



FhKN



Årsrapport 2023

**Den som har rett,  
skal få rett!**







## Innledning

**«2023 var et år med mye vær, noe som ga spesielt mange skader på bygning og biler.»**

Jørn Ingebrigtsen  
Administrerende direktør

I 2023 mottok Finansklagenemnda flere saker innenfor bank og forsikring enn noen gang tidligere. Inngangen av saker hos oss er preget av hverdagen til klagerne. 2023 var et år med mye vær, noe som ga spesielt mange skader på bygning og biler. Vi ser dette også på inngangen av saker hos oss, og det er en utvikling vi regner med at fortsetter i årene som kommer. Dette gjenspeiles i billedbruken i årsrapporten.

Det rapporteres fra bankenes side om stadig flere og mere sofistikerte svindelforsøk mot norske forbrukere. Og innenfor bank er nettopp uautoriserte transaksjoner den sakstypen som har økt klart mest de siste årene. I sammenheng med at mange i Norge har fått dårligere råd gjennom 2023, ser vi en økning også på klager knyttet til lån og inkasso. Vi antar at dårligere råd hos folk flest gjør at vi mottar flere klager – på alle områder. Men, selv om nordmenn har dårligere råd, så prioriterer vi å reise. Etter noen år med lavere antall reisesaker hadde Finansklagenemnda i 2023 flere saker knyttet til dette enn i 2019.

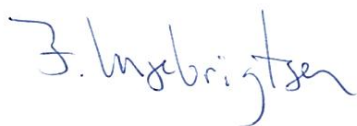
**«I 2023 mottok Finansklagenemnda flere saker innenfor bank og forsikring enn noen gang tidligere.»**

Eierskifte var det området som Finansklagenemnda fikk mest medie-henvendelser om i 2023. Vi hadde 23 prosent økning i antall innkomne saker målt mot 2022, og med en klar økning i medholdsprosenten til

forbruker. I sekretariatet vant forbruker helt eller delvis frem i 75 prosent av sakene, mens medholdsprosenten i nemnda var 49 prosent. Medholdsandelen viser at enkelte foretaks oppgjørspraksis ikke er i tråd med den praksis som er trukket opp av nemnda. Av de 118 avgjørelsene i nemnd, hvor klager fikk helt eller delvis medhold, har foretakene ikke akseptert seks stykker. Det skal bli spennende å se om domstolene vil korrigere den praksis som er trukket opp av nemnda.

Den økte saksinngangen i 2023 ga oss utfordringer knyttet til økt saksbehandlingstid. Våre ansatte gjorde en fantastisk innsats, og vi opplevde at foretakene prioriterte våre henvendelser i klagesakene, selv om også de slet med kraftig økt saksinngang. Den økte inngangen av saker stiller stadig større krav til vår effektivitet. 96 prosent av alle foretak kommuniserer kun digitalt med oss gjennom vår Foretaksportal og 73 prosent av all kommunikasjon med klagerne skjer digitalt gjennom Min sak. Dette synes vi er veldig bra, men vi jobber samtidig målrettet for å øke disse andelene. Gjennom 2023 har Finansklagenemnda jobbet for å effektivisere våre interne prosesser, et arbeid vi skal fortsette med inn i 2024. Vi har som mål at alle våre prosesser skal være effektive og sømløse - både for klager og foretak.

I årsrapporten har vi denne gang valgt å synliggjøre noe mer av vår statistikk. I nøkkeltall-kapittelet vil vi gjennomgå de mer overordnede tall og trender for Finansklagenemnda, mens vi i går noe mer ned i detaljer under Våre fagområder. For de som ønsker ytterligere statistikk finnes dette i et eget statistikkvedlegg. God lesning!



Jørn Ingebrigtsen  
Administrerende direktør

# INNHold

<b>INNLEDNING</b>	2
<b>ORGANISASJON OG LEDELSE</b>	5
Styret	6
Sekretariatet	7
Nemndene	9
Organisasjonskart	11
<b>NØKKELTALL</b>	12
Sekretariatet	13
Nemndene	18
<b>VÅRE FAGOMRÅDER</b>	22
Bank, finans og verdipapirfond	23
Inkasso	26
Personforsikring	28
Skadeforsikring	32
Trafikkforsikringsgebyr	35
Eierskifteforsikring	38
<b>ÅRSREGNSKAP</b>	41
<b>VEDLEGG</b>	45



## Organisasjon og ledelse



# Styret

Finansklagenemnda er opprettet etter avtale mellom Forbrukerrådet, Finans Norge, Finansieringsselskapenes Forening, Verdipapirfondenes forening, NHO Mat og Drikke og Virke. Finansklagenemndas styre har ni medlemmer, med like mange personlige varamedlemmer. Styrets sammensetning besluttes av Avtalepartene.

**«Finansklagenemnda har i 2023 avholdt 5 ordinære styremøter og ett ekstraordinært styremøte og behandlet 37 saker»**

## Finansklagenemndas styre 2023

### Styreleder:

Hans Olav Rønningen, Finans Norge

### Nestleder:

Stefi Kierulf Prytz, Finans Norge

### Styremedlemmer:

Christian Henriksen, Verdipapirfondenes forening

Knut Øvernes, Finfo

Tone Dahle Sævold, Finans Norge

Christine Spersrud Haug, Virke

Bjarki Eggen, Forbrukerrådet

Tone Molvær Berset, Forbrukerrådet til og med 22.11.2023

Erstattet av Live Wahl Knardahl, Forbrukerrådet fra 23.11.2023

Siw-Mette Thomassen, NHO til og med 04.05.2023

Erstattet av Petter Haas Brubakk, NHO Mat og Drikke fra 05.05.2023



## Sekretariatet

Finansklagenemndas sekretariat er ledet av administrerende direktør. Sekretariatet var i 2023 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 2023



Jørn Ingebrigtsen  
Administrerende direktør



Marianne Uppman  
Avdelingsleder/advokat  
Avdeling Bank, finans, verdipapirfond og inkasso.



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



Anne-Cathrine Aas  
Avdelingsleder, Avdeling HR,  
administrasjon og økonomi

## Fagavdelingene

Forsikring er inndelt i tre avdelinger; Skade/Ansvar, Person og Eierskifte. 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 2023 har Finansklagenemnda jobbet videre med å ivareta et godt arbeidsmiljø på arbeidsplassen. Årets målinger av medarbeidertilfredshet viser fremdeles svært gode resultater. Det har vært jobbet spesielt med å få på plass gode rutiner rundt hvordan håndtere trusler for de ansatte.

Gjennom 2023 har Finansklagenemnda hatt et noe lavere sykefravær enn i 2022 med et totalt sykefravær på 5,1 % av total arbeidstid. Finansklagenemnda følger imidlertid utviklingen i sykefraværet nøye.

Det har vært relativt få oppsigelser i løpet av 2023, men økt saksmengde på spesielt fagområde bank har medført at antall stillingshjemler og ansatte har økt gjennom året.

## 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. Sakshåndteringen for nemndene følger stramme tidsfrister.

Finansklagenemnda har kontinuerlig fokus på brukervennlighet og funksjonalitet i de digitale plattformer for kommunikasjon. Digital kommunikasjon skal være den foretrukne kommunikasjonsformen, og i 2023 har vi fortsatt arbeidet med å få flest mulig foretak og klagere til å velge digital kommunikasjon. Per utgangen av 2023 er 72,5 % av all vår kommunikasjon med klager kun elektronisk via Min sak, og 96,3 % av all kommunikasjon med foretakene i vår Foretaksportal.

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 personopplysningssikkerhet 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 2023 resulterte i reaksjoner fra tilsynet.

## Nemndene

Saker som ikke lar seg løse i sekretariatet, blir overført til behandling i nemnd. I 2023 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. Hver av nemndene ledes av en nemndleder, som utnevnes av styret. I FinKN Eierskifte og FinKN Person er ledervervet delt mellom to ledere. Nemndene FinKN Skade, FinKN Eierskifte, FinKN Person, FinKN Inkasso og FinKN Bank består av tre medlemmer. I tillegg til nemndsleder er det ett medlem fra nærings siden, og ett medlem som representerer klager. Leder eller medlem av en klagenemnd kan kreve at nemnda skal ha fem medlemmer hvis saken er av særlig vanskelighet, viktighet eller av prinsipiell betydning. I saker som gjelder tvist om et forsikringsforetak har saklig grunn til å avslå inngåelse av en forsikringsavtale, og avslaget er gitt på medisinsk grunnlag, kan FinKN Person i tillegg utvides med to medisinsk sakkyndige medlemmer utpekt av henholdsvis forsikringsnæringen og Forbrukerrådet.

## Nemndsledere 2023



Kaja de Vibe Malling  
Advokat MNA  
Leder FinKN Person  
(Foto: Finansklagenemnda)



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



Rune Jensen  
Lagdommer  
Leder FinKN Inkasso og FinKN  
Skade (FinKN Gebyr)  
(Foto: Finansklagenemnda)



Trine-Lise Wilhelmsen  
Professor dr.juris, UiO  
FinKN Skade  
(Foto: UiO)



Henning Jakobsen  
Leder av Stortingets  
utredningsseksjon  
Leder FinKN Eierskifte



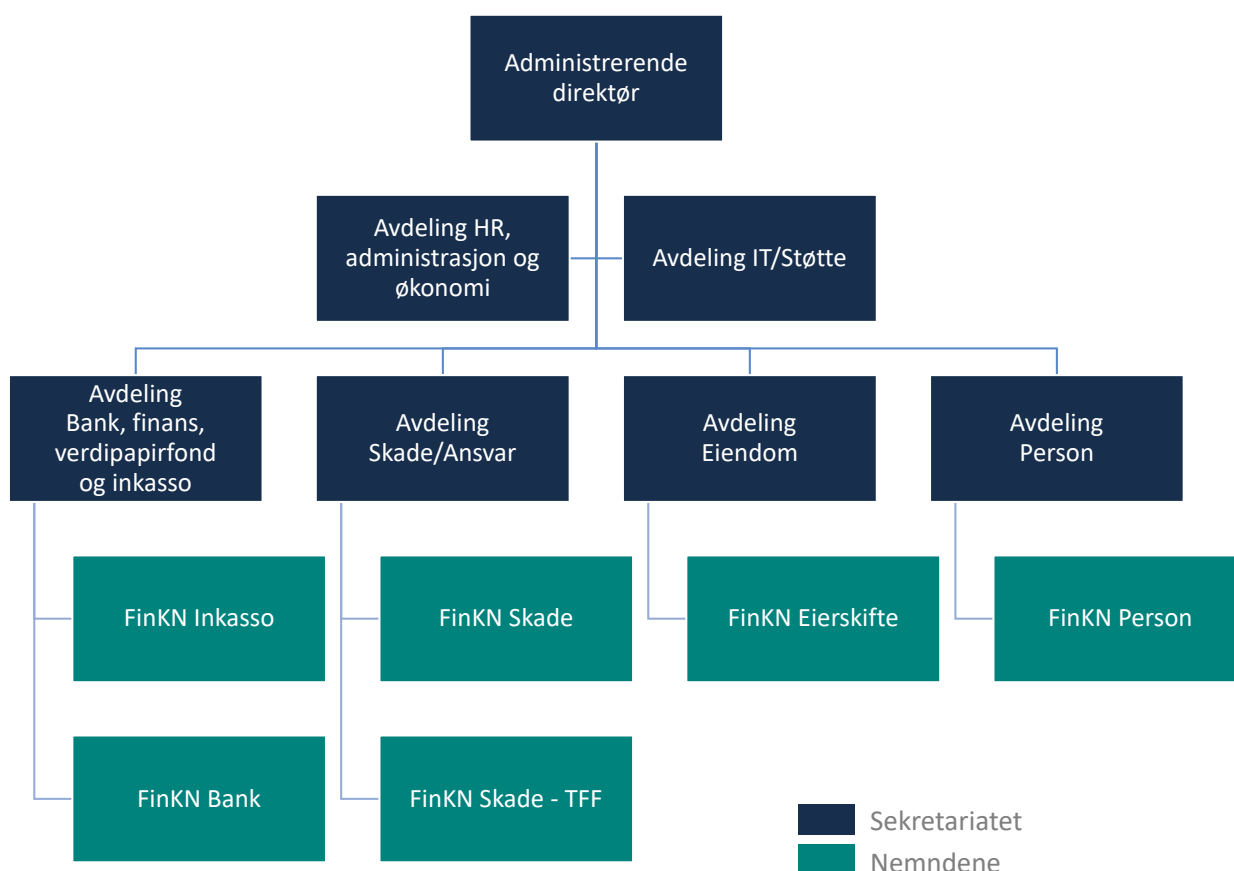
Kjersti Buun Nygaard  
Lagmann  
Leder FinKN Eierskifte  
(Foto: Finansklagenemnda)



Trygve Bergsåker  
Professor dr.juris, UiO  
Leder FinKN Bank  
(Foto: Finansklagenemnda)



