

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.