes felles sikkerhetssentral. Innringeren forledet klager til å oppgi BankID-opplysninger flere ganger. Klager hadde tidligere på dagen mottatt en henvendelse om at hennes BankID var sperret, som svindleren viste til. Klager oppga koden til tross for at hun fikk en melding fra banken om at "koden er HEMMELIG og må ALDRI deles med noen, heller ikke banken". Flertallet i nemnda ga klager medhold. Mindretallet viste til at klager måtte ha vært seg bevisst pliktbruddet da hun delte koden til tross for advarselen.

Pengespill

I avgjørelse **2022-469** hadde klager, over en periode på seks måneder, benyttet sitt Visa-kort til å gjennomføre betalinger på til sammen kr 511 453 til PionPay og quickbit.com. Klager mente at banken visste om hennes spilleavhengighet, og at banken skulle ha stanset transaksjonene.

«Finansklagenemnda har den siste tiden mottatt flere klager knyttet til pengespill.»

Hun viste til at banken skulle satt en sperre på kortet, som hun selv ikke kunne fjerne, og at banken var erstatningsansvarlig. Flertallet i nemnda konkluderte med ansvar for banken, redusert med 50 prosent på grunn av klagers medvirkning.

Oppsigelse av kundeforhold

FinKN Bank har behandlet flere saker knyttet til oppsigelse av kundeforhold.

I avgjørelse **2022-234** hadde banken sagt opp kundeforholdet til klager, med unntak av en depositumskonto i husleieforhold, fordi klager ikke kunne dokumentere midlenes opprinnelse. Klager opplyste at kontantinnbetalingene var lønn som hun hadde mottatt som prostituert. Nemnda ga banken medhold. Selv om det ikke var grunn til å betvile klagerens forklaring, kunne ikke banken basere seg utelukkende på kundens opplysninger uten dokumentasjon.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Av nemndas avgjørelser var det til sammen elleve saker som ikke ble akseptert av bankene. Ni av sakene gjaldt Olga-svindel og hvor bankene mente at klager hadde opptrådt forsettlig ved å røpe sikkerhetsinformasjon til svindleren. Samtlige av sakene ble behandlet før Høyesterett avsa dom om Olga-svindel.

En avgjørelse, **2022-692**, gjaldt avvikling av kundeforhold etter bankens hvitvaskingskontroll. Banken hevet klagers konto- og låneavtaler med øyeblikkelig virkning og med frist for å innfri boliglån på 14 dager. Her mente nemnda at det ikke var grunnlag for umiddelbar heving.

I avgjørelse **2022-53** mente klager at han ikke hadde mottatt varsel om renteendring og at han derfor hadde krav på den opprinnelige rentesatsen. De omtvistede meldingene om renteendring kunne ikke påvises i klagers nettbank. Nemnda påpekte at det er banken som må sannsynliggjøre at meldingene var sendt og ga klager medhold.

Inkasso

Fagområdet Inkasso omfatter klager fra forbrukere mot inkassoforetak om forpliktelser etter inkassoloven. Loven regulerer skyldners plikt til å erstatte fordringshavers nødvendige kostnader ved den utenrettslige inndrivingen. Finansklagenemnda behandler tvister om grunnlaget for erstatningsplikten.

Trender og utvikling i 2022

Etter en relativt stor økning i antall klagesaker frem til 2020, ser vi nå en nedgang i antall saker. Nedgangen sammenlignet med fjoråret er på 18 prosent. Det er noe uklart hva som er årsaken til nedgangen, men en mulig forklaring kan være at salærsatsene er lavere enn tidligere og at det derfor ikke genereres så mange klager som tidligere. En annen mulig forklaring er at flere saker løses med inkassoforetakene.

«Nedgang i antall klagesaker mot inkassoforetak.»

De fleste sakene gjelder tvister om krav der det er iverksatt inkasso og hvor klager har bestridt kravet. Det er også mange tvister knyttet til mangelfull varslingskrav og om inkassoforetaket har opptrådt i strid med god inkassoskikk.

En del av sakene som sendes inn blir avvist fra behandling da saken allerede er til rettslig behandling i domstolene.

Nemndspraksis

I avgjørelse **2022-675** hadde innklagede varslet klager om at nettselskapet hadde anledning til å stenge strømanlegget grunnet manglende betaling av nettleie. Klagers fullmektig viste til legeerklæring inngitt ett og et halvt år tidligere, som dokumentasjon på at strømskutt ville sette klagers liv og helse i fare. Innklagede mente at en skyldner må dokumentere at grunnlaget for stenging ikke var til stede i hvert tilfelle. Etter en konkret vurdering av opplysningene i saken, kom nemnda til at innklagede foretak ikke hadde opptrådt i strid med god inkassoskikk. Inkassoforetaket fikk medhold.

I avgjørelse **2022-677** hadde klager foretatt en innbetaling med KID-nummer fra en tidligere termin. Klager hevdet at kravet var betalt til rett tid og at han ikke var i mislighold med hensyn til betalingsforpliktelsen. Klager fikk medhold.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Det er en høy grad av etterlevelse i bransjen av nemndas avgjørelser. Det var kun en sak i 2022 som ikke ble akseptert av inkassoforetaket.

I avgjørelse **2022-140** hadde klager mottatt en faktura for en e-konsultasjon utført av et legesenter. Etter konsultasjonen mottok klager en SMS med betalingslenke som han oppfattet som svindel. Da klager ikke betalte via lenken, ble et gebyr tillagt fakturaen. Klager bestred faktura-gebyret.

Nemnda viste til at det er svært vanskelig å avgjøre om det er rettslig adgang til å kreve et fakturagebyr slik innklagede har gjort i dette tilfellet. Nemnda pekte på at det i alle fall må kunne sies at det ut fra en objektiv vurdering var god grunn til å vurdere spørsmålet før innklagede gikk videre i inndrivingsprosessen. Klager fikk medhold.

Personforsikring

Fagområdet personforsikring omfatter reisesykeforsikring, ulykkesforsikring, yrkesskadeforsikring, barneforsikring, kritisk sykdomsforsikring, behandlingsforsikring, liv- og uføreforsikring, pensjon samt personskadeoppgjør bl.a. under bilansvarsloven.

Hovedlinjer 2022

Finansklagenemnda Person behandler hvert år mange ulike typer problemstillinger innenfor erstatnings- og forsikringsretten, og flere av disse er gjengangere. En typisk problemstilling er om det foreligger årsakssammenheng mellom en ulykke og senere plager, eller om en skade under ballspill skyldes en ulykkeshendelse. Et annet eksempel er om en arbeidstaker må tåle å få redusert utbetaling fordi skaden skyldes at han har opptrådt grovt uaktsomt. Også covid-19 har medført klagesaker. Noen av disse gjelder mer tradisjonelle problemstillinger innenfor reisesyke, mens andre klager gjelder nye problemstillinger. Dette gjelder spørsmål om covid-19 og yrkessykdom. Nemnda behandlet to slike saker i 2022.

Nemndspraksis

Covid-19 og yrkessykdom

I avgjørelse **2022-1082** jobbet klager i barnehage, da hun fikk påvist covid-19. Klager ble henvist til kardiolog, gastroskopi og rehabilitering på grunn av plager i etterkant. Røntgen thorax viste ingen patologi, CT viste ingen tegn til koronarsykdom og blodprøver og spirometriundersøkelse var normale. Selskapet bestred ikke at klager var påført smitten på sitt arbeid, men anførte at det ikke forelå en yrkessykdom iht. yrkessykdomsforskriften, da klager ikke hadde fått alvorlige komplikasjoner. Etter nemndas syn måtte yrkessykdomsforskriften forstås slik at det kreves faktisk årsakssammenheng mellom klagers covid-19-smitte og de plagene som hadde medført behov for medisinsk oppfølging. Basert på de sakkyndige vurderingene var nemndas klare oppfatning at det forelå medisinsk uenighet om dette. Det var behov for medisinsk kompetanse og muntlig bevisføring for å klargjøre spørsmålet om årsakssammenheng og saken ble avvist.

Covid-19 og yrkessykdom

Avgjørelse **2022-1083** gjaldt en sykepleier som i februar 2021 fikk påvist covid-19. I den saken bestred selskapet at hun var påført smitten på sykehuset hun jobbet, noe nemnda var uenig i. Selskapet hadde videre anført at klager ikke hadde fått alvorlige komplikasjoner, og at det dermed ikke forelå en yrkessykdom iht. forskriften. Nemnda gjentok at yrkessykdomsforskriften måtte forstås slik at det kreves faktisk årsakssammenheng mellom klagers covid-19-smitte og de plagene som hadde medført behov for medisinsk oppfølging. Det var også i denne saken behov for medisinsk kompetanse og muntlig bevisføring for å klargjøre spørsmålet om årsakssammenheng, og saken ble avvist.

Covid-19 og reisesyke

I avgjørelse **2022-810** hadde klager testet positivt for covid-19 under en feriereise, og måtte tilbringe syv dager i isolasjon i leiligheten hun bodde i. Hun krevde erstatning for tapt ferie for disse dagene. Selskapet avslo kravet da det ikke forelå legeordinert sengeleie.

«Pålagt isolasjon pga. covid-19 likestilles med legeordinert sengeleie.»

Nemnda bemerket at isolasjonen var begrunnet i sykdommens art og myndighetenes regler på feriestedet, og innebar at klager ikke hadde noe annet valg enn å oppholde seg i ferieleiligheten. Etter nemndas syn måtte den pålagte isolasjonen i relasjon til vilkårene likestilles med legeordinert sengeleie, og klager ble gitt medhold.

Pensjon

I avgjørelse **2022-528** hadde klager tegnet individuell pensjonsavtale i 1971, og alderspensjon ble utbetalt fra 2005. Høsten 2021 ba selskapet om oppdaterte kundeopplysninger og relevant dokumentasjon som ledd i løpende oppfølging etter hvitvaskingsloven § 24. På bakgrunn av manglende opplysninger fra klager anførte selskapet at det med hjemmel i hvitvaskingsforskriften § 4-13 kunne stanse pensjonsutbetalingen, noe klager bestred. Nemnda bemerket at selskapet, etter hvitvaskingsforskriften, kunne gjennomføre delvis avvikling av kundeforholdet ved å begrense eller sperre bestemte produkter og tjenester, relatert til de kundetiltak som ikke lot seg gjennomføre. En slik delvis avvikling kunne være ikke å utbetale en løpende pensjonsbetaling frem til selskapet hadde mottatt de nødvendige opplysningene.

Advokatutgifter

I tidligere avgjørelser fra nemnda, som har drøftet retten til dekning av utgifter til juridisk bistand, har det tradisjonelt vært vist til et culpa-ansvar for erstatningsbetingende uaktsomhet fra selskapets side. Ved profesjonsansvar er culpanormen i rettspraksis forutsatt å være streng, jf. Rt-2002-286.

«Ansvar for klagers utlegg til juridisk bistand.»