# Organisasjonskart



## Nøkkeltall



**7 567**

Mottatte  
henvendelser



**962**

Nemndsavgjørelser



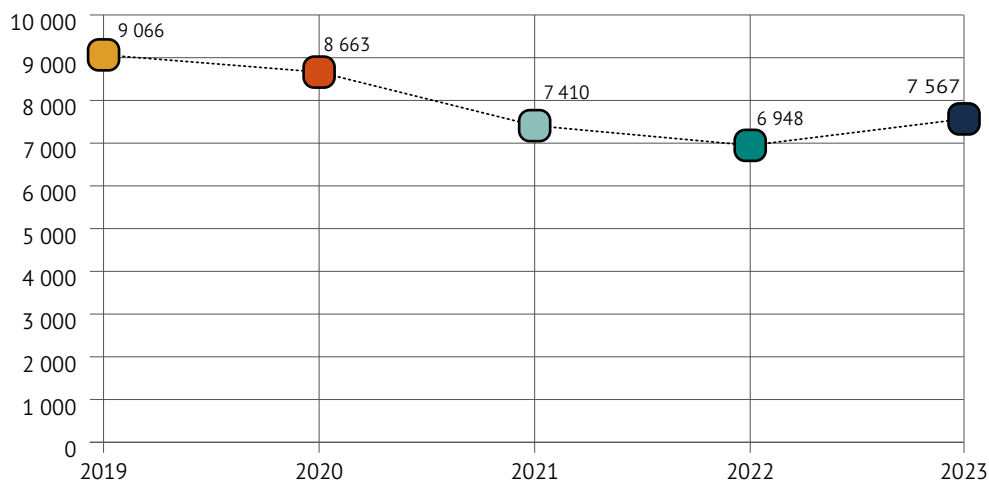
**26,1 %**

Medhold klager i  
nemnd

# Sekretariatet

## Mottatte skriftlige henvendelser - utvikling

Figur 1



## Kommentarer til utviklingen

Finansklagenemnda hadde en økning på antall klager på 9 prosent fra 2022 til 2023. Dersom vi ser bort fra klager på gebyr for uforsikret kjøretøy (TFF) hadde Finansklagenemnda tidenes høyeste inngang av klager, og en økning på 15 prosent fra året før. Økningen antas å skyldes økt skadefrekvens som følge av mer vær, trangere økonomi i samfunnet og økt svindel innenfor betalingstransaksjoner i bank.

Figur 2

	2019	2020	2021	2022	2023
Annet	91	194	217	244	272
Bank	1 113	1 332	1 431	1 896	2 207
Eierskifte	922	913	791	804	988
Inkasso	1120	1135	806	656	721
Person	964	899	804	695	790
Skade	1 949	2 295	1 796	1 790	1 995
TFF	2 907	1 895	1 565	863	594
<b>Totalsum</b>	<b>9 066</b>	<b>8 663</b>	<b>7 410</b>	<b>6 948</b>	<b>7 567</b>



**Bank finans** har hatt en stor økning av klagesaker de siste årene og antall klager økte i 2023 med 16 prosent mot 2022. 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.

Etter flere år med fallende antall klagesaker hadde **Inkasso** en økning i saksmengde fra 2022 til 2023 på 10 prosent.

**Forsikring** har sett under ett, en økning på 15 prosent i antall klagesaker fra året før. Saksinngangen varierer innenfor det enkelte område.

**Skade og ansvarsforsikring** er det største forsikringsområdet i FinKN. Avdelingen hadde en relativt jevn saksinngang i 2021 og 2022, men økte med 11 prosent i fjor. Det mottas flest klagesaker knyttet til produktene bygning/innbo, motorvogn og reise, og det er også disse produktene som bidrar mest til økningen.

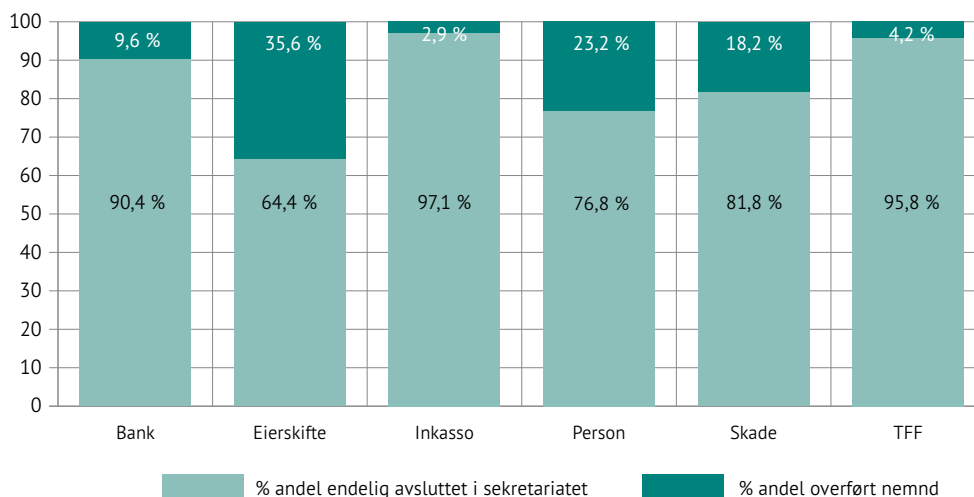
**Personforsikring** hadde etter flere år med nedgang i antall saker en økning på 14 prosent i 2023. Det mottas flest klagesaker knyttet til yrkesskade, ulykke og syke/uføreforsikringer.

**Eierskifte** var det området som hadde den kraftigste økning i antall klagesaker målt mot 2022. I 2023 kom det inn 23 prosent flere saker enn året før. Flest klagesaker omhandler tvister om taklekkasje, feil ved bad, el-anlegg og drenering.

**TFF** ble inkludert i FinKN fra 2017. De to første årene var det en økning i antall klager. Dette snudde i 2020, og reduksjonen har fortsatt. I siste del av 2022 ble det innført mulighet til å av- og påregistrere kjøretøy på nett, noe som trolig har medvirket til at antall tvistesaker har falt ytterligere.

## Avsluttet i sekretariatet

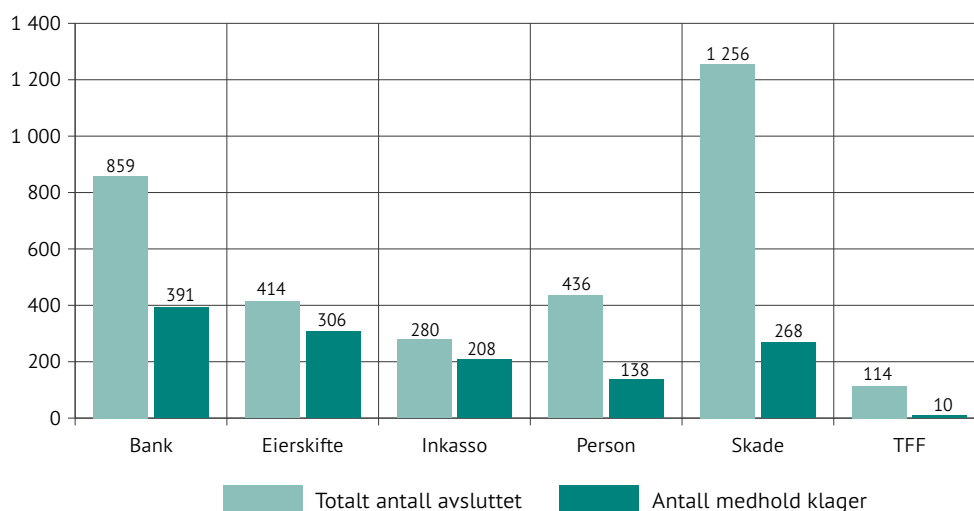
Figur 3



Totalt ble det avsluttet 6 779 saker i Finansklagenemnda i 2023. 5 817 saker ble endelig avsluttet i sekretariatet, mens 962 saker ble avsluttet i nemnd. Totalt får altså 85 prosent av alle saker sin endelige avslutning i sekretariatet. Andelen saker som får sin endelige avslutning i sekretariatet varierer mellom områdene, men har vært stabilt over tid.

## Resultat sekretariat

Figur 4



## Kommentarer til utviklingen

Dersom vi ser på de sakene som ble realitetsvurdert av sekretariatet og samtidig tar ut de sakene som gikk til nemndsbehandling så fikk forbruker helt eller delvis medhold i 39,3 prosent av sakene i 2023. Dette er en økning fra 38,0 prosent i 2022. Det er imidlertid stor variasjon mellom fagområdene. Mens medholdsprosenten har vært forholdsvis stabil for de øvrige fagområdene har den økt kraftig på Eierskifteområdet de siste årene. I 2023 fikk forbruker faktisk helt eller delvis medhold i 75,3 prosent av alle sakene som ble avgjort av sekretariatet.

Av de saker som ble endelig avsluttet i sekretariatet, er det en del saker som løses og avsluttes uten at det skjer en vurdering fra sekretariatets side. Dette kan ha ulike årsaker. I noen tilfeller endrer selskapet syn etter å ha blitt forelagt klagen til uttalelse, i noen tilfeller tilkommer nye opplysninger i saksbehandlingen som gjør at klagen trekkes eller selskapet omgjør sitt vedtak, eller det kan være slik at flere saker henger innbyrdes sammen slik at løsning av en sak gjør at de andre bortfaller. Andel saker som avsluttes uten at det skjer en vurdering fra sekretariatets side varierer mellom fagområdene.

### Figur 5 - Andel saker tatt til behandling, men avsluttet uten sekretariatets vurdering

Område	i %
Bank	18,9
Eierskifte	5,5
Inkasso	27,7
Person	17,3
Skade	10,5

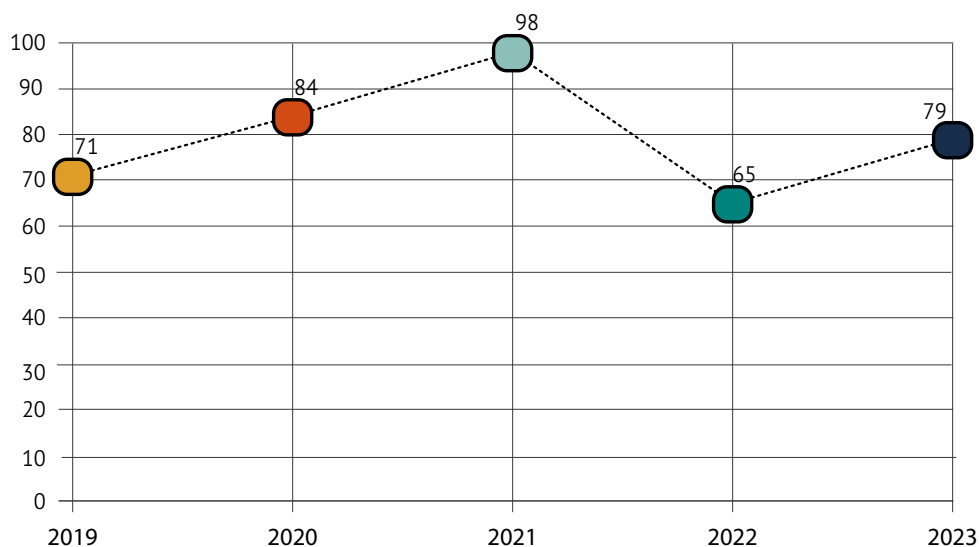
Sakene som gjelder TFF (Gebyr) sendes inn til Finansklagenemnda av TFF, og ovennevnte løsning benyttes ikke i disse sakene.



## Saksbehandlingstid – sekretariat

I de to figurene under, er saksbehandlingstiden (antall dager) beregnet ut fra alle saker som ble endelig avsluttet i sekretariatet. I denne beregningen inngår med andre ord ikke de saker som ble overført til behandling i nemnd. Saker som tidligere er avsluttet, men senere gjenåpnet, inngår heller ikke i denne beregningen.

Figur 6



Saksbehandlingstiden er den tiden saken tar fra klagen kommer inn til den er endelig avsluttet. Saksbehandlingstiden i sekretariatet økte gjennom 2023, primært drevet av høy saksinngang. Saksbehandlingstiden økte mest innenfor Bank og Eierskifte, de områdene som hadde størst økning i saksinngangen. Ser man på hva som driver saksbehandlingstiden, så er dette selve behandlingen i sekretariatet. Gjennomgående ser vi at finansforetakene prioriterer våre henvendelser høyt, noe man også kan se i utviklingen i antallet purringer Finansklagenemnda sendte selskapene i 2023.

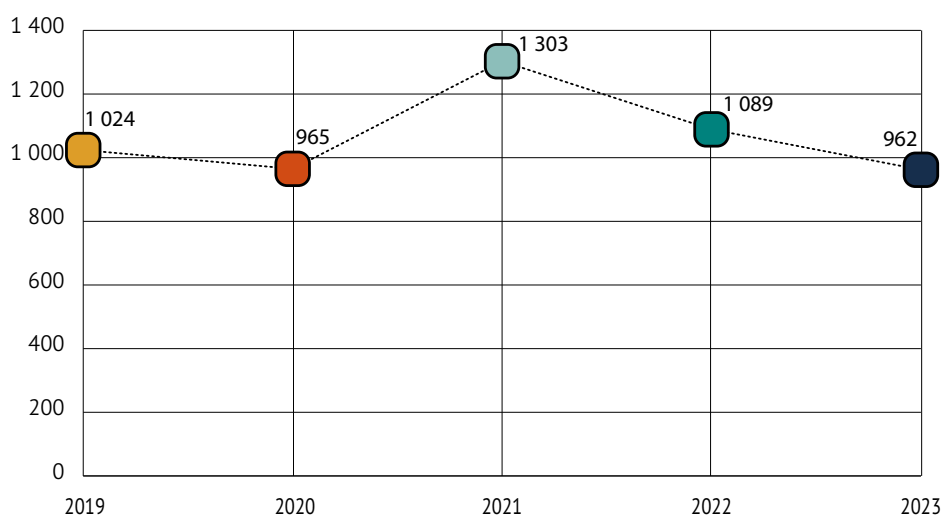
Figur 7

Område	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	66	72	73	68	86
Eierskifte	129	159	138	110	152
Inkasso	49	53	63	55	47
Person	94	122	126	111	107
Skade	89	119	147	61	79
TFF	57	46	61	36	33

## Nemndene

### Avgjørelser fra nemndene - utvikling

Figur 8

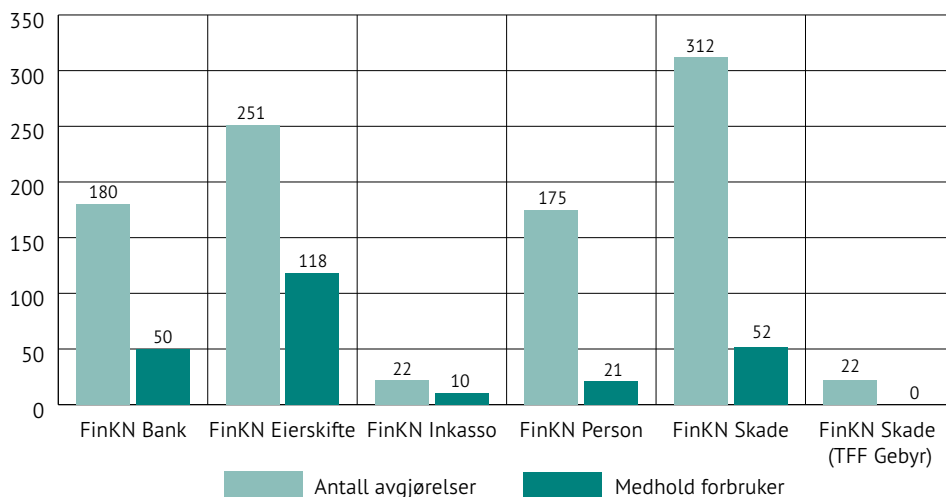


### Kommentarer til utviklingen

Antallet avgjørelser i nemndene er forholdsvis stabilt. Vi har hatt noen kapasitetsutfordringer på grunn av den store saksinngangen på Eierskifte, noe som har gjort at antall saker inn til nemnd ble noe lavere i 2023 enn året før. Den kraftige økningen i 2021 skyldtes fagområde Skades store saksinngang i 2020 som ble arbeidet ned gjennom året 2021. Reell produksjon i avdelingen var vesentlig større enn mottatt saksmengde dette året. Det medførte igjen at flere saker gikk til nemndsbehandling.

## Resultat nemnd

Figur 9

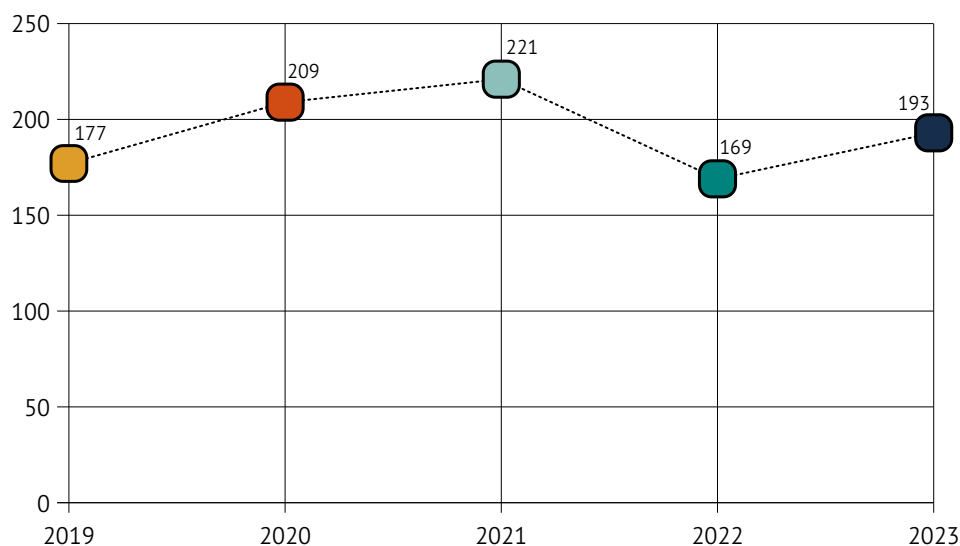


Klager fikk i 2023 medhold i 29 prosent av alle nemndssakene. Dette var en økning fra 27,4 prosent i 2022. Også her var det eierskifte som bidro til økningen. I FinKN Eierskifte fikk klager medhold i 48,8 prosent av sakene, en økning fra 43,4 prosent i 2022. I hvilken grad klager får medhold varierer mye mellom de forskjellige nemndene, hvor FinKN Person er lavest med 12,6 prosent.

## Saksbehandlingstid - nemnd

I de to figurene under, er saksbehandlingstiden (antall dager) beregnet ut fra alle saker som ble behandlet i nemndene. Saker som tidligere er avsluttet, men senere gjenåpnet, inngår ikke i denne beregningen.

Figur 10





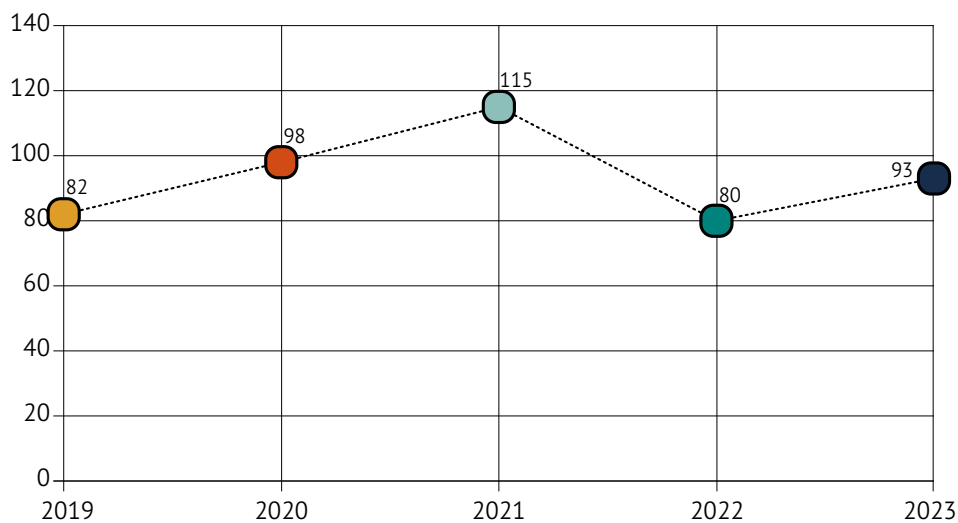
Figur 11

Område	2019	2020	2021	2022	2023
FinKN Bank	185	201	211	193	213
FinKN Eierskifte	185	220	208	171	212
FinKN Inkasso	171	145	174	188	139
FinKN Person	192	208	245	234	225
FinKN Skade	162	207	232	128	154
FinKN Skade (TFF Gebyr)	186	246	189	121	128

## Saksbehandlingstid - sekretariat og nemnd

Samlet oversikt over saksbehandlingstid (antall dager) for alle saker, uavhengig av om de er avsluttet i sekretariat eller nemnd:

Figur 12



## Ikke aksepterte avgjørelser - nemnd

Figur 13

Nemnd	Antall avgjørelser	Antall medhold klager	Antall ikke-aksepterte avgjørelser	Andel ikke-aksepterte avgjørelser
FinKN Bank	180	50	5	10,0 %
FinKN Eierskifte	251	118	6	5,1 %
FinKN Inkasso	22	10	0	0,0 %
FinKN Person	175	21	3	14,3 %
FinKN Skade	312	52	4	7,7 %
FinKN Skade TFF	22	0	0	0,0 %
<b>Totalt</b>	<b>962</b>	<b>251</b>	<b>18</b>	<b>7,2 %</b>

Foretakene følger stort sett nemndsavgjørelsene, med mindre de anser at det foreligger tungtveiende grunner til å ikke gjøre det. Typisk at foretaket mener at saken har interesse utenfor den foreliggende tvist og/eller at saken er prinsipiell. I 2023 var det 18 saker som endte med medhold for klager og som foretakene ikke aksepterte. Ser man dette opp mot de drøyt 7 500 klager vi mottok, så må Finansklagenemnda sies å bidra til at tvister løses på lavest mulig nivå og avlaste domstolene med saker som kan løses basert på skriftlig saksfremstilling.

## Våre fagområder





# Bank, finans og verdipapirfond

Fagområdet Bank, finans og verdipapirfond behandler klager fra forbrukere som gjelder rettslige tvister med finansforetak, finansieringselskap, kredittforetak og verdipapirforetak. I saker som gjelder uautoriserte betalingstransaksjoner, er det finansforetaket som skal bringe saken inn for Finansklagenemnda.

## Trender og utvikling i 2023

Det har vært en kraftig økning av antall klagesaker innenfor fagområdet de siste årene. I 2023 endte saksinngangen på 2207 saker, noe som er en dobling av antall saker sammenlignet med 2019. Ny finansavtalelov trådte i kraft 1.1.2023 og denne har fått anvendelse i flere av sakene som har blitt behandlet i løpet av året.

Av sakene som ble behandlet i sekretariatet, fikk forbruker medhold i 45,5 prosent av sakene. Ca. 1/3 av disse sakene ble løst i favør av klager før sekretariatet hadde behandlet dem ferdig og avgitt sin rettslige vurdering av tvisten. Dette er omtrent på samme nivå som tidligere år. Årsakene til at sakene blir løst før sekretariatet har behandlet dem ferdig kan for eksempel være at det tilkommer nye opplysninger i saksbehandlingen som gjør at foretaket endrer syn, eller det kan være slik at flere saker henger innbyrdes sammen slik at løsning av en sak gjør at de andre bortfaller.

### «Mange tvister om investeringssvindel»

Flest saker er det innenfor tvister om transaksjoner på konto og hvor forbruker har vært utsatt for svindel. Dette var tema i 706 av sakene som ble mottatt i 2023. Ofte er spørsmålet om betalingstransaksjonen som ledd i svindelen er gyldig autorisert (gammel finansavtalelov) eller godkjent (ny finansavtalelov) av kontohaveren. Tvisten gjelder også ofte om banken har overholdt plikten til å tilbakeføre beløpet til forbrukeren.

Det er mange varianter av svindel og det siste året har antall klager knyttet til investeringssvindel økt mye. I flere av disse sakene har forbrukeren blitt kontaktet av noen som utgir seg for å være investeringsrådgivere og som skal hjelpe hen med å investere penger, gjerne ved å laste ned programvaren Anydesk hvor svindleren får tilgang til forbrukers PC. Forbrukeren blir så forledet til å gi fra seg kode og sikkerhetsopplysninger til BankID og som svindleren benytter til å ta ut penger fra forbrukers konto.

Økingen i forbruksgjeld i befolkningen har også ført til en nokså stor økning av saker knyttet til opptak av forbrukslån hvor forbruker mener at finansforetaket ikke har foretatt en god nok kredittvurdering, og burde ha frarådet låneopptaket. I 2023 ble det mottatt 453 klagesaker knyttet til låneopptak, noe som er en økning på hele 131 prosent siden 2019.

Finansklagenemnda mottar også mange saker knyttet til oppsigelse og opprettelse av kundeforhold. Det ble mottatt 168 slike saker i 2023. I de fleste av disse sakene har finansforetaket sagt opp kundeforholdet med begrunnelse i manglende kundekontroll etter hvitvaskingsregelverket.

En helt ny type klage i 2023, er klager på Folkefinansieringsforetak. Her har forbruker finansiert lån i selskaper via folkefinansiering og hvor forbruker mener at folkefinansieringsforetaket har misligholdt sin undersøkelses-, omsorgs- og informasjonsplikt. Det ble mottatt 70 slike saker i 2023. Resultatet i sakene vil først bli avklart i 2024.