I avgjørelse **2022-563** stilte nemnda spørsmål ved om rene feilvurderinger fra selskapets side er en form for rettsvillfarelse som kan medføre et objektivt ansvar. Etter en gjennomgang av relevante rettskilder uttalte nemnda;

«Praksis og teori kan derfor tilsa at selskapets misligholdelse av å oppfylle dens egne forpliktelser etter forsikringsavtalen påfører selskapet et erstatningsansvar på objektivt grunnlag. En rettsvillfarelse kan gjelde villfarelse knyttet til relevante regler, avtalens vilkår eller den konkrete bevisbedømmelsen og vurderingen av saken.»

I den konkrete saken kunne ikke nemnda se at selskapets opprinnelige vedtak bygget på noen villfarelse om betalingsforpliktelse, og det var dermed ikke grunnlag for å pålegge selskapet et objektivt ansvar for klagers utlegg til juridisk bistand.

Vilkår i strid med forsikringsavtaleloven

I avgjørelse **2022-812** var spørsmålet om selskapet kunne avslå krav knyttet til alkoholrelatert sykmelding, med henvisning til vilkårenes begrensning for sykmelding som skyldes selvpåført skade. Nemnda uttalte at vilkårsunntaket for “selvpåført skade” ikke var tilstrekkelig konkret utformet til at det kunne begrunne et avslag. Det måtte ses i sammenheng med andre vilkårsbestemmelser.

Forsikringsavtaleloven § 13-13

Nemnda har i to saker uttalt at selskapet ikke har gitt beskjed om avkortning i tide og klager har dermed fått medhold.

I avgjørelse **2022-649** varslet selskapet avkortning under yrkesskade-forsikringsloven kort tid etter at fristen etter fal. § 13-13 startet å løpe, mens avkortning under tilleggsdekningen først ble varslet ca. 5 måneder senere. Selskapet kunne dermed ikke avkorte under tilleggsdekningen.

I avgjørelse **2022-974** gikk det mer enn to år fra kravet fra de etterlatte ble meldt til avkortning ble varslet. Etter en konkret vurdering fant nemnda at beskjeden ikke var gitt innen fristen.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Av 29 avgjørelser hvor klager fikk helt eller delvis medhold av nemnda, var det kun to avgjørelser som ikke ble akseptert av selskapet.

I avgjørelse **2022-632** ble klager skadet da han skulle gå ned fra en hjulaster på jobb. Saken reiste spørsmål om hendelsen var en arbeidsulykke, subsidiært om selskapet gjennom sin opptreden hadde bundet seg til å anse hendelsen som en arbeidsulykke. Etter en konkret vurdering fant nemnda at selskapet i sin dialog med klager hadde gitt han en berettiget forventning om erstatning under yrkesskadeordningen, og selskapet måtte anses for å ha bundet seg til å akseptere hendelsen som en arbeidsulykke.

Avgjørelse **2022-942** gjaldt en klager som falt på kneet på jobb. Saken reiste spørsmål om det forelå årsakssammenheng mellom skadehendelsen og klagers kneplager, samt om selskapet i henhold til vilkårene var forpliktet til å innhente en spesialisterklæring. Nemnda kunne ikke se at årsakssammenheng var sannsynliggjort. Slik vilkårene var utformet var derimot selskapet forpliktet til å sørge for at saken ble vurdert av en spesialist. Nemnda viste bl.a. til uklarhetsregelen og avtaleloven § 37 første ledd nr. 3 i sin begrunnelse.

Skadeforsikring

Fagområdet skadeforsikring omfatter alle typer tingforsikring. Det vil si forsikringer innenfor motorvogn (bilansvar, kasko, kollisjon) bygning-innbo, reise, rettshjelp, båt, verdigjenstander, arbeidsledighet, utgiftsdekninger, dyr, transport og næring. Videre omfattes ulike typer ansvarsforsikringer, både privat og profesjon.

Hovedlinjer 2022

Innen skade- og ansvarsforsikring mottas det fortsatt flest klagesaker knyttet til produktene bygning-innbo, motorvogn, reise og bilansvar.

Når det gjelder klagesaker knyttet til bygning og innbo, reises det ofte spørsmål om selve erstatningsoppgjøret. Videre er det fortsatt mange klagesaker som knytter seg til vilkåret om at en skade må ha oppstått plutselig for å være dekningsmessig.

For øvrig er det en liten økning i mer kompliserte klagesaker knyttet til ulike næringsprodukter og profesjonsansvarsforsikringer. En del av disse sakene reiser bevismessige problemstillinger som det kan være utfordrende å ta stilling til på bakgrunn av skriftlig saksbehandling.

Nemndspraksis

Praksis fra nemnda gjenspeiler saksmengden og problemstillingene i sekretariatet knyttet til produktene bygning-innbo, og spørsmål knyttet til erstatningsoppgjøret er en gjenganger.

Avgjørelse **2022-986** er et sjeldent eksempel på at klager anses for å ha sannsynliggjort at selskapets erstatningsoppgjør ikke er korrekt. I denne saken vektla nemndas flertall at selskapet ikke hadde forklart differansen mellom fakturaen sikrede hadde innhentet og kalkylen utarbeidet av selskapets representant.

Det kan videre vises til avgjørelse **2022-737** der selskapet ikke fikk medhold i at bærekrafthensyn skal tillegges vekt ved vurderingen av hvordan en skade skal utbedres.

Også problemstillinger knyttet til hva som kan anses som en dekningsmessig følgeskade, behandles jevnlig. I avgjørelse **2022-934**, hvor spørsmålet var om selskapet var ansvarlig for skade ved nedsoting, uttalte nemnda følgende om følgeskader;

«Nemnda forstår vilkårene slik at selskapet er ansvarlig for skade som skyldes eller er en følge av nedsoting, og at vanlige årsaksregler kommer til anvendelse. Utgangspunktet er da at selskapet er ansvarlig for enhver skade hvor nedsotingen er en nødvendig betingelse for skaden.»

Og videre at;

«Uten begrensninger i vilkårene vil det eneste grunnlaget for en avgrensning mot følgeskadene være adekvansbetraktninger, jf. for så vidt Rt- 1977-985.»

«Problemstillinger knyttet til dekningsmessig følgeskade behandles jevnlig.»

Felles for flere av saksområdene er at klager påberoper seg at selskapet har gitt et dekningstilsagn, og at selskapet derfor er ansvarlig utover det som fremkommer av vilkårene. Da disse anførselene sjelden lar seg dokumentere, når klager som regel ikke frem.

Det er videre fortsatt en del saker som omhandler spørsmål knyttet til forståelsen av forsikringsavtaloven, se blant annet avgjørelse **2022-186** og avgjørelse **2022-187** vedrørende forståelsen av fal. § 3-5 og selskaps rett til å avslutte forsikringsforholdet.

Vedrørende avgjørelser knyttet til profesjonsansvaret, vises det til avgjørelse **2022-253** hvor nemnda kom til at sikrede advokat ikke var ansvarlig for utbetalinger fra klientkonto oppstått i forbindelse med et hacke-rangrep.

Ikke-aksepterte avgjørelser

For 2022 er det kun inngitt 4 ikke-aksepter og utfra antallet avgjørelser Finansklagenemnda Skade avga i 2022, anses ikke antallet som spesielt høyt.

To av sakene anses som prinsipielle og knytter seg til samme problemstilling, nemlig forståelse av fal. § 3-5 og om selskapet kan si opp bygningsforsikringen til MC-klubber som selskapet mener har en tilknytning til det såkalte «1 % MC-miljøet»

Selskapet påberopte seg i avgjørelse **2022-186** og avgjørelse **2022-187** at det kunne si opp sikredes bygningsforsikringer, og det ble vist til at selskapet ikke ønsket å understøtte kriminell virksomhet som følge av økt risiko for hvitvasking. Selskapet viste også til at risikoen for angrep/

sabotasje mot slike gruppers eiendommer ble ansett for å være høyere enn mot andre eiendommer.

Nemndas flertall var ikke enig i at selskapet kunne si opp forsikringsavtalene i medhold av fal. § 3-5, og viste blant annet til at det ikke var dokumentert at de sikrede hadde tilknytning til det aktuelle miljøet. Videre viste nemnda til at selskapet ikke hadde fremlagt skadehistorikk eller annet som kunne underbygge påstanden om at det medfører en økt risiko å forsikre eiendommer til motorsykelgrupper, samt at det ikke var dokumentert en høyere risiko for hvitvasking gjennom betaling av forsikringspremie eller forsikringsoppgjør.

Trafikksforsikringsgebyr

Trafikksforsikringsforeningen kan ilegge gebyr til de bileierne som ikke har sørget for gyldig ansvarsforsikring. Finansklagenemnda er klageorgan der bileier ikke vil akseptere det ilagte gebyret. Det er en egen nemnd for behandling av trafikksforsikringsgebyr, organisert under FinKN Skade.

Hovedlinjer 2022

Etter at det de første årene ble behandlet et stort antall klagesaker har det de siste årene vært en fallende tendens i antall innkommende klager. Det fallende antall klagesaker må trolig sees i sammenheng med at antall uforsikrede kjøretøy også har falt som følge av at ordningen nå i større grad er kjent, noe som er i tråd med intensjonen med innføring av gebyrplikt.

I 2022 ble det igangsatt elektronisk kommunikasjon også for klager i klagesaker angående trafikksforsikringsgebyr.

Nemndspraksis

Dispensasjon

Det er fremdeles spørsmålet om hvorvidt det er grunnlag for å dispensere fra ilagt gebyr, som oftest er til behandling i nemnda.

Gjentakende påberopte grunnlag for dispensasjon er rettsvillfarelse, misforståelse knyttet til om kjøretøyet var registrert, samt anførsel om ikke-bruk av kjøretøyet/at kjøretøyet ikke var i kjørbar stand. Nemnda har ikke avsagt avgjørelser i 2022 der klager har nådd frem på disse grunnlagene.

For næringsdrivende har det i flere saker blitt anført at systemfeil i Autosys har forhindret omregistrering/avregistrering av kjøretøy. Nemnda har i flere avgjørelser, eksempelvis i avgjørelse **2022-832**, påpekt at klager har hatt handlingsalternativer, og at det derfor ikke har vært grunnlag for hel eller delvis dispensasjon.

I avgjørelse **2022-939** ble det slått fast at det ikke var grunnlag for å dispensere fra gebyrer ilagt som følge av at forsikringen var gått til opphør på grunn av manglende betaling. Dette selv om klager hadde hatt vansker med å returnere hjem etter utenlandsopphold som følge av blant annet korona-restriksjoner.

Sen innmelding i TFFAuto

Nemnda har i flere avgjørelser stadfestet at det kan være grunnlag for å gi klager delvis dispensasjon dersom forsikringsselskapet har meldt om opphør av forsikringen flere dager etter at forsikringen faktisk opphørte. I avgjørelse **2022-721** ble det slått fast at det var grunnlag for delvis dispensasjon fra ilagt gebyr dersom det var overveiende sannsynlig at ny forsikring ville blitt tegnet på et tidligere tidspunkt hvis klager hadde mottatt varsel fra TFF tidligere. Utsendelse av varsel fra TFF er ikke mulig før forsikringsselskapet legger inn i TFFAuto at forsikringen er opphørt.