## Nemndspraksis

Det var en relativt liten økning i antall nemndssaker i FinKN Bank i 2023 sammenholdt med økingen i antall klagesaker til sekretariatet. Av saker som ble behandlet i sekretariatet var det 8 prosent som gikk videre til nemndsbehandling. Aller flest saker var den innenfor tvist om transaksjoner på konto, opptak av lån og oppsigelse av kundeforhold. Nemnda ga forbruker medhold i 35,2 prosent av sakene som ble behandlet, noe som er på linje med 2022.

## Investeringsvindel

I **FinKN 2023-66** behandlet nemnda en sak der kontohaveren hadde blitt oppringt av en som oppgav at han var fra Økokrim. Kontohaveren oppga BankID kode og passord til svindleren for å teste at et system virket etter en hendelse. Som et ledd i testen skulle innringeren først overføre kr 100 000 til kontohavers konto, som kontohaveren skulle føre tilbake til innringeren. Det kontohaveren ikke visste var at det var hennes egne penger hun fikk inn på kontoen sin og som hun etterpå førte over til svindleren. Nemnda uttrykte tvil om det forelå et gyldig samtykke til overføringen, men konkluderte enstemmig med at betalningene ikke var gjennomført med gyldig samtykke fra kontohaveren.

## Kjærlighetssvindel

Nemnda har behandlet flere saker om en svindelmetode som kalles "Kjærlighetssvindel". Her blir sårbare offer manipulert til å tro at hen har et kjærlighetsforhold til svindleren. Offeret blir ofte kontaktet på sosiale medier som Instagram eller Facebook.

I **FinKN 2023-592** behandlet nemnda en sak der kontohaver hadde oppgitt BankID til en person hun hadde møtt på nettet. Svindleren fikk også tilgang til hennes engangskodeapp. Betalingene skjedde også ved at kontohaveren oppsøkte bankens lokaler for å overføre penger til svindleren. Til sammen ble det overført kr 686 897. Kontohaver ble advart av banken om svindel og ble frarådet overføringene, uten banken tok skritt for å stanse betalinger. Nemnda kom til at banken burde ha grepet inn, og konkluderte med erstatningsansvar for banken. Banken har ikke akseptert nemndas avgjørelse.

## Kundeforhold

I avgjørelse **2023-626** av slo en lokal sparebank søknad om kundeforhold fra utenlandske sesongarbeidere og spørsmålet i saken var om banken hadde saklig grunn til å nekte kontoåpning. Banken viste til sitt lokale nedslagsfelt og at kunder som utgangspunkt måtte være fast bosatt i området. Den aktuelle gruppen sesongarbeiderne kom fra Filipinene som er et høyrisikoland etter hvitvaskingsregelverket. Klagerne var bosatt innenfor bankens nedslagsfelt når de var i Norge. Nemnda la til grunn at klagerne hadde behov for lokale banktjenester når de var i Norge og at avslaget ikke var saklig begrunnet. Ikke-aksepterte avgjørelser

Av nemndas avgjørelser var det fem saker som ikke ble akseptert av finansforetakene. Alle sakene gjaldt svindel og tvist om transaksjoner. En av sakene er nevnt ovenfor; **FinKN 2023-592** (Kjærlighetssvindel). I denne saken er finansforetaket ikke enig i nemndas vurdering av erstatningsansvar. I de andre sakene er finansforetakene ikke enig i nemndas vurdering av om forbrukeren kan anses å ha samtykket til transaksjonene.

# 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 inndrivningen. Finansklagenemnda behandler tvister om grunnlaget for erstatningsplikten.

## Trender og utvikling i 2023

Antall klagesaker har variert en del de siste årene. Etter en relativt stor økning i antall klagesaker frem til 2020, fikk vi en nedgang av saker gjennom 2021 og 2022. I 2023 kom det inn 721 saker, noe som var en økning på 9 prosent fra året før.

### «En økning i antall klagesaker mot inkassoforetak.»

De aller 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 varslings av krav og om inkassoforetaket har opptrådt i strid med god inkassoskikk. Ofte er klagesakene en også kombinasjon av flere forhold, for eksempel ved at forbrukeren både klager på at kravet er omstridt og at hen heller ikke har mottatt faktura.

En del av sakene som sendes inn blir avvist fra behandling da saken allerede er til rettslig behandling i domstolene eller kravet er behandlet av namsmyndighetene. En del saker blir heller ikke tatt til behandling da de faller utenfor Finansklagenemndas mandat. Eksempler på dette er at klager er næringsdrivende eller fordi klagen ikke gjelder forhold som Finansklagenemnda kan behandle. Til sammen var det 223 saker som ble avvist eller ikke kunne tas til behandling i 2023. Dette var en økning på 28 prosent fra året før.

Av de saker som sekretariatet tok til behandling i 2024 fikk forbruker medhold i 74,3 prosent av sakene. Dette er en økning fra 58,5 prosent i 2022. Mange saker løser seg ved at sekretariatet sender den over til foretaket. Foretaket velger da å ettergi inkassokostandene før sekretariatet har foretatt en realitetsvurdering av saken. Av de saker hvor sekretariatet kommer med en vurdering var medholdsprosenten på 30,1 prosent.

## Nemndspraksis

Det er få saker som går videre til nemndsbehandling. Nemnda behandlet 22 saker i 2023. De fleste sakene gjaldt krav som var omtvistet. Det er også flere saker som omhandler varsling av krav. Forbruker fikk medhold i 45,5 prosent av sakene som ble behandlet i nemnda i 2023.

I avgjørelse **2023-627** behandlet nemnda en sak om innfordring av faktura for mobilabonnement og hvor klager mente at fakturaene ikke var sendt på korrekt måte. Klager hadde fått tilsendt faktura med eFaktura over flere år, men som følge av en endring av selskapsstrukturen hos foretakets leverandør av fakturaene, oppsto det problemer med konverteringen til et nytt system og faktura ble sendt per epost. Etter nemndas syn krever endring av elektronisk utsendelse av faktura fra en avtalt plattform til en annen varsling på forhånd og innhenting av samtykke før gjennomføring. I dette tilfellet hadde ikke innklagede opplyst noe om at endringen ble varslet på forhånd og klager hadde heller ikke gitt noe samtykke. Klager fikk medhold.

## Ikke-aksepterte avgjørelser

Det er en høy grad av etterlevelse i bransjen av nemndas avgjørelser. Det var ingen saker i 2023 som ikke ble akseptert av foretaket.



# Personforsikring

Fagområdet personforsikring omfatter reisesykeforsikring, ulykkesforsikring, yrkesskedeforsikring, barneforsikring, kritisk sykdom forsikring, behandlingsforsikring, liv- og uføreforsikring, pensjon samt personska-deoppgjør bl.a. under bilansvarsloven.

## Hovedlinjer 2023

I 2023 mottok Finansklagenemnda 790 saker innenfor Personområdet, en økning på 14 prosent fra året før. Økningen var størst innenfor sykeforsikring, bl.a. behandlingsforsikring og barneforsikring, hvor antallet økte med 62 prosent, samt reisesyke som økte med 20 prosent. Av de saker som ble realitetsbehandlet i sekretariatet fikk klager fikk helt eller delvis medhold i 31,7 prosent. Det var omtrent på linje med tidligere år. Nemnda avga 175 avgjørelser i 2023, og av disse gjaldt hele 40 prosent yrkesskedeforsikringsloven. Klager fikk helt eller delvis medhold i 12,6 prosent av sakene som ble avgjort av nemnda. Også dette var omtrent på linje med tidligere år.

### «Størst økning innenfor sykeforsikring, bl.a. behandlingsforsikring og barneforsikring»

Finansklagenemnda Person behandler mange ulike typer problemstillinger innenfor erstatnings- og forsikringsretten, og flere er gjengangerer. Som tidligere år avga nemnda flere avgjørelser om forsikredes skade skyldtes en ulykke eller en yrkesskade eller om hen var påført en yrkessykdom, samt om det er årsakssammenheng mellom denne og senere plager. Nemnda behandlet flere klagesaker knyttet til covid-19. Videre var det flere saker som reiste problemstillinger knyttet til forsikringsavtaleloven, bl.a. avkortning etter grovt uaktsomt brudd på opplysningsplikten ved tegning, samt grov uaktsom fremkallelse av forsikringstilfelle.

## Nemndspraksis

### **Covid-19 og «særskilt smitemiljø»**

I avgjørelsene **2023-686** (lærer 6. og 7. trinn), **2023-782** (kirketjener), **2023-837** (butikkansatt) og **2023-939** (ansatt videregående skole) vurderte nemnda hvorvidt smitten skjedde under "yrkesutøvelse der virksomheten skjer i miljøer med særskilt sykdoms- eller smittefare", jf. yrkessykdomsforskriften. Nemnda påpekte i avgjørelsene at det må gjøres en konkret vurdering av smittesituasjonen på arbeidsstedet sammenlignet med den øvrige delen av befolkningen i det aktuelle tidsrommet klager ble smittet. Det ble videre påpekt at bestemmelsen er ment som en snever unntaksregel. Etter konkrete helhetsvurderinger fikk foretaket medhold i alle sakene.

### **Manglende bruk av bilbelte - grovt uaktsomt?**

I avgjørelse **2023-881** kjørte klager ut av veien i en 80-km/t-sone. Hun hadde ikke på bilbelte. Klager trodde utkjøringen skyldtes en unnamanøver for elg. Foretaket utbetalte erstatning basert på 36 prosent vmi, men avkortet 20 prosent under ulykkesforsikringen som følge av grov uaktsomhet. Nemnda uttalte at klagers manglende bruk av sikkerhetsbelte i denne saken måtte anses som grovt uaktsomt og hadde ingen merknader til avkortningens størrelse.

### **Fall på el-sparkesykkel og promille - avkortningens størrelse**

I avgjørelse **2023-878** falt klager på el-sparkesykkel og pådro seg en hodeskade. Hun var på tidspunktet for ulykken påvirket av alkohol, og kjørte i et bybilde med brostein uten hjelm. Saken ble politietterforsket og henlagt, da det ikke forelå straffbare forhold. Etter ulykken var klager ute av arbeid, og ble påført et forholdsvis stort månedlig inntektstap. Saken reiste spørsmål om avkortningens størrelse. Nemnda bemerket at så vel skyldgraden som skadeforløpet tilsa en høy avkortning. Nemnda bemerket videre at saken ikke var tilstrekkelig opplyst mht. hvilke sosiale hensyn som måtte vektlegges, herunder skadeomfang og eventuell forsørgelsesbyrde. Nemnda fant det hensiktsmessig å sammenligne med praksis fra Høyesterett knyttet til promillekjøring med moped og konkluderte med at avkortningen passende kunne ligge i intervallet 50-70 prosent.

## Tegning barneforsikring - mor ga uriktige opplysninger

I avgjørelse **2023-736** tegnet klagers mor i august 2006 en barneforsikring for klager (da 13 år). Hun opplyste om medfødt klumpfot, men opplyste ikke om andre helseplager. Av legejournaler fremgikk at klager hadde blitt henvist til BUP i 2001 som følge av adferdsproblemer hjemme og på skolen, og fikk da diagnosen F 91.1 usosialisert atferdsforstyrrelse. Klager fikk behandling for hudplager på føtter og hender i januar 2006. I september 2006 noterte fastlegen 5 kraftige migreaneanfall de siste 2 årene. Klager fremmet krav 16.3.22. Foretaket avslo kravet 10.1.23 med henvisning til at mor hadde brutt opplysningsplikten ved tegning. Nemnda la til grunn at mor hadde svart uriktig på spørsmål om klagers utfordringer. Nemnda fant det derimot ikke tilstrekkelig bevist at mor svikaktig eller grovt uaktsomt hadde forsømt opplysningsplikten med unntak av opplysninger om migreaneanfallene. Det var grovt uaktsomt av mor å ikke opplyse om disse, og etter en helhetsvurdering av sakens skjønnsmomenter, herunder betydningen av at det gjaldt en barneforsikring, avkortet nemnda med 15 prosent. Avgjørelsen er ikke akseptert av foretaket.

## Forsikrede døde - flere krevde forsikringssum - deponering

I avgjørelse **2023-85** var forsikrede omfattet av en livsforsikring i selskapet, da han døde. Forsikringen var opprinnelig tegnet som en tolivsforsikring, hvor forsikrede og tidligere ektefelle (klager) hadde oppnevnt hverandre som begunstiget. Av systemmessige årsaker ble forsikringen senere splittet i to separate forsikringer. Begunstigelsen ble videreført. Dette skjedde mer enn ett år etter ektefellenes skilsmisse. Både klager og forsikredes livsarvinger meldte krav til foretaket om utbetaling av forsikringssummen. Norges Bank innvilget anmodning om deponering av forsikringssummen, og understreket at det påhvilde foretaket å vurdere om vilkårene i depl. § 1 var oppfylt. Kunne foretaket deponere forsikringssummen med befriende virkning for klagers krav?

Nemnda bemerket at det fulgte av forsikringsvilkårene at forsikringssummen skulle utbetales til den begunstigede, her klager. Slik saken var opplyst for nemnda, hadde ikke foretaket gitt noen tilfredsstillende forklaring på hvorfor foretaket hadde grunn til å være i tvil om hvem som var kravshaver. Vilkaene i deponeringsloven § 1 var dermed ikke oppfylt og foretakets varslede deponering av forsikringsbeløpet ville ikke ha frigjørende virkning for klagers krav.

## Ikke-aksepterte avgjørelser

Av 21 avgjørelser hvor klager fikk helt eller delvis medhold av nemnda, var det tre avgjørelser som ikke ble akseptert av foretaket. Avgjørelse **2023-736** er kommentert over. Både avgjørelse **2023-287** og **2023-288** gjelder varig medisinsk invaliditet som følge av ME.

I avgjørelse **2023-287** fikk klager diagnosen ME etter forskjellige langvarige plager. Foretakets rådgivende lege uttalte at den varige medisinske invaliditeten var mellom 51 og 54 prosent etter en sammenligning med invaliditetstabellen pkt. 1.10.1. Klager innhentet en spesialisterklæring hvor invaliditetsgraden ble vurdert til 75 prosent, etter en sammenligning med tabellens pkt. 1.9.4 og 6.1.4. Etter en gjennomgang av regelverket og vilkårene bemerket nemnda at det var mulig å anvende pkt. 1.9, 6.1 eller 1.10.1 i en skjønnsmessig sammenligning med skadefølgene i tabellen, og at disse etter en konkret vurdering kunne brukes i kombinasjon slik at alle symptomer kunne hensyntas. Nemnda bemerket videre at pkt. 1.10.1 ikke alene i tilstrekkelig grad fanget opp samtlige av forsikredes symptomer og funksjonstap. Spesialisterklæringen måtte tillegges mer vekt enn rådgivende leges vurdering og klager hadde dermed rett til utbetaling basert på spesialistens invaliditetsvurdering.

I avgjørelse **2023-288** hadde klager fått diagnosen ME etter forskjellige langvarige plager. Foretakets rådgivende lege uttalte at den varige medisinske invaliditeten var mellom 35 og 40 prosent etter en sammenligning med invaliditetstabellen pkt. 1.10.1. Klager innhentet en spesialisterklæring hvor invaliditetsgraden ble vurdert til 70 prosent etter en sammenligning med tabellens pkt. 1.9.6 og 6.1.3. Etter en gjennomgang av regelverket og vilkårene bemerket nemnda at det var mulig å anvende pkt. 1.9, 6.1 eller 1.10.1 i en skjønnsmessig sammenligning med skadefølgene i tabellen, og at disse etter en konkret vurdering kunne brukes i kombinasjon slik at alle symptomer kunne hensyntas. Nemnda bemerket videre at pkt. 1.10.1 ikke alene i tilstrekkelig grad fanget opp samtlige av klagers symptomer og funksjonstap. Spesialisterklæringen måtte tillegges mer vekt enn rådgivende leges vurdering og klager hadde rett til utbetaling basert på spesialistens invaliditetsvurdering.

# 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 2023

Innen fagområdet skadeforsikring, ble det i 2023 mottatt 1995 klagesaker, hvilket er en økning på nesten 12 prosent fra fjoråret. De fleste klagesakene knytter seg fortsatt til produktene bygning-innbo (40 prosent av antall klager), motorvogn (18 prosent) og reise (13 prosent). Reise og motor hadde henholdsvis en økning på 29 prosent og 26 prosent fra 2022. Totalt fikk klager helt eller delvis medhold i 21 prosent av klagesakene som ble realitetsbehandlet i sekretariatet, noe som er på linje med tidligere år.

### «Saker innenfor reise og motor økte mest»

Når det gjelder klagesaker knyttet til bygning og innbo, er spørsmål knyttet til erstatningsutmålingen en gjentakende problemstilling. Det er videre fortsatt mange klagesaker som knytter seg til vilkåret om at en skade må ha oppstått plutselig for å være dekningsmessig. For øvrig har vi også sett en økning i saker knyttet til utleieforsikringer og spørsmålet om skaden skyldes skadeverk begått av leietaker.

Innenfor klagesaker knyttet til reiseforsikring, er problemstillingen ofte knyttet til spørsmålet om sikrede har sannsynliggjort at årsaken til tap av reisegods skyldes et dekningsmessig tyveri.

## Nemndspraksis

I 2023 avga Finansklagenemnda Skade 312 avgjørelser. Klager fikk helt eller delvis medhold i 18,8 prosent av disse, noe som er en liten økning fra det vi har sett de siste årene.

Praksis fra Finansklagenemnda Skade, gjenspeiler saksmengden og



problemstillingene i sekretariatet knyttet til produktene bygning-innbo, motorvogn og reise. Produktet bygning utgjorde alene 44 prosent av alle sakene i nemnda.

Felles for flere av klagesakene i nemnda, uavhengig av produkt, er at mange av disse reiser bevismessige spørsmål som kan være vanskelig å ta stilling til på bakgrunn av skriftlig saksbehandling.

## Plutselighetsbegrepet i bygningsforsikring

I avgjørelse **2023-709** foretok nemnda en oppsummering av rettskildene etter en dom fra lagmannsretten i 2023 og konkluderte slik angående forståelse av begrepet plutselig;

Begrepet "plutselig" er ikke definert i vilkårene, men ordet plutselig betyr i utgangspunktet "momentant". Det kan imidlertid også bety "over natten". Lagmannsretten la i LG-2016-148681, jf. også LH-2023-848, til grunn at plutselig betyr at "noe skjer raskt i motsetning til hendelser som utvikler seg over tid, men formuleringen sier ikke noe om hvor raskt hendelsen må utvikle seg". I LA-2020-186926 kom lagmannsretten til at "skaden – i form av frostsprengning av flis som åpnet bygningen for vanninntrengning – oppsto i løpet av noen timer og innenfor et døgn". Skaden anses da å være «plutselig», men dette angir ikke hvor lang tid som kan aksepteres før man ikke lenger regner skaden som plutselig. Langvarig nemndspraksis har lagt til grunn at skader som utvikler seg gjennom én dag eller 12-13 timer er "plutselig", men ikke skader som utvikler seg over lengre tid, jf. f.eks. **FinKN 2017-375**, **2019-1006** og **2020-640**. LH-2023-843 legger "dette til grunn" uten at spørsmålet kom på spissen i saken.

Nemnda kom likevel i avgjørelse **2023-191** til at plutselighetsbegrepet, var lite tilpasset skader forårsaket av mus da disse skadene normalt sett utvikler seg over tid, og at det i disse sakene måtte ses bort fra den normale forståelsen av plutselighetsbegrepet. Klager fikk derfor medhold selv om skadene i dette tilfellet hadde utviklet seg over tid.

## Skadeverk i utleieforsikring

Også i nemnda er det en økende grad av saker knytte til spørsmålet om skader begått av en leietaker kan anses som skadeverk. Da vilkårene henviser til straffelovens § 351, betyr det at leietaker må ha utvist forsett for at skadene skal være dekningsmessig. Dette kan med skrift-

lig saksbehandling være vanskelig å bevise, og en del av disse sakene dreier seg også om leietakere som må anses for å ha «manglende boevne», hvilket i seg selv ikke kan anses som skadeverk, se eks avgjørelse **2023-579**.

### Én eller flere tvister - rettshjelpsforsikring

I nemnda er det fortsatt mange saker knyttet til produktet rettshjelp og problemstillingen én eller flere tvister. Det fremgår av foretakenes vilkår at det kan være en og samme tvist selv om det er flere parter på samme side og selv om disse partene har forsikringer i ulike foretak. Nemnda har for øvrig lagt til grunn at grensen mellom én eller flere tvister beror på en helhetsvurdering. I 2023 behandlet nemnda spørsmålet om en tvist mellom 193 boligeiere mot en kampflybase, var å anse som én eller flere tvister. Nemnda kom til at det ville være urimelig å gjøre gjeldende vilkårenes bestemmelser om sammenlåing av flere saker til én tvist, men at det heller ikke var rimelig å si at det dreide seg om 193 individuelle tvister. Etter en skjønsmessig helhetsvurdering kom derfor nemnda til at klausulen måtte settes til side etter avtl.§ 36, slik at det dreide seg om 193 individuelle tvister, men med redusert forsikringssum på kr 30 000 per sikrede, se avgjørelse **2023-364** flg.

### Ikke-aksepterte avgjørelser

Av 52 avgjørelser hvor klager fikk helt eller delvis medhold i nemnda, var det kun fire av disse avgjørelsene som ikke ble akseptert av foretaket, og alle gjaldt problemstillinger knyttet til produktet rettshjelpsforsikring.

Tre av disse ikke-akseptene knytter seg til nemndas avgjørelse 2023-364, **2023-368** og **2023-369**, som gjaldt spørsmålet om det ville være urimelig å gjøre gjeldende vilkårenes bestemmelser om sammenlåing av flere saker til én tvist, se avsnittet ovenfor.

Den fjerde ikke-aksepten gjaldt avgjørelse **2023-645** hvor spørsmålet var om en tvist var oppstått før eller etter tegning, herunder om den tvisten som var meldt hadde sammenheng med en tvist oppstått mange år tidligere. Nemndas flertall kom til at sikrede hadde krav på rettshjelpsdekning da det her var snakk om en ny tvist ettersom det ikke hadde vært noen kommunikasjon mellom partene på over 14 år.

# Trafikkforsikringsgebyr

## Hovedlinjer 2023

I 2023 ble det totalt meldt inn 594 saker for gebyr for uforsikret motorvogn. Det er en nedgang fra 2022 hvor det ble meldt inn 863 saker.

12.9.2022 ble det innført mulighet til å av- og påregistrere kjøretøy på nett. Ordningen har trolig medvirket til at antall tvistesaker knyttet til manglende forsikring ved endret registreringsforhold for kjøretøy, har falt.

## «Alle sakene som gikk til nemndbehandling i 2023 endte i favør foretak»

Av 601 saker som ble avsluttet i sekretariatet i løpet av 2023, ble 457 (76 prosent av sakene) avsluttet uten at saken ble realitetsbehandlet i sekretariatet da klager aksepterte TFF sin vurdering. Totalt 119 saker ble behandlet og avsluttet i sekretariatet, mens 25 saker ble behandlet i nemnda. Alle sakene som gikk til nemndsbehandling, endte alle i favør foretak.

## Nemndspraksis

### Dispensasjon

I 2023 har det blitt avsagt flere avgjørelser der spørsmålet om hvorvidt det er grunnlag for å dispensere fra ilagt gebyr i henhold til bilansvarslova § 17 a, som følge av den gebyrpliktiges helsetilstand, har blitt vurdert.

Nemnda har stadfestet at dispensasjonsadgangen på bakgrunn av helsemessige utfordringer, er snever. I **FinKN 2023-159**, der klager viste til at han ble alvorlig syk grunnet Covid-19 og var i karantene på et utenlandsk sykehus i gebyrperioden, uttalte nemnda blant annet:

*Klager har fremlagt medisinsk dokumentasjon som underbygger hans påstand om store helsemessige problemer høsten/vinteren 2021/2022, og det er ikke grunn til å tvile på at hans sykdom innebar begrensede muligheter for å forlate det landet han oppholdt seg i.*

*Lovens regel om adgangen til dispensasjon krever imidlertid at sykdommen nærmest må innebære total handlingslammelse. Det skjer svært sjelden i dagens samfunn med mulighet for elektronisk kommunikasjon.*

**I FinKN 2023-483** ble klager alvorlig syk mens han befant seg i utlandet. Klager fremla dokumentasjon fra utenlandsk sykehus der det blant annet fremgikk at klager ble diagnostisert med blodkreft i gebyrperioden, noe som forårsaket en rekke fysiske og psykiske symptomer. Klager anførte at det, som en følge av sykdommen, var utfordrende for klager å jobbe og møte sine økonomiske forpliktelser. Klager var videre ikke klar over muligheten for å avregistrere kjøretøyet på nett. Grunnet behandling i utlandet hadde klager videre begrenset tilgang til fysisk post.

Nemndas flertall la til grunn at klager hadde flere handlingsalternativer for å unngå mislighold av sin forpliktelse til å betale forsikringspremien, og at han uansett ikke hadde gjort det overveiende sannsynlig at han var helt ute av stand til å få brakt forholdet i orden fra utlandet.