I avgjørelse **2022-1049** utdypet nemnda ytterligere grunnlaget for å gi delvis dispensasjon i tilfeller der forsikringsselskapet legger inn opphørsmelding i TFFAuto flere dager etter at forsikringen faktisk opphørte.

Gebyrets størrelse

I avgjørelse **2022-266** og avgjørelse **2022-938** uttalte nemnda seg om foreningens aktivitetsplikt der gebyrperioden har blitt lang som følge av manglende respons hos klager. Under henvisning til lovgivers uttalelse i Prop. 1 LS (2017-2018) Skatter avgifter og toll 2018, ba nemnda foreningen om å vurdere sine kommunikasjonsrutiner, samt vurdere om man oppfyller lovgivers forutsetninger om å aktivt følge opp unnlatelser av å betale gebyr, slik at gebyr ikke påløper over lang tid og utgjør et uforholdsmessig høyt beløp. Samtidig la nemnda til grunn at den ikke har kompetanse til å nedsette gebyret så lenge dispensasjonsadgangen ikke er til stede.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Avgjørelsene i nemnda er endelige, og Trafikksforsikringsforeningen er forpliktet til å følge dem.

Eierskifteforsikring

Fagområdet eierskifteforsikring omfatter klager mot boligselgerforsikringsforetak og boligkjøperforsikringsforetak. Boligselgerforsikringen dekker selgers mangelsansvar etter avhendingslova ved salg av brukt bolig. Boligkjøperforsikring er en form for rettshjelpsforsikring som dekker advokatbistand for kjøper, dersom det anses sannsynlig at boligen har en mangel.

Hovedlinjer 2022

Finansklagenemnda mottok til sammen 804 klager innenfor fagområdet eierskifteforsikring. 44 klager gjaldt boligkjøperforsikring, mens resten gjaldt boligselgerforsikring.

Flere enn 1 av 2 klagere gis medhold

Innenfor eierskifteforsikring er den samlede medholdsandelen over 50 prosent for behandlede klagesaker i sekretariatet og nemnda. Dette er en svært høy medholdsandel sammenlignet med de øvrige fagområdene til Finansklagenemnda. Medholdsandelen har vært høy over en årrekke, og viser at foretakenes oppgjørspraksis ikke er i tråd med nemndspraksis.

Nemndspraksis

Finansklagenemnda Eierskifte avga 303 avgjørelser i 2022. Praksis fra nemnda bærer i stor grad preg av tilbakevendende problemstillinger som oppstår i tvister etter salg av brukt bolig. En stor andel av klagesakene omhandler skjulte feil og mangler ved eldre boliger, ofte knyttet til utsatte bygningsdeler som våtrom, drenering, tak og el-anlegg.

Ny avhendingslov

Fra 1.1.2022 trådte nye regler i avhendingslova i kraft. Lovendringen innebærer i hovedsak at terskelen for å kunne påberope seg en mangel ved boligen blir lavere enn tidligere. I tillegg stilles det strengere krav til innholdet i tilstandsrapporter som innhentes i forbindelse med salget.

«Fra 2022 er terskelen for å kunne påberope seg en mangel ved boligen lavere enn tidligere.»

Lovendringen gjelder kun for boligsalg foretatt etter 1.1.2022.

I 2022 mottok Finansklagenemnda 64 klager som gjaldt tvist i forbindelse med boligsalg etter 1.1.2022, og som altså ble regulert av de nye bestemmelsene i avhendingslova. De aller fleste sakene ble mottatt på slutten av året, og ingen av sakene ble behandlet av nemnda i 2022.

Avkortning av boligselgerforsikring

I avgjørelse **2022-72** og avgjørelse **2022-73** behandlet nemnda klage fra henholdsvis boligselger og boligkjøper (i samme saksforhold), hvor tvisten gjaldt foretakets avkortning av forsikringsdekningen. Kjøper hadde etter overtakelsen oppdagat store mengder nedgravd søppel på tomten, noe selger (sikrede) ikke hadde opplyst om ved salget. Dette utgjorde en mangel etter avhl. § 3-7. Foretaket anførte imidlertid at forsikringsdekningen måtte avkortes med 100 prosent ettersom selger (sikrede) hadde misligholdt sin opplysningsplikt ved tegning av forsikringen, jf. fal. §§ 4-1 og 4-2. Foretaket foretok samme avkortning overfor kjøper iht. fal. § 7-6 fjerde ledd.

Nemnda kom under dissens til at foretaket kunne avkorte sitt ansvar overfor både kjøper og selger (sikrede), men avkortningen ble satt til 75 prosent av mangelskravet.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Av 128 avgjørelser hvor klager fikk helt eller delvis medhold av nemnda, var det 5 avgjørelser som ikke ble akseptert av foretakene.

Boligkjøperforsikring

Både avgjørelse **2022-183** og avgjørelse **2022-184** gjaldt klage på boligkjøperforsikring. Mens den førstnevnte hovedsakelig gjaldt spørsmålet om fristavbrudd etter fal. § 8-5 andre ledd, gjaldt avgjørelse **2022-184** klage mot foretaket etter et urettmessig avslag om advokatbistand, og om det underliggende mangelskravet mot selger var foreldet.

Saksforholdet i avgjørelse **2022-184** ble behandlet på nytt av nemnda i avgjørelse **2023-91**, som gjaldt det etterfølgende erstatningskravet mot boligkjøperforsikringsforetaket som en følge av at mangelskravet mot selger var tapt. Nemndas flertall tilkjente sikrede erstatning.

Boligselgerforsikring

I avgjørelse **2022-546** behandlet nemnda spørsmålet om kjøpers krav om prisavslag etter avhl. § 4-12 også kan omfatte kostnader til utbedring av deler av bygningens fellesarealer. I tråd med bl.a. lagmannsrettsdom i LE-2021-77607, ga flertallet kjøper medhold.

Avgjørelse **2022-637** gjaldt spørsmålet om det forelå en vesentlig mangel etter avhl. § 3-9 andre pkt. som en følge av feil ved grunnmur, på tross av at det var opplyst om enkelte sprekker ved salget. Nemnda ga kjøper medhold, og tilkjente kjøper et prisavslag etter avhl. § 4-12 for utbedringskostnadene. Under henvisning til HR-2022-192-A kom nemnda også til at forholdet var innenfor selgers kontrollansvar, jf. avhl. § 4-14, ettersom selgers takstmann kunne ha avdekket at forholdet var av mer alvorlig art.

I avgjørelse **2022-753** kom nemndas flertall til at det forelå en vesentlig mangel etter avhl. § 3-9 andre pkt. som en følge av alvorlige skader ved grunnmur og fundamentering.

Vedlegg



Vedlegg til Årsrapporten

- Årsberetning 2022
- Årsberetning 2022, engelsk versjon
- Årsregnskap 2022
- Revisors beretning
- Årlig rapportering til Barne- og familiedepartementet
- Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansselskap 2022
- Antall purringer per finansselskap 2022
- Grunnlag for finansiering 2024

Hele årsrapporten med vedlegg er tilgjengelig i digital versjon på rapport.finkn.no

Årsberetning 2022 for Finansklagenemnda

Generelle opplysninger om Finansklagenemnda

Finansklagenemnda ble etablert 1. juni 2010 og har som hovedoppgave å løse tvister mellom tilsluttede finansselskap og deres kunder. Våre vurderinger og avgjørelser er kun rådgivende.

Finansklagenemndas kontorer ligger i Oslo.

Hovedaktiviteter

Finansklagenemndas drift og arbeidsform var første halvdel av 2022, tilbake til normal drift etter pandemien. Finansklagenemnda hadde en bedret saksbehandlingstid i 2022 sammenlignet med 2021. Saksbehandlingen er i all hovedsak innenfor de lovbestemte kravene som er satt i Lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven).

Totalt mottok sekretariatet 6 948 skriftlige henvendelser i 2022. Dette er en reduksjon på 462 henvendelser fra 2021. Det er stor variasjon mellom fagområdene. Totalt ble 5 968 henvendelser endelig avsluttet i sekretariatet. Nemndene avga totalt 1 089 avgjørelser i 2022.

FinKN deltar i FIN-NET, som er et EØS-samarbeid vedrørende behandling av grenseoverskridende utenomrettslige klager på bank- og forsikringstjenester. Totalt 28 henvendelser ble overført klagekontor i utlandet.

Finansklagenemnda har også gjennom 2022 hatt fokus på å forbedre brukervennligheten av de digitale plattformene for kommunikasjon med partene.

Redegjørelse for årsregnskapet

Regnskapet for 2022 viser inntekter på kr 76 742 102, driftskostnader med kr 79 058 818 og netto finansinntekter med kr 299 822 som gir et underskudd på NOK 2 016 894. Underskuddet dekkes av tidligere opptjent egenkapital.

Styret mener at årsregnskapet gir et rettviseende bilde av Finansklagenemndas eiendeler og gjeld, finansielle stilling og resultat. Finansklagenemnda har en egenkapital på nærmere 50 prosent og Finansklagenemndas likviditet er god.

Finansklagenemndas drift finansieres av tilsluttede finansselskap. Finansieringsbehovet er avhengig av sakstilfanget og arbeidsmengde.

Utvikling etter årsslutt

Styret er ikke kjent med hendelser etter avleggelse av regnskapet som påvirker regnskapet i vesentlig grad. Daglig leder fratrådte sin stilling 31.12.2022 og styret er i prosess for å rekruttere ny daglig leder.

Det er usikkerhet knyttet til saksinngangen etter pandemien og hvilken effekt ny lovgivning vil få for antall klager i 2023. Så langt i år har inngangen av klagesaker økt innenfor de fleste av fagområdene.

Fortsatt drift

Styret har vurdert at forutsetningene for fortsatt drift er til stede, og regnskapet er avlagt under denne forutsetning.

Organisasjonen

Styret

Finansklagenemnda har i 2022 avholdt 4 ordinære styremøter og behandlet 29 saker.

Administrasjonen

Finansklagenemnda har 51 faste ansatte og to midlertidig ansatte per 31.12.2022.

Arbeidsmiljø

Arbeidsmiljøet anses som godt. I likhet med de siste årene var det meget gode resultater i Klimaundersøkelsen.

Totalt sykefravær siste år utgjorde 6,1 % av total arbeidstid i året. Fraværet har økt noe sammenlignet med foregående år.

Det har ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen.

Likestilling

Finansklagenemnda har som mål å være en arbeidsplass der det råder full likestilling mellom kvinner og menn, og det skal ikke forekommer forskjellsbehandling grunnet kjønn. Av selskapets 51 faste ansatte er det 39 kvinner og 12 menn. Finansklagenemndas styre består i dag av 5 kvinner og 4 menn.