**I FinKN 2023-465** påberopte klager både egen sykdom, samt alvorlig sykdom i familien, som grunn for å påklage ilagt gebyr for uforsikret kjøretøy. Klager viste også til at han, som følge av svak økonomi, ikke hadde mulighet til å innfri gebyrkravet. Det aktuelle kjøretøy var videre ikke i kjørbar stand, og hadde stått lagret i gebyrperioden. Nemnda kom til at det opplyste sykdomsforhold ikke var av en slik alvorlighetsgrad at det gjorde klager helt ute av stand til selv eller ved hjelp av andre å sørge for betaling av forsikringspremie i tide eller å avregistrere kjøretøyet for å unngå mislighold og/eller unngå gebyr. Nemnda påpekte imidlertid at det fremgår av lovforarbeidene at Trafikkforsikringsforeningen i «særlige enkelttilfeller» kan ettergi krav, og at den også kan «lempe på et krav ut fra rene innfordringsmessige hensyn». Nemnda anbefalte at Trafikkforsikringsforeningen, i dette spesielle tilfellet, vurderte om det var grunnlag for hel eller delvis ettergivelse av gebyrkravet.

**I FinKN 2023-484** anførte klager, i tillegg til utfordringer knyttet til egen sykdom, at gebyr måtte ettergis som følge av at klager hadde vansker med å benytte den digitale løsningen for avregistrering av kjøretøy. Nemnda kom til at ovennevnte ikke var tilstrekkelig til å gi grunnlag for dispensasjon, men uttalte videre:

*Slik nemnda forstår klager opplever hun seg selv som nokså hjelpeløs i en digital verden. Dette sammen med helsemessige utfordringer tilsier etter nemndas syn at*

*Trafikkforsikringsforeningen nærmere vurderer saken i lys av uttalelsene i forarbeidene om at foreningen utover dispensasjonsregelen "i særlig enkelttilfeller" kan ettergi hele eller deler av kravet, og at det også er adgang til å lempe kravet ut fra "rene innfordringsmessige hensyn".*

## Tredøgnfristen

Nemnda har i 2023 også avsagt en avgjørelse der spørsmålet var om det var grunnlag for gebyrileggelse som følge av at tredøgnfristen for å tegne forsikring på kjøretøy ved eierskifte, var oversittet. I **FinKN 2023-466** var faktum at klager kjøpte en snøscooter, der eierskifte ble gjennomført 23.12.22. Da det ikke var mulig å forsikre snøscooteren via forsikringsselskapets nettløsning, og klager ikke oppnådde kontakt med sin kundekontakt hos forsikringsselskapet i romjulen, ble forsikring først ordnet ved at klager ringte kundeservice 28.12.22. Klager anførte at brudd på plikten til å tegne forsikring måtte anses unnskyldelig som følge av forhold utenfor klagers kontroll. Nemnda ga ikke klager medhold og bemerket at det fra lovgivers side er uttrykkelig uttalt at kontrollansvaret ikke er avhengig av om klager er noe å bebreide. Ansvaret er et objektivt ansvar. Spørsmålet er om klager hadde handlingsalternativer noe klager etter nemndas oppfatning hadde.

## Ikke-aksepterte avgjørelser

Det opereres ikke med ikke-aksepter på dette fagområdet. Avgjørelsene i nemnda er endelige, og Trafikkforsikringsforeningen 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 2023

Finansklagenemnda mottok til sammen 988 klager innenfor fagområdet eierskifteforsikring. 56 klager (6 prosent) gjaldt boligkjøperforsikring, mens resten gjaldt boligselgerforsikring (94 prosent).

### **Kraftig økning i antall klager og medholdsandel**

Økningen i antall klager innenfor eierskifteforsikring er på 23 prosent sammenlignet med 2022. En stor del av økningen antas å skyldes klagesaker knyttet til boligsalg gjennomført etter endringen av avhendingslova fra 1.1.2022, og disse sakene utgjorde i 2023 48 prosent av alle mottatte klager.

### **«63,8 prosent helt eller delvis medhold til klager i sekretariat og nemnd»**

Av alle sakene som ble behandlet i 2023 innenfor fagområdet eierskifteforsikring av sekretariatet eller nemnda, fikk til sammen 63,8 prosent av klagerne helt eller delvis medhold. Dette er en klar økning fra 2022, og er en svært høy medholdsandel sammenlignet med Finansklagenemndas øvrige fagområder. Medholdsandelen viser at enkelte av foretakenes oppgjørspraksis ikke er i tråd med nemndspraksis. På tross av at klagerne oftere får medhold, er antall avgjørelser som ikke følges av foretakene lavt, se nedenfor.

## Nemndspraksis

Finansklagenemnda Eierskifte avga 251 avgjørelser i 2023. Tallet er noe lavere enn tidligere på tross av at antall klager øker, og dette skyldes kapasitetsproblemer i både nemnda og sekretariatet. Av sakene som gikk videre til behandling i nemnda, fikk klager helt eller delvis medhold i 47 prosent av sakene. Av alle saker som ble behandlet i nemnda var det kun dissens i 12 prosent, noe som tyder på at nemnda er svært omforent i sin vurdering av problemstillingene.

Praksis fra nemnda bærer i stor grad preg av tilbakevendende problemstillinger som oppstår i tvister etter salg av brukt bolig, hvor det særlig er tale om feil og mangler ved utsatte bygningsdeler som våtrom, drenering, tak og el-anlegg.

## Ny avhendingslov

I 2023 har nemnda behandlet de første klagesakene etter at avhendingslova ble endret med virkning fra 1.1.2022. Lovendringen innebærer i hovedsak at terskelen for å kunne påberope seg en mangel ved boligen er lavere enn tidligere, ved at det ikke lengre er adgang til å ta et "as is"-forbehold ved salg til forbruker. Det er også stilt strengere krav til innholdet i tilstandsrapporter som innhentes i forbindelse med salget, og dette er regulert i en egen forskrift. Nemnda behandlet til sammen 46 klagesaker som gjaldt tvist i forbindelse med boligsalg etter 1.1.2022, og som dermed ble regulert av de nye bestemmelsene i avhendingslova.

## Forskrift til avhendingslova ("tryggere bolighandel")

Fra 1.1.2022 reguleres tilstandsrapporter som utarbeides ved boligsalg av en egen forskrift. Forskriften stiller minstekrav til tilstandsrapportene, og hensikten er at rapportene skal gi kjøperen et betryggende informasjonsgrunnlag før boligkjøpet.

*"Det stilles minstekrav til innholdet i en tilstandsrapport, og det legges større vekt på opplysningene som er gitt i tilstandsrapporten".*

I klagesaker som gjelder boligsalg etter 1.1.22, har nemnda lagt til dels stor vekt på hvilke opplysninger som er gitt av selgers takstmann før salget. **FinKN 2023-278** gjaldt svikt ved drenering og omfattende fukt-skader i kjelleren i en 44 år gammel bolig. På tross av boligens alder,

kom nemnda til at slike fuktskader ikke var påregnelige for kjøper, og dermed utgjorde en mangel etter avhl. § 3-2. Nemnda viste bl.a. til at det i tilstandsrapporten var gitt TG 0 og TG 1 på punktene "Rom under terreng". I motsatt retning gikk **FinKN 2023-858**, hvor nemnda kom til at fukt i kjeller ikke var upåregnelig når dreneringen i tilstandsrapporten ble gitt TG 3. I **FinKN 2023-681** og **FinKN 2023-833** kom nemnda til at tilstandsrapporten ikke var i tråd med kravene stilt i forskriften, med den konsekvens at det skulle ses bort ifra opplysningene i tilstandsrapporten om den aktuelle mangelen ved mangelsvurderingen.

Ett av kravene i forskriften, er at takstmannen skal gi et anslag for nødvendige utbedringskostnader for bygningsdeler som gis TG 3, hvor det altså er nødvendig å foreta tiltak. I flere saker behandlet av nemnda, har boligkjøpere klaget over at anslaget for utbedringskostnader har vist seg å ikke stemme. I **FinKN 2023-829** og **FinKN 2023-830** ga nemnda kjøper medhold i at anslaget for nødvendige utbedringskostnader var satt så lavt at det fremsto som klart misvisende og villedende, og dermed også utgjorde en mangel. Det må imidlertid gjøres en konkret vurdering av hvilke opplysninger som er gitt, og nemnda kom til motsatt resultat i bl.a. **FinKN 2023-92**.

## Ikke-aksepterte avgjørelser

Av 118 nemndsavgjørelser hvor klager fikk helt eller delvis medhold av nemnda, var det 6 avgjørelser som ikke ble akseptert av det innklagede foretaket. I 5 av disse sakene var innklaget foretak Anticimex Forsikring AB NUF.

## Skjevheter, setninger, og bærende konstruksjoner

Flere av de ikke-aksepterte avgjørelsene omhandler alvorlige og kostbare konstruksjonsfeil ved boliger, som skjevheter, setningsskader og feil ved bærende konstruksjoner.

I **FinKN 2023-152** hadde selgers takstmann gitt uriktige opplysninger om bærende søyler, noe nemnda kom til at utgjorde en mangel etter avhl. § 3-8. **FinKN 2023-360** gjaldt spørsmålet om skjevheter i grunnmur utgjorde en mangel etter avhl. § 3-2 (endret 1.1.22).

**FhKN**

# Årsregnskap



## Regnskap

### Resultatregnskap

Driftsinntekter og driftskostnader	2023	2022
Annen driftsinntekt	76 440 170	76 742 102
<b>Sum driftsinntekter</b>	<b>76 440 170</b>	<b>76 742 102</b>
Lønnskostnad	59 760 345	61 070 128
Avskrivning av driftsmidler og immaterielle eiendeler	2 179 934	2 408 443
Annen driftskostnad	16 791 574	15 580 247
<b>Sum driftskostnader</b>	<b>78 731 853</b>	<b>79 058 818</b>
<b>Driftsresultat</b>	<b>-2 291 683</b>	<b>-2 316 716</b>
Finansinntekter og finanskostnader		
Annen finansinntekt	1 010 401	300 145
Annen finanskostnad	5 518	323
<b>Resultat av finansposter</b>	<b>1 004 883</b>	<b>299 822</b>
<b>Resultat</b>	<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
Resultat	-1 286 799	-2 016 894
<b>Årsresultat</b>	<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
<b>Overføringer</b>		
Avsatt til annen egenkapital	-1 286 799	-2 016 894
<b>Sum Overføringer</b>	<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>



## Balanse

Eiendeler	2023	2022
<b>Anleggsmidler</b>		
<i>Immaterielle eiendeler</i>		
Programvare	3 778 846	5 075 940
<b>Sum immaterielle eiendeler</b>	<b>3 778 846</b>	<b>5 075 940</b>
<i>Varige driftsmidler</i>		
Driftsløsøre, inventar o.a. utstyr	638 674	884 826
<b>Sum varige driftsmidler</b>	<b>638 674</b>	<b>884 826</b>
<b>Sum anleggsmidler</b>	<b>4 417 520</b>	<b>5 960 766</b>
<i>Fordringer</i>		
Kundefordringer	279 105	65 461
Andre kortsiktige fordringer	1 370 764	1 086 614
<b>Sum fordringer</b>	<b>1 649 869</b>	<b>1 152 075</b>
<i>Bankinnskudd, kontanter o.l.</i>		
Bankinnskudd, kontanter o.l.	20 768 749	23 409 654
<b>Sum bankinnskudd, kontanter o.l.</b>	<b>20 768 749</b>	<b>23 409 654</b>
<b>Sum omløpsmidler</b>	<b>22 418 618</b>	<b>24 561 729</b>
<b>Sum eiendeler</b>	<b>26 836 137</b>	<b>30 522 496</b>

Egenkapital og gjeld	2023	2022
<b>Egenkapital</b>		
<i>Opptjent egenkapital</i>		
Annen egenkapital	13 880 284	15 167 083
<b>Sum opptjent egenkapital</b>	<b>13 880 284</b>	<b>15 167 083</b>
<b>Sum egenkapital</b>	<b>13 880 284</b>	<b>15 167 083</b>
<b>Gjeld</b>		
<i>Kortsiktig gjeld</i>		
Leverandørgjeld	2 429 450	3 655 873
Skyldig offentlige avgifter	3 471 397	2 460 482
Annen kortsiktig gjeld	7 055 006	9 239 057
<b>Sum kortsiktig gjeld</b>	<b>12 955 854</b>	<b>15 355 413</b>
<b>Sum gjeld</b>	<b>12 955 854</b>	<b>15 355 413</b>
<b>Sum egenkapital og gjeld</b>	<b>26 836 137</b>	<b>30 522 496</b>



**FhKN**

# **Vedlegg**





## Vedlegg til Årsrapporten

- Årsberetning
- Årsberetning, engelsk versjon
- Årsregnskap
- Revisors beretning
- Årlig rapportering til Barne- og familiedepartementet
- Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansforetak
- Antall purringer per finansforetak
- Statistikk

Hele årsrapporten med vedlegg er tilgjengelig i digital versjon på [rapport.finkn.no](https://rapport.finkn.no)

## Årsberetning 2023 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

Finansklagenemnda opplevde en sterk økning i antall innkomne saker i 2023, noe som ledet til økt saksbehandlingstid spesielt innenfor områdene Bank og Eierskifte. Saksbehandlingen er i all hovedsak innenfor de lovbestemte kravene som er satt i Lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven).

Totalt mottok sekretariatet 7567 skriftlige henvendelser i 2023. Dette var en økning på 9% fra 2022. Det er stor variasjon mellom fagområdene. Mens Finansklagenemnda hadde en nedgang i klagesaker på Trafikkforsikringsavgiften, hadde virksomheten en 22% økning i antall saker på Eierskifte og en 16% økning i antall saker innenfor Bank. Totalt ble 5 817 henvendelser endelig avsluttet i sekretariatet. Nemndene avga totalt 962 avgjørelser i 2023.

FinKN deltar i FIN-NET, som er et EØS-samarbeid vedrørende behandling av grenseoverskridende utenomrettslige klager på bank- og forsikringstjenester. Totalt 24 henvendelser ble overført klagekontor i utlandet.

Finansklagenemnda har også gjennom 2023 hatt fokus på å forbedre brukervennligheten av de digitale plattformene for kommunikasjon med partene. Per utgangen av 2023 er 72,5 % av all vår kommunikasjon med klager kun elektronisk via Min sak, og 96,3% av all kommunikasjon med foretakene i vår Foretaksportal.

### Redegjørelse for årsregnskapet

Regnskapet for 2023 viser inntekter på kr 76 440 170, driftskostnader med kr 78 731 853 og netto finansinntekter med kr 1 004 883 som gir et underskudd på NOK 1 286 799. Underskuddet dekkes av tidligere opptjent egenkapital.

Styret mener at årsregnskapet gir et rettviseende bilde av Finansklagenemndas eiendeler og gjeld, finansielle stilling og resultat. Finansklagenemnda er bra kapitalisert og likviditeten 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.

Økningen i klagesaker som vi så gjennom 2023 har fortsatt inn i 2024. Dette gjelder spesielt for eierskifte hvor vi har en 22% økning så langt i år målt mot samme tidspunkt i 2023.

## Fortsatt drift

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

## Organisasjonen

### Styret

Finansklagenemnda avholdt 2023 5 ordinære styremøter og ett ekstraordinært styremøte og behandlet 37 saker.

### Administrasjonen

Finansklagenemnda hadde 55 faste ansatte og 9 midlertidig ansatte per 31.12.2023.

## Arbeidsmiljø

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

Totalt sykefravær siste år utgjorde 5,1 % av total arbeidstid i året, mot 6,1 % i 2022.

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 55 faste ansatte er det 44 kvinner og 11 menn. Finansklagenemndas styre består i dag av 3 kvinner og 6 menn.

<i>Nivå</i>	<i>Kvinner</i>	<i>Menn</i>	<i>Kvinnens andel av menns lønn (gj.snitt)</i>
<i>Leder samlet</i>	71 %	29 %	84 %
<i>Leder nivå 2</i>	83 %	17 %	112 %
<i>Saksbehandler</i>	76 %	24 %	92 %
<i>Administrasjon</i>	91 %	9 %	153 %
<i>Total</i>	79 %	21 %	88 %

## 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 har på nettsidene oppdatert informasjon om virksomhetens arbeid med [Åpenhetsloven](#).

## Klima og Miljø

Finansklagenemnda ønsker å bidra til at virksomheten forurensrer det ytre miljø i minst mulig grad. Som følge av mer bruk av digitale møter og hybrid arbeidshverdag for de ansatte er reisevirksomheten betydelig redusert. 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, Finansieringsselskapenes forening, Verdipapirfondenes forening, NHO Mat og Drikke samt 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, 20. mars 2024

---

RØNNINGEN, HANS OLAV  
Styreleder

---

PRYTZ, STEFI KIERULF  
Nestleder

---

KNARDAHL, LIVE WAHL  
Styremedlem

---

BRUBAKK, PETTER HAAS  
Styremedlem

---

ØVERNES, KNUT  
Styremedlem

---

JØRGENSEN, JESPER JOHNS  
Styremedlem

---

EGGEN, BJARKI  
Styremedlem

---

HENRIKSEN, HANS CHRISTIAN  
Styremedlem

---

FRAMSTAD, KNUT MAGNE  
Styremedlem

---

INGEBRIGTSEN, JØRN  
Daglig leder

## Annual report 2023 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

FinKN saw a strong increase in the number of incoming cases in 2023, which led to longer processing times, especially in the areas of banking and change of ownership insurance. Case processing was 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 7,567 written queries in 2023, which is an increase of 9% from 2022. There is great variation between the different areas. While FinKN saw a decrease in complaints about the traffic insurance fee, the number of cases relating to change of ownership insurance increased by 22% and the number of cases in the banking area went up by 16%. The secretariat closed a total of 5,817 queries. The complaints boards issued a total of 962 decisions in 2023.

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 24 cases were referred to complaints offices abroad.

Throughout 2023, FinKN also focused on making its digital platforms for communication with parties more user-friendly. At year-end 2023, 72.5% of all our communication with complainants was fully electronic via the *Min sak* portal, and 96.3% of all communication with the institutions via the portal *Foretaksportal*.

### Statement on the annual accounts

The accounts for 2023 show revenues in the amount of NOK 76,440,170, operating expenses of NOK 78,731,853 and net financial income in the amount of NOK 1,004,883, resulting in a loss of NOK 1,286,799. 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 is well capitalised and liquidity is good.

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 increase in complaints that we saw through 2023 has continued into 2024. This is particularly the case for change of ownership insurance, with a 22% increase so far this year measured against the same time in 2023.

## 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

### The Board

The board of FinKN held 5 ordinary meetings and one extraordinary meeting, and considered 37 cases in 2023.

### The administration

FinKN had a permanent staff of 55 and nine temporary employees at 31 December 2023.

## 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 5.1% of the total working hours during the year, compared with 6.1% in 2022.

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 55 permanent employees, 44 are women and 11 men. The present board of directors consists of three women and six men.

<i>Level</i>	<i>Women</i>	<i>Men</i>	<i>Women's pay as a % of men's pay (average)</i>
<i>Management overall</i>	71%	29%	84%
<i>Management level 2</i>	83%	17%	112%
<i>Case officer</i>	76%	24%	92%
<i>Administration</i>	91%	9%	153%
<i>Total</i>	79%	21%	88%

## 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 has updated its website with information about its efforts relating to [the Transparency Act](#).

## Climate and the environment

FinKN endeavours to ensure that the organisation pollutes the natural environment as little as possible. Travel activity has been significantly reduced through greater use of digital meetings and hybrid workdays for employees. 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 institutions. 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, the Norwegian Fund and Asset Management Association, FoodDrinkNorway and the Federation of Norwegian Enterprise (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, 20 March 2024

---

RØNNINGEN, HANS OLAV  
Chair of the Board

---

PRYTZ, STEFI KIERULF  
Deputy Chair

---

KNARDAHL, LIVE  
WAHL  
Board member

---

BRUBAKK, PETTER HAAS  
Board member

---

ØVERNES, KNUT  
Board member

---

JØRGENSEN, JESPER  
JOHNS  
Board member

---

EGGEN, BJARKI  
Board member

---

HENRIKSEN, HANS CHRISTIAN  
Board member

---

FRAMSTAD, KNUT  
MAGNE  
Board member

---

INGEBRIGTSEN, JØRN  
CEO

Årsregnskap 2023  
Finansklagenemnda

# Resultatregnskap

## Finansklagenemnda

Driftsinntekter og driftskostnader	Note	2023	2022
Annen driftsinntekt	1	76 440 170	76 742 102
Sum driftsinntekter		<u>76 440 170</u>	<u>76 742 102</u>
Lønnskostnad	2	59 760 345	61 070 128
Avskrivning av driftsmidler og immaterielle eiendeler	3	2 179 934	2 408 443
Annen driftskostnad	2, 4	16 791 574	15 580 247
Sum driftskostnader		<u>78 731 853</u>	<u>79 058 818</u>
Driftsresultat		<u>-2 291 683</u>	<u>-2 316 716</u>
Finansinntekter og finanskostnader			
Annen finansinntekt		1 010 401	300 145
Annen finanskostnad		5 518	323
Resultat av finansposter		<u>1 004 883</u>	<u>299 822</u>
Resultat		<u>-1 286 799</u>	<u>-2 016 894</u>
Resultat		-1 286 799	-2 016 894
Årsresultat		<u>-1 286 799</u>	<u>-2 016 894</u>
Overføringer			
Avsatt til annen egenkapital		-1 286 799	-2 016 894
Sum overføringer	5	<u>-1 286 799</u>	<u>-2 016 894</u>



# Balanse

## Finansklagenemnda

Eiendeler	Note	2023	2022
Anleggsmidler			
Immaterielle eiendeler			
Programvare	3	3 778 846	5 075 940
Sum immaterielle eiendeler		<u>3 778 846</u>	<u>5 075 940</u>
Varige driftsmidler			
Driftsløsøre, inventar o.a. utstyr	3	638 674	884 826
Sum varige driftsmidler		<u>638 674</u>	<u>884 826</u>
Sum anleggsmidler		<u>4 417 520</u>	<u>5 960 766</u>
Omløpsmidler			
Fordringer			
Kundefordringer		279 105	65 461
Andre kortsiktige fordringer		1 370 764	1 086 614
Sum fordringer		<u>1 649 869</u>	<u>1 152 075</u>
Bankinnskudd, kontanter o.l			
Bankinnskudd, kontanter o.l.	6	20 768 749	23 409 654
Sum bankinnskudd, kontanter o.l		<u>20 768 749</u>	<u>23 409 654</u>
Sum omløpsmidler		<u>22 418 618</u>	<u>24 561 729</u>
Sum eiendeler		<u>26 836 137</u>	<u>30 522 496</u>

# Balanse

## Finansklagenemnda

Egenkapital og gjeld	Note	2023	2022
Egenkapital			
Opptjent egenkapital			
Annen egenkapital	5	13 880 284	15 167 083
Sum opptjent egenkapital		<u>13 880 284</u>	<u>15 167 083</u>
Sum egenkapital		<u>13 880 284</u>	<u>15 167 083</u>
Gjeld			
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		2 429 450	3 655 873
Skyldig offentlige avgifter		3 471 397	2 460 482
Annen kortsiktig gjeld	2	7 055 006	9 239 057
Sum kortsiktig gjeld		<u>12 955 854</u>	<u>15 355 413</u>
Sum gjeld		<u>12 955 854</u>	<u>15 355 413</u>
Sum egenkapital og gjeld		<u>26 836 137</u>	<u>30 522 496</u>

Oslo,  
Styret i Finansklagenemnda

\_\_\_\_\_  
Hans Olav Rønningen  
styreleder

\_\_\_\_\_  
Stefi Utne Kierulf Prytz  
nestleder

\_\_\_\_\_  
Tone Dahle Sævold  
styremedlem

\_\_\_\_\_  
Bjarki Eggen  
styremedlem

\_\_\_\_\_  
Hans Christian Henriksen  
styremedlem

\_\_\_\_\_  
Knut Øvernes  
styremedlem

\_\_\_\_\_  
Live Wahl Knardahl  
styremedlem

\_\_\_\_\_  
Petter Ivar Haas Brubakk  
styremedlem

\_\_\_\_\_  
Jesper Jørgensen Johns  
styremedlem

\_\_\_\_\_  
Jørn Ingebrigtsen  
daglig leder

# Uavhengig revisors beretning

## Til generalforsamlingen i Finansklagenemnda

### Konklusjon

Vi har revidert årsregnskapet til Finansklagenemnda.

<p>Årsregnskapet består av:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Balanse per 31. desember 2023,</li><li>• Resultatregnskap 2023</li><li>• Kontantstrømoppstilling for regnskapsåret avsluttet per 31. desember 2023</li><li>• Noter til årsregnskapet, herunder et sammendrag av viktige regnskapsprinsipper.</li></ul>	<p>Etter vår mening:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Oppfyller årsregnskapet gjeldende lovkrav, og</li><li>• Gir årsregnskapet et rettviseende bilde av nemndas finansielle stilling per 31. desember 2023 og av dets resultater og kontantstrømmer for regnskapsåret i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge.</li></ul>
--	---

### 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)

# PENNEO

Signaturene i dette dokumentet er juridisk bindende. Dokument signert med "Penneo™ - sikker digital signatur". De signerende parter sin identitet er registrert, og er listet nedenfor.

"Med min signatur bekrefter jeg alle datoer og innholdet i dette dokument."

## Roar Svensbakken

Statsautorisert revisor

Serienummer: 9578-5997-4-656341

IP: 188.95.xxx.xxx

2024-04-04 09:27:58 UTC



Penneo Dokumentnøkkel: 2HQK1-PBPBM-OQMH7-TXQK8-CM6Q8-3EKWH

Dokumentet er signert digitalt, med **Penneo.com**. Alle digitale signatur-data i dokumentet er sikret og validert av den datamaskin-utregnede hash-verdien av det opprinnelige dokument. Dokumentet er låst og tids-stemplet med et sertifikat fra en betrodd tredjepart. All kryptografisk bevis er integrert i denne PDF, for fremtidig validering (hvis nødvendig).