Nivå	Kvinner	Menn	Kvinner andel av menns lønn (gj.snitt)
Leder samlet	71 %	29 %	82 %
Leder nivå 2	83 %	17 %	110 %
Saksbehandler	76 %	24 %	92 %
Administrasjon	80 %	20 %	131 %
Total	76 %	24 %	90 %

Mangfold og Inkludering

Finansklagenemnda ønsker å være et sted hvor de ansatte opplever å være en del av et inkluderende og mangfoldig arbeidsmiljø.

Finansklagenemnda har søkelys på å forhindre diskriminering som følge av nedsatt funksjonsevne, alder, kjønn, etnisitet, hudfarge, seksuell legning, religion eller livssyn. Aktivitetene omfatter blant annet rekruttering, lønns- og arbeidsvilkår, forfremmelse, utviklingsmuligheter og beskyttelse mot trakassering.

For personer som har helsemessige utfordringer tilrettelegges arbeidssituasjonen slik at de kan opprettholde arbeidskapasitet så langt det er mulig.

Åpenhet

Finansklagenemnda har fokus på åpenhetslovens krav om å fremme virksomhetens respekt for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, og sikre allmenheten tilgang til informasjon, og vil oppdatere nettsidene med informasjon om aktsomhetsvurderingene, [Åpenhetsloven](#) innen 30.6.2023.

Klima og Miljø

Finansklagenemnda ønsker å bidra til at virksomheten forurensar det ytre miljø i minst mulig grad. Etter pandemien er antall reiser i virksomheten betydelig redusert som følge av mer bruk av digitale møter og hybrid arbeidshverdag for de ansatte. Virksomheten arbeider aktivt for at alle arbeidsflater og kommunikasjonsflater skal være digitale og at de digitale plattformene er den foretrukne kommunikasjonsformen for klagere og foretak. Virksomheten har også søkelys på gjenbruk og kildesortering.

Forsikring for styrets medlemmer og daglig leder

Styrets medlemmer og daglige leder er tilknyttet en forsikringsordning som dekker styreforsikring. Dekningen er tilpasset Finansklagenemndas drift og stilling.

Fremtidsutsikter

Finansklagenemnda er et avtalebasert offentlig godkjent klageorgan som skal løse de sakene som til enhver tid mottas. Avtalepartene bak Finansklagenemnda er Forbrukerrådet, Finans Norge, Verdipapirfondenes Forening, Finansieringsselskapenes forening, Næringslivets Hovedorganisasjon og Virke. Det er ingen spesielle utsikter til at ordningen, eller vesentlige rammebetingelser for den, vil bli endret.

Styring av finansiell risiko

Finansklagenemndas driftsinntekter tilpasses til beregnet arbeidsmengde for det kommende året. Styret fastsetter medlemsinntektene og nemndas finansielle risiko ansees derav som lav.

Oslo, 21. mars 2023

RØNNINGEN, HANS OLAV
Styreleder

STEFI KIERULF PRYTZ
Nestleder

THOMASSEN, SIW METTE
Styremedlem

BERSET, TONE MOLVÆR
Styremedlem

KNUT ØVERNES
Styremedlem

CHRISTINE SPERSRUD HAUG
Styremedlem

EGGEN, BJARKI
Styremedlem

HENRIKSEN, HANS CHRISTIAN
Styremedlem

SÆVOLD, TONE DAHLE
Styremedlem

UPPMAN, MARIANNE
Konstituert daglig leder

Annual report 2022 for the Norwegian Financial Services Complaints Board

General information about the Norwegian Financial Services Complaints Board

The Norwegian Financial Services Complaints Board (FinKN) was established on 1 June 2010, and its main purpose is to resolve disputes between affiliated finance companies and their customers. Our assessments and decisions are advisory only.

FinKN's offices are located in Oslo.

Main activities

The activities and work methods of FinKN returned to normal pre-pandemic levels in the first half of 2022. Case processing times improved from 2021 to 2022 and were mostly within the statutory requirements stipulated in the Act relating to Authorisation of Alternative Dispute Resolution Entities in Consumer Matters (the ADR Entities Act).

The secretariat received a total of 6,948 written queries in 2022, a decrease of 462 queries compared with 2021. There is great variation between the different areas. The secretariat closed a total of 5,968 queries. The complaints boards issued a total of 1,089 decisions in 2022.

FinKN participates in FIN-NET, a network of national organisations in the EEA responsible for out-of-court settlement of cross-border disputes relating to banking and insurance services. A total of 28 cases were referred to complaints offices abroad.

Throughout 2022, FinKN also focused on making its digital platforms for communication with parties more user-friendly.

Statement on the annual accounts

The accounts for 2022 show revenues in the amount of NOK 76 742,102, operating expenses of NOK 79,058,818 and net financial income in the amount of NOK 299,822, resulting in a loss of NOK 2,016,894. The loss is covered by retained earnings.

The board believes that the annual accounts provide a true picture of FinKN's assets and liabilities, financial position and performance. FinKN's has an equity ratio of almost 50 per cent and good liquidity.

FinKN's activities are funded by affiliated finance companies. Its funding needs depend on the number of cases and workload.

Developments since year-end

The board is not aware of any events after the submission date that would have a material bearing on the accounts. The managing director stepped down on 31 December 2022 and the board is working to recruit a replacement.

There is uncertainty attached to the caseload after the pandemic and what effect new legislation will have on the number of complaints in 2023. So far this year, the number of complaints received has increased in most areas.

Going concern

The board has concluded that the requirements for the going concern assumption are met, and the annual accounts have been prepared on the basis of this assumption.

Organisation

Board

The board of FinKN held 4 ordinary meetings and considered 29 cases in 2022.

Administration

FinKN had a permanent staff of 51 and two temporary employees at 31 December 2022.

Working environment

The working environment is deemed to be good. As in previous years, the results of the working environment survey ('Klimaundersøkelsen') were good.

Total sickness absence amounted to 6.1% of the total working hours during the year. Absence increased somewhat compared with the year before.

No injuries or accidents in the workplace have been reported.

Gender equality

FinKN aims to be a workplace with complete equality between men and women, and no discrimination on the basis of gender shall occur. Of the company's 51 permanent employees, 39 are women and 12 men. The present board of directors consists of five women and four men.

<i>Level</i>	<i>Women</i>	<i>Men</i>	<i>Ratio of women's pay to men's (average)</i>
<i>Management overall</i>	71%	29%	82%
<i>Management level 2</i>	83%	17%	110%
<i>Case officers</i>	76%	24%	92%
<i>Administration</i>	80%	20%	131%
<i>Total</i>	76%	24%	90%

Diversity and inclusion

FinKN aims for its employees to perceive the working environment as inclusive and diverse.

Efforts are made to prevent discrimination on the basis of disability, age, gender, ethnicity, skin colour, sexual orientation, religion and beliefs. The activities include recruitment, pay and working conditions, career advancement, development opportunities and protection against harassment.

The work situation will, as far as possible, be adapted for persons with health challenges to allow them to maintain their work capacity.

Transparency

FinKN focuses on the requirements of the Transparency Act to promote the organisation's respect for fundamental human rights and decent working conditions and to ensure the general public access to information, and will be updating its website with information about due diligence and the [Transparency Act](#) by 30 June 2023.

Climate and the environment

FinKN endeavours to ensure that the organisation pollutes the natural environment as little as possible. After the pandemic, travel activity in the organisation has been considerably reduced as a result of more use of digital meetings and hybrid work arrangements. The organisation makes active efforts to implement digital work and communication channels and to make online platforms the preferred form of communication for complainants and companies. The organisation also focuses on reuse and source separated recycling.

Insurance for the board of directors and managing director

The board members and the managing director are covered by an insurance scheme that covers directors' liability insurance. The coverage is adapted to FinKN's activities and the position in question.

Prospects

FinKN is a publicly approved complaints body charged with resolving the cases submitted to it at all times, and the organisation's activities are based on an agreement between the Norwegian Consumer Council, Finance Norway, the Association of Norwegian Finance Houses (Finfo), the Confederation of Norwegian Enterprise (NHO) and the Enterprise Federation of Norway (Virke). There are no specific prospects of changes being made to the scheme or material underlying framework conditions.

Management of financial risk

FinKN's operating income is adapted to the expected workload for the year ahead. The board sets the income from members, and FinKN's financial risk is thus deemed to be low.

Oslo, 21 March 2023

RØNNINGEN, HANS OLAV
Chair of the board

STEFI KIERULF PRYTZ
Deputy chair

THOMASSEN, SIW METTE
Board member

BERSET, TONE MOLVÆR
Board member

KNUT ØVERNES
Board member

CHRISTINE SPERSRUD HAUG
Board member

EGGEN, BJARKI
Board member

HENRIKSEN, HANS CHRISTIAN
Board member

SÆVOLD, TONE DAHLE
Board member

UPPMAN, MARIANNE
Acting managing director

Årsregnskap 2022

Finansklagenemnda

Resultatregnskap

Finansklagenemnda

Driftsinntekter og driftskostnader	2022	2021
Annen driftsinntekt	76 742 102	70 548 890
Sum driftsinntekter	76 742 102	70 548 890
Lønnskostnad	61 070 128	57 797 011
Avskrivning av driftsmidler og immaterielle eiendeler	2 408 443	2 322 192
Annen driftskostnad	15 580 247	11 911 850
Sum driftskostnader	79 058 818	72 031 053
Driftsresultat	-2 316 716	-1 482 163
Finansinntekter og finanskostnader		
Annen finansinntekt	300 145	147 675
Annen finanskostnad	323	790
Resultat av finansposter	299 822	146 884
Resultat	-2 016 894	-1 335 278
Årsresultat	-2 016 894	-1 335 278
Overføringer		
Avsatt til annen egenkapital	-2 016 894	-1 335 278
Sum overføringer	-2 016 894	-1 335 278

Balanse

Finansklagenemnda

Eiendeler	2022	2021
Anleggsmidler		
<i>Immaterielle eiendeler</i>		
Programvare	5 075 940	6 744 996
Sum immaterielle eiendeler	5 075 940	6 744 996
<i>Varige driftsmidler</i>		
Driftsløsøre, inventar o.a. utstyr	884 826	1 354 083
Sum varige driftsmidler	884 826	1 354 083
Sum anleggsmidler	5 960 766	8 099 079
Omløpsmidler		
<i>Fordringer</i>		
Kundefordringer	65 461	69 375
Andre kortsiktige fordringer	1 086 614	894 688
Sum fordringer	1 152 075	964 063
<i>Bankinnskudd, kontanter o.l</i>		
Bankinnskudd, kontanter o.l.	23 409 654	17 891 809
Sum bankinnskudd, kontanter o.l	23 409 654	17 891 809
Sum omløpsmidler	24 561 729	18 855 872
Sum eiendeler	30 522 496	26 954 951

Balanse

Finansklagenemnda

Egenkapital og gjeld	2022	2021
Egenkapital		
<i>Opptjent egenkapital</i>		
Annen egenkapital	15 167 083	17 183 977
Sum opptjent egenkapital	15 167 083	17 183 977
Sum egenkapital	15 167 083	17 183 977
Gjeld		
<i>Kortsiktig gjeld</i>		
Leverandørgjeld	3 655 873	1 518 609
Skyldig offentlige avgifter	2 460 482	2 905 057
Annen kortsiktig gjeld	9 239 057	5 347 308
Sum kortsiktig gjeld	15 355 413	9 770 974
Sum gjeld	15 355 413	9 770 974
Sum egenkapital og gjeld	30 522 496	26 954 951

Oslo, _____
Styret i Finansklagenemnda

Hans Olav Rønningen
styreleder

Stefi Utne Kierulf Prytz
nestleder

Tone Dahle Sævold
styremedlem

Bjarki Eggen
styremedlem

Siw Mette Thomassen
styremedlem

Tone Molvær Berset
styremedlem

Hans Christian Henriksen
styremedlem

Knut Øvernes
styremedlem

Christine Spersrud Haug
styremedlem

Marianne Uppmann
daglig leder

Uavhengig revisors beretning

Til generalforsamlingen i Finansklagenemnda

Konklusjon

Vi har revidert årsregnskapet til Finansklagenemnda.

Årsregnskapet består av: • Balanse per 31. desember 2022, • Resultatregnskap 2022 • Kontantstrømoppstilling for regnskapsåret avsluttet per 31. desember 2022 • Noter til årsregnskapet, herunder et sammendrag av viktige regnskapsprinsipper.	Etter vår mening: • Oppfyller årsregnskapet gjeldende lovkrav, og • Gir årsregnskapet et rettviseende bilde av nemndas finansielle stilling per 31. desember 2022 og av dets resultater og kontantstrømmer for regnskapsåret i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge.
--	---

Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med International Standards on Auditing (ISA-ene). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet nedenfor under Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet. Vi er uavhengige av nemnda i samsvar med kravene i relevante lover og forskrifter i Norge og International Code of Ethics for Professional Accountants (inkludert internasjonale uavhengighetsstandarder) utstedt av International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA-reglene), og vi har overholdt våre øvrige etiske forpliktelser i samsvar med disse kravene. Innhentet revisjonsbevis er etter vår vurdering tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon.

Annen informasjon

Styret og daglig leder (ledelsen) er ansvarlig for annen informasjon. Annen informasjon består av årsberetningen. Vår konklusjon om årsregnskapet ovenfor dekker ikke annen informasjon.

I forbindelse med revisjonen av årsregnskapet er det vår oppgave å lese annen informasjon. Formålet er å vurdere hvorvidt det foreligger vesentlig inkonsistens mellom annen informasjon og årsregnskapet og den kunnskap vi har opparbeidet oss under revisjonen av årsregnskapet, eller hvorvidt informasjon i annen informasjon ellers fremstår som vesentlig feil. Vi har plikt til å rapportere dersom annen informasjon fremstår som vesentlig feil. Vi har ingenting å rapportere i så henseende.

Konklusjon om årsberetningen

Basert på kunnskapen vi har opparbeidet oss i revisjonen, mener vi at årsberetningen

- er konsistent med årsregnskapet og
- inneholder de opplysninger som skal gis i henhold til gjeldende lovkrav.

Styret og daglig leders ansvar for årsregnskapet

Styret og daglig leder (ledelsen) er ansvarlig for å utarbeide årsregnskapet og for at det gir et rettviseende bilde i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge. Ledelsen er

også ansvarlig for slik intern kontroll som den finner nødvendig for å kunne utarbeide et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil.

Ved utarbeidelsen av årsregnskapet må ledelsen ta standpunkt til nemndas evne til fortsatt drift og opplyse om forhold av betydning for fortsatt drift. Forutsetningen om fortsatt drift skal legges til grunn for årsregnskapet så lenge det ikke er sannsynlig at virksomheten vil bli avviklet.

Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet

Vårt mål er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil, og å avgi en revisjonsberetning som inneholder vår konklusjon. Betryggende sikkerhet er en høy grad av sikkerhet, men ingen garanti for at en revisjon utført i samsvar med ISA-ene, alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon. Feilinformasjon kan oppstå som følge av misligheter eller utilsiktede feil. Feilinformasjon er å anse som vesentlig dersom den enkeltvis eller samlet med rimelighet kan forventes å påvirke de økonomiske beslutningene som brukerne foretar på grunnlag av årsregnskapet.

For videre beskrivelse av revisors oppgaver og plikter vises det til:
<https://revisorforeningen.no/revisjonsberetninger>

BDO AS

Roar Svensbakken
statsautorisert revisor
(elektronisk signert)

2022

Forskrift om klageorganer for forbrukersaker

§ 3. Årsrapport og rapporteringsplikt

Klageorganet skal utarbeide årlige rapporter som inneholder opplysninger om:

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2022		
a) antall mottatte klager og hva klagene gjelder	Område	Type	Antall
	Forsikring	Ansvar	93
	Forsikring	Bilansvar	169
	Forsikring	Bygning - innbo	703
	Forsikring	Dyr	51
	Forsikring	Lystbåt/fiskebåt	39
	Forsikring	Motorvogn	280
	Forsikring	Næringsliv	67
	Forsikring	Reise/reisegods	199
	Forsikring	Rettshjelp	98
	Forsikring	Verdisaker	22
	Forsikring	Generelt - Skade	69
	Forsikring	Ansvar – personskade	5
	Forsikring	Bilansvar – personskade	45
	Forsikring	Lisens	6
	Forsikring	Liv	154
	Forsikring	Reisesyke	84
	Forsikring	Sykdom	101
	Forsikring	Ulykke	127
	Forsikring	Generelt - Person	10
	Forsikring	Yrkesskade	163
	Forsikring	Boligkjøperforsikring	44
	Forsikring	Boligselgerforsikring	760
	Forsikring	Ukjent produkt	120
	Bank	Andre bank tjenester	37
	Bank	Bank sin kompetanse	76
	Bank	Betalingsformidling	727
	Bank	Innskudd	349
	Bank	Sikkerhetsstillelse	16
	Bank	Utlån	403
	Bank	Generelt - Bank	174
	Bank	Bank - ukjent produkt	114
	Annet	Annet/ukjent område	124
		Totalt	5429
I henhold til § 1, første ledd jfr. § 2 e) i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker, er det Finansklagenemndas oppfatning at følgende saker, som faller inn under nemndas mandat, ikke omfattes av rapporteringsplikten:			

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2022																		
	- klagebehandling på ilagt gebyr for uforsikret motorvogn (regulert i forskrift om gebyr for uforsikret motorvogn mv. FOR-2018-02-14-230) - det ble mottatt 863 saker innen denne kategorien - klager mot inkassoforetakene - det ble mottatt 656 saker innen denne kategorien Disse sakene er dermed ikke hensyntatt i beregningene i denne rapporten.																		
b) eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Opplysningene kan følges av anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden,	I 2022 mottok Finansklagenemnda mange klager knyttet til bankers oppsigelse av kundeforhold blant annet på grunn av manglende re-legitimering. En del av disse tvistene kunne nok ha vært unngått dersom bankene hadde hatt bedre veiledning og enklere løsninger knyttet til re-legitimering.																		
c) antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene, jf. § 2 annet ledd bokstav d,	Avviste saker i sekretariat og nemnd: <table><tr><th>Avvisningsgrunn</th><th>Antall</th><th>I prosent</th></tr><tr><td>§ 14 a – ikke forsøkt løst</td><td>17</td><td>11,1</td></tr><tr><td>§ 14 b – useriøs eller grunnløs</td><td>0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>§ 14 c – litispensens</td><td>50</td><td>32,7</td></tr><tr><td>§ 14 f – effektivitet</td><td>86</td><td>56,2</td></tr><tr><td>Totalt</td><td>149</td><td></td></tr></table>	Avvisningsgrunn	Antall	I prosent	§ 14 a – ikke forsøkt løst	17	11,1	§ 14 b – useriøs eller grunnløs	0	0,0	§ 14 c – litispensens	50	32,7	§ 14 f – effektivitet	86	56,2	Totalt	149	
Avvisningsgrunn	Antall	I prosent																	
§ 14 a – ikke forsøkt løst	17	11,1																	
§ 14 b – useriøs eller grunnløs	0	0,0																	
§ 14 c – litispensens	50	32,7																	
§ 14 f – effektivitet	86	56,2																	
Totalt	149																		
d) prosentandel av klagebehandlingene som er foreslått eller pålagt til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, og prosentandel av klagebehandlingene som har endt med minnelig løsning,	Resultat av klagebehandlingene i sekretariat og nemnd: <table><tr><td>Andel medhold klager</td><td>23,7 %</td></tr><tr><td>Andel medhold foretak</td><td>43,1 %</td></tr><tr><td>Andel saker med minnelig løsning</td><td>0,2 %</td></tr></table>	Andel medhold klager	23,7 %	Andel medhold foretak	43,1 %	Andel saker med minnelig løsning	0,2 %												
Andel medhold klager	23,7 %																		
Andel medhold foretak	43,1 %																		
Andel saker med minnelig løsning	0,2 %																		
e) prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette, hvis slik informasjon foreligger,	Andel av saker der klagebehandlingene ble avbrutt var på 28,4 %. I dette ligger følgende årsaker:																		

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2022
	• vi har kontaktet klager for innhenting av nødvendig opplysninger før klagebehandlingen kan starte, men ikke fått noen tilbakemelding • saken er overført klagekontor i utlandet • saken bortfaller, av ulike grunner • sakene tas ikke til behandling da det ikke foreligger noen tvist eller de faller utenfor Finansklagenemndas mandat
f) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,	For hele rapporteringsporteføljen, uavhengig av om sakene er avvist, ikke tatt til behandling, eller gitt full saksbehandling: 39 dager fra komplett saksmappe foreligger og saken er klar til behandling, til avsluttet dato. 104 dager fra saken er innkommet til avsluttet dato. Hvis vi begrenser målingen til kun de sakene som har vært gjenstand for full klagebehandling i sekretariat og eventuelt i nemnd: 40 dager fra komplett saksmappe foreligger og saken er klar til behandling, til avsluttet dato. 142 dager fra saken er innkommet til avsluttet dato.
g) antall saker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 16,	I 2022 ble 3188 saker avsluttet etter en fullstendig klagebehandling i sekretariat og nemnd. 3159 saker ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager. 21 saker fikk forlenget frist, og ble behandlet innen denne fristen. 8 saker ble dermed behandlet utenfor fristen på 90 dager/forlenget frist. 2 saker gjaldt FinKN Eierskifte. Årsaken til fristbruddet var at saksmengden til nemnda var større enn det nemnda hadde kapasitet til å behandle.

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2022
	6 saker gjaldt FinKN Bank. Fristen i 5 av sakene ble oversittet fordi Forbrukerrådet ikke hadde kapasitet til å stille i nemndmøte. Oversittelse av fristen i den siste saken kunne ha vært unngått ved å utsette fristen pga nye anførsler etter at fristen hadde begynt å løpe.
h) i hvilket omfang resultatene av klagebehandlinger er blitt etterlevd, hvis slik informasjon foreligger,	Det ble avgitt 1027 nemndsavgjørelser i 2022. Klager fikk medhold i 252 av sakene (24,5 %), og i 22 av disse sakene (8,7 %) har foretaket gitt beskjed om at det ikke vil følge nemndas avgjørelse.
i) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,	• FIN-NET • ODR
j) klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak,	Finansklagenemnda har etablert et omfattende system for opplæring (Onboarding) av nye medarbeidere. Videre arrangeres det jevnlig interne kurs/seminarer, ny nemndspraksis gjennomgås fortløpende i alle fagavdelinger, og vi deltar på aktuelle eksterne kurs/seminarer. Vi har etablert et system for opplæring i GDPR (personvern) av alle nye medarbeidere, samt en årlig ajourføring av alle ansatte.
k) en evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak.	Finansklagenemnda har i utgangspunktet høy effektivitet. Ved utgangen av 2022 var klageorganets effektivitet noe redusert på grunn av en kraftig økning av klager innenfor fagområdet Bank uten at bemanningen hadde økt tilsvarende. Det er nå iverksatt tiltak for å øke bemanningen innenfor fagområdet. Saksinngangen på klager innenfor forsikring var også økende siste halvår 2022. Finansklagenemnda overholder i det alt vesentlige saksbehandlingsfrister.

Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansforetak

Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansforetak

Finansforetak	Avgjørelser	Medhold klager	Ikke akseptert
Agria Dyreforsikring NUF	2	0	0
AIG EUROPE S.A. NUF	4	1	0
ALEKTUM AS	2	1	0
AmTrust International Underwriters DAC	33	12	0
AmTrust International Underwriters DAC (tidl. Europe)	1	1	0
Anticimex Forsikring AB, NUF	36	19	1
AutoConcept Insurance AB, filial Norge	1	0	0
AXA FRANCE IARD	1	1	0
AXACTOR NORWAY AS	1	0	0
Bank Norwegian, En Filial Av Nordax Bank Ab (publ)	6	1	0
Bank2 ASA	1	0	0
BN Bank ASA	1	0	0
BNP Paribas Cardif Skadeforsikring NUF	2	0	0
Brage Finans ASA	1	0	0
CHUBB European Group Limited NUF	2	1	0
Codan Forsikring	15	0	0
CONVENE COLLECTION AS	1	1	1
Danske Bank	5	0	0
DARAG DEUTSCHLAND AG	2	1	0
DAS Legal Expenses Insurance Company Limited	2	1	0
DNB Bank ASA	34	7	1
DNB Livsforsikring AS (Pensjon, Personal)	21	3	1
Eika Forsikring AS	27	3	0
Eika Kredittbank AS	1	0	0
Ekspress Bank NUF	1	1	0
EnterCard Norge, filial av EnterCard Group AB	3	2	0
Euro Insurances DAC	1	0	0
Fana Sparebank	2	1	0
Folkia AS (Folkefinans AS)	1	0	0
Fremtind Forsikring AS	68	8	0
Fremtind Livsforsikring AS	10	4	0

Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansforetak forts.

Finansforetak	Avgjørelser	Medhold klager	Ikke akseptert
Fremtind Livsforsikring AS (tidligere SpareBank 1 Forsikring AS, Liv)	2	0	0
Frende Livsforsikring AS	3	1	0
Frende Skadeforsikring AS	10	1	0
Gjensidige Forsikring ASA	73	4	0
Granne Forsikring	3	1	0
Haltdalen Sparebank	1	1	0
Handelsbanken Liv NUF	1	0	0
Handelsbanken NUF	1	0	0
HDI Global Specialty SE	29	11	0
HDI Global Specialty SE (Co-assurance HDI, Scor, Newline)	129	49	1
HELP Forsikring AS	6	2	1
If Skadeforsikring NUF	91	14	4
Instabank ASA	2	2	0
INTRUM AS	2	1	0
Jernbanepersonalets Forsikring Gjensidig	8	1	0
Jæren Sparebank	1	1	0
KLARE INKASSO AS	1	1	0
Klarna Bank AB	2	0	0
KLP Skadeforsikring AS	27	3	0
KNIF Trygghet Forsikring AS	5	0	0
Komplett Bank ASA	5	0	0
KREDINOR AS	6	0	0
Kredinor Finans AS c/o Kredinor AS	1	0	0
Landkreditt Forsikring AS	6	3	0
Lea Bank ASA	2	0	0
Lloyd's Insurance Company S.A.	3	1	0
Lloyds of London (Matrix Insurance AS)	1	0	0
LOWELL NORGE AS	1	0	0
Ly Forsikring ASA	5	1	0
MODHI NORGE AS	3	2	0
Nemi Forsikring	3	0	0
Nordea Bank Abp, filial i Norge	5	2	0
Nordea Finans Norge AS	1	1	0
Nordea Liv Norge AS	4	1	0
Nordnet Bank NUF	5	1	0

Finansforetak	Avgjørelser	Medhold klager	Ikke akseptert
Norsk Hussopp Forsikring	1	0	0
Oslo Pensjonsforsikring AS	3	0	0
PRA GROUP NORGE AS	1	0	0
Protector Forsikring ASA	84	33	2
QBE Europe SA/NV, Filial Sverige	2	0	0
Resurs Bank AB (publ) NUF	4	2	0
ROLAND Rechtsschutz Versicherungs AG	4	4	0
Rørosbanken Røros Sparebank	1	0	0
Sandnes Sparebank	2	0	0
Santander Consumer Bank AS	13	5	0
Sbanken ASA	9	3	0
SEB Kort Bank AB, Oslofilialen NUF	3	0	0
Skagerrak Sparebank	1	0	0
Skue Sparebank	1	1	0
SOLID Försäkring AB	1	0	0
SOLVENCIA AS	1	0	0
SpareBank 1 Gudbrandsdal	1	0	0
SpareBank 1 Hallingdal Valdres	1	0	0
SpareBank 1 Kreditt AS	4	0	0
SpareBank 1 Nord-Norge	4	1	0
SpareBank 1 Ringerike Hadeland	1	1	0
SpareBank 1 SMN	8	2	1
SpareBank 1 SR-Bank ASA	9	5	4
SpareBank 1 Sørøst-Norge	2	1	1
SpareBank 1 Østfold Akershus	1	1	1
SpareBank 1 Østlandet	5	2	0
Sparebanken Møre	1	0	0
Sparebanken Sogn og Fjordane	2	1	1
Sparebanken Sør	3	2	2
Sparebanken Vest	3	0	0
Sparebanken Øst	2	2	0
Statens Pensjonskasse	2	0	0
Storebrand Bank ASA	3	2	0
Storebrand Danica Pensjonsforsikring	1	0	0
Storebrand Forsikring AS	27	3	0
Storebrand Livsforsikring AS	7	1	0
Svea Bank AB, filial i Norge	1	1	0

Finansforetak	Avgjørelser	Medhold klager	Ikke akseptert
TF Bank Norge, NUF	3	2	0
Toyota Kreditbank GmbH NUF	1	0	0
Trafikkforsikringsforeningen (Gebyr)	43	13	0
Tryg Forsikring NUF	74	4	0
Vipps AS	3	2	0
W. R. Berkley Insurance Nordic NUF	1	0	0
Watercircles Forsikring ASA	5	3	1
Yrkesskadeforsikringsforeningen	1	0	0
Zurich Insurance plc Norway Branch	2	0	0
Ørskog Sparebank	1	0	0
Totalsum	1 089	271	23

Antall purringer per foretak

I denne tabellen følger en oversikt over hvilke foretak som måtte purres flest ganger på manglende svar.

For forsikring viser tabellen samlede tall for liv - og skadeforetak, selv om enkelte har skilt skadeforsikring fra livsforsikring i separate foretak.

Oversikten må leses under hensyn til at foretakene har ulike markedsandeler og ulikt antall klagesaker til behandling i Finansklagenemnda.

Se statistikker: www.finansnorge.no

Forsikring

HDI Global Specialty SE (Co-assurans HDI, Scor, Newline)	103
Tryg Forsikring NUF	91
Gjensidige Forsikring ASA	77
Storebrand Forsikring AS	54
DNB Livsforsikring AS (Pensjon, Personal)	43
Protector Forsikring ASA	33
If Skadeforsikring NUF	31
AmTrust International Underwriters DAC	28
AXA FRANCE IARD	25
HDI Global Specialty SE	22
Frende Skadeforsikring AS	19
Eika Forsikring AS	12
Storebrand Livsforsikring AS	10

Bank

Santander Consumer Bank AS	52
Resurs Bank AB (publ) NUF	34
American Express	23
DNB Bank ASA	22
Klarna Bank AB	21
Nordnet Bank NUF	18
Nordea Bank Abp, filial i Norge	12
Eika Kredittbank AS	10

Inkasso

Convene Collection AS	20
Kredinor AS	14
Modhi Norge AS	11
Zolva AS	10

Grunnlag for finansiering 2024

Kostnader ved tilslutning av klageordningen

Finansklagenemndas driftsutgifter finansieres av finansselskapene, og selskapenes bidrag fastsettes av Finansklagenemndas styre. Kostnadene ved tilslutning og bruk av klageordningen, beregnes etter følgende modell:

Tilknytningsavgift: Finansselskap som ikke er medlem hos en avtalepart, men likevel ønsker å tilslutte seg klageordningen, betaler en engangsavgift.

Grunnbeløp: Alle finansselskap som er tilsluttet FinKN betaler et årlig grunnbeløp, forutsatt at selskapet driver med virksomhet som kan klages inn for klageordningen.

Saksavgift: Finansselskapet betaler en avgift som tilsvarer antall klagesaker som blir behandlet av FinKN. Saker som er meldt FinKN og avsluttet i nemnd i kalenderåret 00, anvendes som grunnlag for å finansiere driftsåret 02. Det vil si at fakturering av saksavgift for 2024 baseres på det antall klagesaker som er registrert i 2022, og antall ferdigbehandlede nemndssaker samme år.

Opphør av finansselskapets tilslutning

Av Finansklagenemndas vedtekter pkt. 1.5 fjerde ledd fremkommer følgende om utmelding av klageordningen, for selskap som ikke er medlem av bransjeorganisasjonene:

(4) Tilslutningen til Finansklagenemnda som nevnt i annet ledd kan bringes til opphør av et finansselskap ved skriftlig varsel. Slikt varsel skal gis med minst seks måneders frist. Medlemskapet opphører førstkommande 31. desember.

Kundenr.	Finansforetak/forsikringsgiver/risikobærer	Agent/skadeoppgjørsselskap	Grunnbeløp	Antall saker mottatt 2022	Antall avgjørelser i nemnd 2022	Antall saker trukket før nemnd 2022
12817	Accelerant Insurance Europe SA/NV		1	1	0	0
12418	Agder Sparebank		1	1	0	0
12127	Agria Dyreforsikring NUF		1	15	2	0
12003	AIG EUROPE S.A. NUF		1	16	4	0
12714	ALANDIA FÖRSÄKRING	Claims Link AS	1	3	0	0
12802	ALD Automotive AS		1	0	0	0
12460	Alfred Berg Kapitalforvaltning AS		1	0	0	0
12826	Allianz Global Corporate & Specialty SE		1	2	0	0
12399	Allianz Partners, AWP P&C		1	1	0	0
12764	American Express		1	18	0	0
12085	AmTrust International Underwriters DAC	Claims Link AS	1	55	31	1
12816	AmTrust International Underwriters DAC	AmTrust Insurance Services Norway AS	0	19	2	0
12659	AmTrust International Underwriters DAC (tidl. Europe)	Claims Link AS	0	0	1	0
12322	Andebu Sparebank (fusjonsbeslutning)		1	0	0	0
12098	Anticimex Forsikring AB, NUF		1	135	36	2
12184	AS Financiering		1	1	0	0
12164	Askim og Spydeberg Sparebank		1	1	0	0
12415	Aurskog Sparebank		1	1	0	0
12012	AXA FRANCE IARD		1	4	1	0
12666	AXACTOR CAPITAL AS		1	3	0	0
12208	Bank Norwegian, En Filial Av Nordax Bank Ab (publ)		1	63	6	0
12167	Bank2 ASA		1	3	1	0
12416	Berg Sparebank		1	0	0	0
12168	Bien Sparebank AS		1	1	0	0
12762	Bill Kill AS		1	0	0	0
12461	Birkenes Sparebank		1	0	0	0
12462	Bjugn Sparebank		1	0	0	0

Kundenr.	Finansforetak/forsikringsgiver/risikobærer	Agent/skadeoppgjørsselskap	Grunnbeløp	Antall saker mottatt 2022	Antall avgjørelser i nemnd 2022	Antall saker trukket før nemnd 2022
12370	BlueStep Bank AB (publ), filial Oslo		1	2	0	0
12169	BMW Financial Services Norge NUF		1	2	0	0
12171	BN Bank ASA		1	4	1	0
12397	BNP Paribas Cardif Skadeforsikring NUF		1	3	2	0
12437	BNP PARIBAS S.A. NORWAY BRANCH		1	0	0	0
12464	Borea Asset Management AS		1	0	0	0
12465	Brage Finans ASA		1	4	1	0
12073	Bud og Hustad Forsikring gjensidig		1	0	0	0
12371	Buypass Payment AS		1	0	0	0
12466	C WorldWide Asset Management AS		1	0	0	0
12013	CHUBB European Group Limited NUF		1	6	2	0
12814	CIRCLE K NORGE AS		1	0	0	0
12174	Citibank Europe PLC, Norway Branch		1	0	0	0
12653	CNP Santander Insurance Europe DAC		1	1	0	0
12654	CNP Santander Insurance Life DAC		1	1	0	0
12035	Codan Forsikring	Tryg Forsikring AS	0	23	15	1
12848	COLLECTOR BANK AB, NORGE FILIAL		1	3	0	0
12766	Collinson Insurance Europe Limited		1	3	0	0
12467	Cultura Sparebank		1	1	0	0
12185	Danske Bank		1	33	5	0
12468	Danske Invest Asset Management AS		1	0	0	0
12838	DARAG DEUTSCHLAND AG		1	15	5	0
12451	DAS Legal Expenses Insurance Company Limited	Legal Insurance Group AS	1	1	2	0
12458	DEAS FUND MANAGEMENT AS		1	0	0	0
12326	DNB Asset Management AS		1	0	0	0
12177	DNB Bank ASA		1	356	34	0
12325	DNB Boligkreditt AS		1	1	0	0

Kundenr.	Finansforetak/forsikringsgiver/risikobærer	Agent/skadeoppgjørsselskap	Grunnbeløp	Antall saker mottatt 2022	Antall avgjørelser i nemnd 2022	Antall saker trukket før nemnd 2022
12771	DNB Livsforsikring AS (Pensjon, Personal)		1	62	21	1
12697	DNB Næringseiendom AS		1	0	0	0
12469	Drangedal Sparebank		1	0	0	0
12470	Eidsberg Sparebank		1	1	0	0
12471	Eika Boligkreditt AS		1	0	0	0
12109	Eika Forsikring AS		1	93	27	1
12472	Eika Kapitalforvaltning AS		1	0	0	0
12234	Eika Kredittbank AS		1	8	1	0
12828	Eir Forsäkring AB		1	3	0	0
12473	Eksportfinans ASA		1	0	0	0
12723	Ekspress Bank NUF		1	3	1	0
12823	Elekt AS		1	0	0	0
12693	EnterCard Norge, filial av EnterCard Group AB		1	22	3	0
12803	ERGO Versicherung Aktiengesellschaft	Fender Claims Services AS	1	5	0	0
12831	ERIK PENSER BANK AB		1	0	0	0
12112	Erika Försäkringsaktiebolag (publ)		1	0	0	0
12434	Espos Norge AS		1	0	0	0
12474	Etne Sparebank		1	1	0	0
12181	Etnedal Sparebank		1	0	0	0
10116	Euro Insurances DAC	LeasePlan Norge AS	1	1	1	0
12834	EVIDENT LIFE FÖRSÄKRING AB		1	0	0	0
12475	Evje og Hornnes Sparebank		1	0	0	0
12646	EVRY Card Services AS		1	0	0	0
12827	Facit Bank		1	1	0	0
12183	Fana Sparebank		1	4	2	0
12523	FIRST Fondene AS		1	0	0	0
12328	Flekkefjord Sparebank		1	2	0	0

Kundenr.	Finansforetak/forsikringsgiver/risikobærer	Agent/skadeoppgjørsselskap	Grunnbeløp	Antall saker mottatt 2022	Antall avgjørelser i nemnd 2022	Antall saker trukket før nemnd 2022
12478	Fondsfinans Kapitalforvaltning ASA		1	0	0	0
12479	Fondsforvaltning AS		1	0	0	0
12329	Fornebu Sparebank		1	0	0	0
12480	Forte Fondsforvaltning AS		1	0	0	0
12749	Fremtind Forsikring AS		1	372	68	1
12770	Fremtind Livsforsikring AS		1	26	12	0
12146	Frende Livsforsikring AS		1	10	3	0
12147	Frende Skadeforsikring AS		1	87	10	0
12726	FundingPartner AS		1	0	0	0
12851	GAR-BO FÖRSÄKRING AB		1	1	0	0
12380	Gildeskål Sparebank		1	0	0	0
12027	Gjensidige Forsikring ASA		1	354	73	2
12296	Gjensidige Pensjonsforsikring AS		1	3	0	0
12122	Granne Forsikring		1	4	3	0
12740	Great American International Insurance (EU) DAC		1	0	0	0
12862	GREAT LAKES INSURANCE SE		1	2	0	0
12419	Grong Sparebank		1	3	0	0
12485	Grue Sparebank		1	2	0	0
12332	Haltdalen Sparebank		1	0	1	0
12029	Handelsbanken Liv NUF		1	0	1	0
12333	Handelsbanken NUF		1	22	1	0
12420	Haugesund Sparebank		1	2	0	0
12082	Havtrygd Gjensidig Forsikring		1	0	0	0
12272	HDI Global Specialty SE	Crawford & Company (Norway) AS	0	1	1	0
12273	HDI Global Specialty SE	Claims Link AS	1	43	28	0
12800	HDI Global Specialty SE (Co-assuranse HDI, Scor, Newline)	Claims Link AS	0	380	129	5
12836	HEDVIG FÖRSÄKRING AB		1	3	0	0

Kundenr.	Finansforetak/forsikringsgiver/risikobærer	Agent/skadeoppgjørsselskap	Grunnbeløp	Antall saker mottatt 2022	Antall avgjørelser i nemnd 2022	Antall saker trukket før nemnd 2022
12487	Hegra Sparebank		1	1	0	0
12134	HELP Forsikring AS		1	28	6	1
12297	Hjartdal og Gransherad Sparebank		1	2	0	0
12191	Hjelmeland Sparebank		1	0	0	0
12488	Holberg Fondsforvaltning AS		1	0	0	0
12808	Horde AS		1	0	0	0
12193	Høland og Setskog Sparebank		1	3	0	0
12058	If Skadeforsikring NUF		1	404	91	4
12194	Ikano Bank AB (publ), Norway Branch		1	5	0	0
12031	Industrieforsikring AS		1	0	0	0
12727	Instabank ASA		1	7	2	0
12032	Jernbanepersonalets Forsikring Gjensidig		1	34	8	0
12196	Jernbanepersonalets Sparebank		1	2	0	0
12456	Jæren Sparebank		1	14	1	0
12765	Kameo Norwegian branch		1	0	0	0
12754	Klarna Bank AB		1	22	2	0
12197	KLP Banken AS		1	10	0	0
12491	KLP Kapitalforvaltning AS		1	0	0	0
12033	KLP Skadeforsikring AS		1	84	27	0
12274	KNIF Trygghet Forsikring AS		1	13	5	0
12034	Kommunal Landspensjonskasse Gjensidig Forsikringsselskap		1	0	0	0
12534	Komplett Bank ASA		1	10	5	0
12795	Kraft Bank ASA		1	1	0	0
12813	Kredinor Finans AS		1	2	1	0
12198	Kvinesdal Sparebank		1	1	0	0
12199	Landkreditt Bank AS		1	4	0	0
12673	Landkreditt Boligkreditt AS		1	0	0	0

Kundenr.	Finansforetak/forsikringsgiver/risikobærer	Agent/skadeoppgjørsselskap	Grunnbeløp	Antall saker mottatt 2022	Antall avgjørelser i nemnd 2022	Antall saker trukket før nemnd 2022
12006	Landkreditt Forsikring AS		1	34	6	0
12494	Landkreditt Forvaltning AS		1	0	0	0
12200	Larvikbanken (fusjonsbeslutning)		1	1	0	0
12390	Lea Bank ASA		1	6	2	0
12071	LeasePlan Norge AS		1	0	0	0
12806	Lendo part of Schibsted AS		1	0	0	0
12495	Lillesands Sparebank		1	0	0	0
12825	Lloyds Insurance Company S.A.	Norsk Forsikring AS	0	3	0	0
12830	Lloyds Insurance Company S.A.	Van Ameyde Norway AS	0	1	1	0
12842	Lloyds Insurance Company S.A.	Norwegian Underwriting Agency AS (NUA)	0	1	0	0
12841	Lloyds Insurance Company S.A.	AGS Forsikring AS	0	1	0	0
12839	Lloyds Insurance Company S.A.	Crawford & Company (Norway) AS	0	1	0	0
12824	Lloyd's Insurance Company S.A.	Advokatfirmaet Berngaard AS	1	0	0	0
12311	Lloyd's Insurance Company S.A.	Matrix Insurance AS	0	5	3	0
12846	LUNAR BANK		1	3	0	0
12498	Luster Sparebank		1	0	0	0
12684	Ly Forsikring ASA		1	12	5	0
12822	Lånekontoret AS		1	0	0	0
12791	Maiden General Försäkrings AB	Insurance Management Administrasjon & Advisors AS	1	0	0	0
12790	Maiden Life Försäkrings AB	Insurance Management Administrasjon & Advisors AS	1	0	0	0
12741	Maritime & Merchant Bank ASA		1	0	0	0
12334	Marker Sparebank		1	1	0	0
12335	Melhus Sparebank		1	4	0	0
12702	Monio AS		1	0	0	0
12801	MS Amlin Insurance S.E.	Fender Claims Services AS	1	1	0	0
12729	MyBank ASA		1	1	0	0

Kundenr.	Finansforetak/forsikringsgiver/risikobærer	Agent/skadeoppgjørsselskap	Grunnbeløp	Antall saker mottatt 2022	Antall avgjørelser i nemnd 2022	Antall saker trukket før nemnd 2022
12499	NBBL Fulltegningsforsikring AS		1	0	0	0
12799	Newline Europe Versicherung AG	Claims Link AS	1	0	0	0
12492	Nidaros Sparebank		1	0	0	0
12206	Nordax Bank AB (publ)		1	9	0	0
12052	Nordea Bank Abp, filial i Norge		1	105	5	0
12338	Nordea Finans Norge AS		1	4	1	0
12502	Nordea Funds, Norwegian Branch		1	0	0	0
12849	NORDEA INVESTMENT FUNDS S.A.		1	0	0	0
12503	Nordea Investment Management AB, Norwegian Branch		1	1	0	0
12065	Nordea Liv Norge AS		1	18	4	0
12477	NORDISKA FINANCIAL PARTNER NORWAY AS		1	1	1	0
12041	Nordlys Forsikring Gjensidig		1	0	0	0
12207	Nordnet Bank NUF		1	15	5	0
12431	Nordnet Livsforsikring AS		1	0	0	0
12812	NorgesGruppen Finans AS		1	6	0	0
12044	Norsk Hussopp Forsikring		1	7	1	0
12847	Norwegian Block Exchange AS		1	1	0	0
12731	Næringsbanken ASA		1	0	0	0
12504	Obligo Investment Management AS		1	0	0	0
12732	OBOS Boligkreditt AS		1	0	0	0
12449	OBOS-banken AS		1	4	0	0
12209	Odal Sparebank		1	2	0	0
12505	ODIN Forvaltning AS		1	0	0	0
12427	Opdals Sparebank		1	1	0	0
12361	Orkla Sparebank		1	0	0	0
12011	Oslo Forsikring AS		1	0	0	0
12115	Oslo Pensjonsforsikring AS		1	23	3	0

Kundenr.	Finansforetak/forsikringsgiver/risikobærer	Agent/skadeoppgjørsselskap	Grunnbeløp	Antall saker mottatt 2022	Antall avgjørelser i nemnd 2022	Antall saker trukket før nemnd 2022
12506	Pareto Asset Management AS		1	0	0	0
12507	Pareto Bank ASA		1	0	0	0
12774	PayEx Norge AS (Bank)		1	0	0	0
12048	Protector Forsikring ASA		1	195	84	2
12809	QBE Europe SA/NV, Filial Sverige		1	3	2	0
12510	Resurs Bank AB (publ) NUF		1	25	4	0
12511	Rindal Sparebank		1	0	0	0
12789	ROLAND Rechtsschutz Versicherungs AG		1	3	4	0
12201	Romerike Sparebank		1	3	0	0
12698	Romsdal Sparebank		1	4	0	0
12356	Rørosbanken Røros Sparebank		1	1	1	0
12215	Sandnes Sparebank		1	6	2	0
12214	Santander Consumer Bank AS		1	109	13	0
12219	Sbanken ASA (fusjonsbeslutning)		1	66	9	0
12872	Schroder Investment Management (Europe) S.A.		1	0	0	0
12798	Scor Europe SE	Claims Link AS	1	0	0	0
12182	SEB Kort Bank AB, Oslofilialen NUF		1	12	3	0
12342	Selbu Sparebank		1	2	0	0
12850	SKADEFORSIKRINGSELSESKAPET BORETTSLAGENES SIKRINGSORDNING AS		1	0	0	0
12218	SKAGEN AS		1	0	0	0
12166	Skagerrak Sparebank		1	1	1	0
12210	Skandinaviska Enskilda Banken AB (publ) Oslofilialen NUF		1	0	0	0
12053	Skogbrand Forsikringsselskap Gjensidig		1	0	0	0
12220	Skudenes & Aakra Sparebank		1	3	0	0
12450	Skue Sparebank		1	4	1	0
12195	Sogn Sparebank		1	0	0	0
12515	Soknedal Sparebank		1	0	0	0

Kundenr.	Finansforetak/forsikringsgiver/risikobærer	Agent/skadeoppgjørsselskap	Grunnbeløp	Antall saker mottatt 2022	Antall avgjørelser i nemnd 2022	Antall saker trukket før nemnd 2022
12132	SOLID Försäkring AB		1	2	1	0
12516	SpareBank 1 Finans Midt-Norge AS		1	3	0	0
12517	SpareBank 1 Finans Nord-Norge AS		1	0	0	0
12442	SpareBank 1 Finans Østlandet AS		1	4	0	0
12760	SpareBank 1 Forsikring AS (Pensjon)		1	2	0	0
12385	SpareBank 1 Gudbrandsdal		1	2	1	0
12422	SpareBank 1 Hallingdal Valdres		1	1	1	0
12190	SpareBank 1 Helgeland		1	11	0	0
12735	SpareBank 1 Kapitalforvaltning		1	0	0	0
12443	SpareBank 1 Kreditt AS		1	29	4	0
12343	SpareBank 1 Lom og Skjåk		1	0	0	0
12225	SpareBank 1 Nordmøre		1	1	0	0
12227	SpareBank 1 Nord-Norge		1	35	4	0
12300	SpareBank 1 Ringerike Hadeland		1	4	1	0
12226	SpareBank 1 SMN		1	34	8	0
12223	SpareBank 1 SR-Bank ASA		1	69	9	0
12347	SpareBank 1 Søre Sunnmøre		1	3	0	0
12105	SpareBank 1 Sørøst-Norge		1	39	2	0
12341	SpareBank 1 Østfold Akershus		1	29	1	0
12189	SpareBank 1 Østlandet		1	47	5	0
12382	Sparebank 68°Nord		1	2	0	1
12519	Sparebanken DIN		1	0	0	0
12204	Sparebanken Møre		1	3	1	0
12301	Sparebanken Narvik		1	3	0	0
12221	Sparebanken Sogn og Fjordane		1	13	2	0
12211	Sparebanken Sør		1	14	3	0
12237	Sparebanken Vest		1	34	3	0

Kundenr.	Finansforetak/forsikringsgiver/risikobærer	Agent/skadeoppgjørsselskap	Grunnbeløp	Antall saker mottatt 2022	Antall avgjørelser i nemnd 2022	Antall saker trukket før nemnd 2022
12239	Sparebanken Øst		1	7	2	0
12363	Spareskillingsbanken		1	5	0	0
12520	SR-Forvaltning AS		1	0	0	0
12228	Stadsbygd Sparebank		1	0	0	0
12792	Starr Europe Insurance Limited (Malta)		1	3	0	0
12091	Statens Pensjonskasse		1	7	2	0
12647	Statnett Forsikring AS		1	0	0	0
12388	Storebrand Asset Management AS		1	0	0	0
12229	Storebrand Bank ASA		1	11	3	0
12040	Storebrand Danica Pensjonsforsikring		1	6	1	0
12136	Storebrand Forsikring AS		1	187	27	1
12046	Storebrand Helseforsikring AS		1	5	0	0
12057	Storebrand Livsforsikring AS		1	40	7	0
12755	Storm Capital Management AS		1	0	0	0
12433	Strex AS		1	0	0	0
12231	Strømmen Sparebank		1	1	0	0
12522	Sunndal Sparebank		1	1	0	0
12833	Svea Bank AB, filial i Norge		1	6	1	0
12317	Svenska Kommun Försäkrings AB		1	1	0	0
12389	Swedbank Norge NUF		1	0	0	0
12819	Swiss Life (Luxembourg) S.A.		1	0	0	0
12681	Swiss Re International SE		1	0	0	0
12844	SÖDERBERG & PARTNERS WEALTH MANAGEMENT AS		1	1	0	0
12232	Søgne og Greipstad Sparebank		1	1	0	0
12094	Telenor Forsikring AS		1	0	0	0
12716	Telia Finance Norge NUF		1	0	0	0
12821	Telia Försäkring AB		1	0	0	0

Kundenr.	Finansforetak/forsikringsgiver/risikobærer	Agent/skadeoppgjørsselskap	Grunnbeløp	Antall saker mottatt 2022	Antall avgjørelser i nemnd 2022	Antall saker trukket før nemnd 2022
12324	TF Bank Norge, NUF		1	20	3	0
12351	Tinn Sparebank		1	0	0	0
12445	Tolga-Os Sparebank		1	1	0	0
12235	Totens Sparebank		1	6	0	0
12446	Toyota Kreditbank GmbH NUF		1	0	1	0
12062	Trafikkforsikringsforeningen		1	2	0	0
12074	Tromstrygd Gjensidig Sjøforsikringsselskap		1	0	0	0
12050	Tryg Forsikring NUF		1	290	74	1
12524	Trøgstad Sparebank		1	0	0	0
12423	Trøndelag Sparebank		1	3	0	0
12525	Tysnes Sparebank		1	1	0	0
12527	Valdres Sparebank		1	0	0	0
12236	Valle Sparebank		1	0	0	0
12699	VERTU KAPITALFORVALTNING AS		1	0	0	0
12810	VipiCash AS		1	0	0	0
12690	Vipps AS		1	27	3	0
12336	Volkswagen Møller Bilfinans AS		1	3	0	0
12238	Voss Sparebank		1	1	0	0
12352	Voss Veksel- og Landmandsbank ASA		1	0	0	0
12414	W.R. Berkley Insurance Nordic NUF		1	6	1	0
12736	Watercircles Forsikring ASA		1	23	5	0
12793	XL Insurance Company SE		1	0	0	0
12069	Yrkesskadeforsikringsforeningen		1	1	1	0
12099	Zurich Insurance plc Norway Branch		1	4	2	0
12354	Ørland Sparebank		1	1	0	0
12355	Ørskog Sparebank		1	1	1	0
12240	Aasen Sparebank		1	1	0	0
12240	Aasen Sparebank		1	1	0	0

Finansklagenemnda

Askekroken 11
Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo
Tlf: 23 13 19 60
www.finkn.no