### Hvordan bekrefter at dette dokumentet er originalen?

Dokumentet er beskyttet av ett Adobe CDS sertifikat. Når du åpner dokumentet i

Adobe Reader, skal du kunne se at dokumentet er sertifisert av **Penneo e-signature service <penneo@penneo.com>**. Dette garanterer at innholdet i dokumentet ikke har blitt endret.

Det er lett å kontrollere de kryptografiske beviser som er lokalisert inne i dokumentet, med Penneo validator - <https://penneo.com/validator>

2023

# Forskrift om klageorganer for forbrukersaker

## § 3. Årsrapport og rapporteringsplikt



Klageorganet skal utarbeide årlige rapporter som inneholder opplysninger om:

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2023		
a) antall mottatte klager og hva klagen gjelder	<b>Område</b>	<b>Type</b>	<b>Antall</b>
	Forsikring	Ansvar	96
	Forsikring	Bilansvar	145
	Forsikring	Bygning – innbo	797
	Forsikring	Dyr	65
	Forsikring	Garantiprodukter	3
	Forsikring	Lystbåt/fiskebåt	35
	Forsikring	Motorvogn	352
	Forsikring	Næringsliv	70
	Forsikring	Reise/reisegods	257
	Forsikring	Rettshjelp	117
	Forsikring	Verdisaker	22
	Forsikring	Generelt - skade	36
	Forsikring	Ansvar	1
	Forsikring	Bilansvar	35
	Forsikring	Lisens	5
	Forsikring	Liv	179
	Forsikring	Reisesyke	102
	Forsikring	Sykdom	162
	Forsikring	Ulykke	127
	Forsikring	Yrskeskade	175
	Forsikring	Generelt - person	4
	Forsikring	Boligkjøperforsikring	56
	Forsikring	Boligselgerforsikring	932
	Forsikring	Forsikring – ukjent produkt	132
	Bank	Andre bank tjenester	147
	Bank	Bank sin kompetanse	83
	Bank	Betalingsformidling	944
	Bank	Innskudd	324
	Bank	Kombinerte klager Bank/Inkasso	2
	Bank	Sikkerhetsstillelse	8
	Bank	Utlån	453
Bank	Generelt - Bank	144	
Bank	Bank – ukjent produkt	102	
Annet	Annet/ukjent område	140	
	<b>Totalt</b>	<b>6252</b>	
<p>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:</p>			

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2023																																																																								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• klagebehandling på ilagt gebyr for uforsikret motorvogn (regulert i forskrift om gebyr for uforsikret motorvogn mv. FOR-2018-02-14-230)               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ det ble mottatt 594 saker innen denne kategorien</li> </ul> </li> <li>• klager mot inkassoforetakene               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ det ble mottatt 721 saker innen denne kategorien</li> </ul> </li> </ul> <p>Disse sakene er dermed ikke hensyntatt i beregningene i denne rapporten.</p>																																																																								
<p>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,</p>	<p>Vi ser at det innenfor området eierskifte er en stadig økende medholdsandel for forbruker, og dette oppfattes som et område hvor konfliktfrekvensen er høy målt mot andre produkter. Medholdsprosenten er vesentlig høyere enn for andre områder, ref. d) nedenfor.</p> <p>Tabell medhold forbruker i sekretariat og nemnd (2017-2023):</p> <table border="1" data-bbox="683 1093 1506 1503"> <thead> <tr> <th>År</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sekretariat</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- alle</td> <td>21,2</td> <td>23,0</td> <td>24,6</td> <td>26,2</td> <td>23,8</td> <td>26,7</td> <td>27,3</td> </tr> <tr> <td>Sekretariat</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Eierskifte</td> <td>38,2</td> <td>46,1</td> <td>38,1</td> <td>49,9</td> <td>53,0</td> <td>55,9</td> <td>64,0</td> </tr> <tr> <td>Nemnd -</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>alle</td> <td>26,5</td> <td>21,5</td> <td>20,4</td> <td>22,8</td> <td>21,4</td> <td>24,7</td> <td>26,7</td> </tr> <tr> <td>Nemnd –</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Eierskifte</td> <td>30,0</td> <td>26,9</td> <td>24,7</td> <td>37,4</td> <td>38,1</td> <td>42,2</td> <td>47,0</td> </tr> </tbody> </table>	År	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Sekretariat								- alle	21,2	23,0	24,6	26,2	23,8	26,7	27,3	Sekretariat								- Eierskifte	38,2	46,1	38,1	49,9	53,0	55,9	64,0	Nemnd -								alle	26,5	21,5	20,4	22,8	21,4	24,7	26,7	Nemnd –								Eierskifte	30,0	26,9	24,7	37,4	38,1	42,2	47,0
År	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023																																																																		
Sekretariat																																																																									
- alle	21,2	23,0	24,6	26,2	23,8	26,7	27,3																																																																		
Sekretariat																																																																									
- Eierskifte	38,2	46,1	38,1	49,9	53,0	55,9	64,0																																																																		
Nemnd -																																																																									
alle	26,5	21,5	20,4	22,8	21,4	24,7	26,7																																																																		
Nemnd –																																																																									
Eierskifte	30,0	26,9	24,7	37,4	38,1	42,2	47,0																																																																		
<p>c) antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene, jf. § 2 annet ledd bokstav d,</p>	<p>Avviste saker i sekretariat og nemnd:</p> <table border="1" data-bbox="683 1738 1453 1980"> <thead> <tr> <th>Avvisningsgrunn</th> <th>Antall</th> <th>I prosent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>§ 14 a – ikke forsøkt løst</td> <td>1</td> <td>0,9</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>20</td> <td>18,2</td> </tr> <tr> <td>§ 14 f – effektivitet</td> <td>89</td> <td>80,9</td> </tr> <tr> <td><b>Totalt</b></td> <td><b>110</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Avvisningsgrunn	Antall	I prosent	§ 14 a – ikke forsøkt løst	1	0,9	§ 14 b – useriøs eller grunnløs	0	0,0	§ 14 c – litispensens	20	18,2	§ 14 f – effektivitet	89	80,9	<b>Totalt</b>	<b>110</b>																																																							
Avvisningsgrunn	Antall	I prosent																																																																							
§ 14 a – ikke forsøkt løst	1	0,9																																																																							
§ 14 b – useriøs eller grunnløs	0	0,0																																																																							
§ 14 c – litispensens	20	18,2																																																																							
§ 14 f – effektivitet	89	80,9																																																																							
<b>Totalt</b>	<b>110</b>																																																																								

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2023												
	<p>Gitt departementets innspill til fortolkningen av domstol som kom i fjor og vår endring av praksis for 2024, så vil antall saker avvist på grunn av litispensens synke i år.</p> <p>Når det gjelder saker avvist etter § 14 f så er dette saker med et så omfattende eller uavklart bevisbilde at sakene ikke egner seg for skriftlig behandling.</p>												
<p>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,</p>	<p>Resultat av klagebehandlingene i sekretariat og nemnd:</p> <table border="1"> <tr> <td>Andel medhold klager</td> <td>28,97 %</td> </tr> <tr> <td>Andel medhold foretak</td> <td>63,83 %</td> </tr> <tr> <td>Andel saker med minnelig løsning</td> <td>0,11 %</td> </tr> </table> <p><b>Merknad:</b></p> <p>Finansklagenemnda har gjort endringer i sin statistikkføring når det gjelder beregning av andel medhold til klager, sammenlignet med tall for 2022. Vi regner nå denne ut fra de saker som er undergitt fullstendig klagebehandling i sekretariat og nemnd. Mao. har vi ikke hensyntatt saker der klagebehandling ble avbrutt, se kommentarer knyttet til § 3 e, eller der saken ble avvist, se § 3 c.</p> <p>For sammenligning med tall i Årsrapport for 2022, tar vi her inn prosenter iht. tidligere statistikkføring:</p> <table border="1"> <tr> <td>Andel medhold klager</td> <td>20,03 %</td> </tr> <tr> <td>Andel medhold foretak</td> <td>44,12 %</td> </tr> <tr> <td>Andel saker med minnelig løsning</td> <td>0,07 %</td> </tr> </table>	Andel medhold klager	28,97 %	Andel medhold foretak	63,83 %	Andel saker med minnelig løsning	0,11 %	Andel medhold klager	20,03 %	Andel medhold foretak	44,12 %	Andel saker med minnelig løsning	0,07 %
Andel medhold klager	28,97 %												
Andel medhold foretak	63,83 %												
Andel saker med minnelig løsning	0,11 %												
Andel medhold klager	20,03 %												
Andel medhold foretak	44,12 %												
Andel saker med minnelig løsning	0,07 %												
<p>e) prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette, hvis slik informasjon foreligger,</p>	<p>Andel av saker der klagebehandling ble avbrutt var på 23,2 %.</p> <p>I dette ligger følgende årsaker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vi har kontaktet klager for innhenting av nødvendig opplysninger før klagebehandling kan starte, men ikke fått noen tilbakemelding</li> <li>• saken er overført klagekontor i utlandet</li> <li>• saken bortfaller, av ulike grunner</li> </ul>												

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2023
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sakene tas ikke til behandling da det ikke foreligger noen tvist eller de faller utenfor Finansklagenemndas mandat</li> </ul>
f) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,	<p>For hele rapporteringsporteføljen, uavhengig av om sakene er avvist, ikke tatt til behandling, eller gitt full saksbehandling:</p> <p>39 dager fra komplett saksmappe foreligger og saken er klar til behandling, til avsluttet dato.</p> <p>105 dager fra saken er innkommet til avsluttet dato.</p> <p>Hvis vi begrenser målingen til kun de sakene som har vært gjenstand for full klagebehandling i sekretariat og eventuelt i nemnd:</p> <p>38 dager fra komplett saksmappe foreligger og saken er klar til behandling, til avsluttet dato.</p> <p>148 dager fra saken er innkommet til avsluttet dato.</p>
g) antall saker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 16,	<p>I 2023 ble 3031 saker avsluttet etter en fullstendig klagebehandling i sekretariat og nemnd.</p> <p>2987 saker ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager.</p> <p>16 saker fikk forlenget frist, og alle saker ble behandlet innen denne fristen.</p> <p>28 saker ble dermed behandlet utenfor fristen på 90 dager/forlenget frist.</p> <p>27 av disse var på Eierskifte, hvor vi kom i brudd på 19 stykker på grunn av manglende kapasitet hos Forbrukerrådet til å stille i møte. De resterende 8 skyldes at vi mottok flere klager enn hva nemnda hadde kapasitet til å behandle.</p> <p>Den ene saken på Bank skyldes at Forbrukerrådet ikke kunne stille i nemndsmøte, og vi måtte avlyse møtet.</p>

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2023
h) i hvilket omfang resultatene av klagebehandlinger er blitt etterlevd, hvis slik informasjon foreligger,	Det ble avgitt 918 nemndsavgjørelser i 2023. Klager fikk medhold i 241 av sakene (26,3 %), og i 18 av disse sakene (7,5 %) har foretaket gitt beskjed om at det ikke vil følge nemndas avgjørelse. Totalt er antall ikke aksepter på under 2 % av alle nemndsavgjørelser, og har ligget stabilt på dette nivået over de siste 6 år.
i) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FIN-NET</li> <li>• ODR</li> </ul>
j) klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak,	<p>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.</p> <p>I tillegg til fast opplæring i Personvern/GDPR av alle nye medarbeidere, samt en årlig ajourføring, har våre ansatt i 2023 fulgt eksterne kurs i Personvern/GDPR og Informasjonssikkerhet. Kursene, levert av Junglemap, er digitale og består av jevnlig, korte leksjoner, hvor grunnelementene er Repetisjon, Refleksjon og Forsterkning, såkalt NanoLearning.</p>
k) en evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak.	Finansklagenemnda opplevde økning i saksmengden gjennom 2023 på totalt 15 %, primært drevet av en økning innenfor Eierskifte på 22 % og Bank på 16 %. Denne kraftige økningen var ikke forventet og vi ble noe hengende etter med oppbemanning, noe som ledet til restanseoppbygging og noe lengre svartid. Vi har ansatt flere ressurser i 2024 og vil også kjøre et større prosessprosjekt for å se om vi kan øke effektiviteten vår ytterligere. Begge deler bør gi en redusert svartid gjennom 2024.

# Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansforetak

## Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansforetak

Finansforetak	Avgjørelser	Medhold klager	Ikke akseptert
Accelerant Insurance Europe SA/NV	1	1	0
Agria Dyreforsikring NUF	2	0	0
AIG EUROPE S.A. NUF	2	1	0
Allianz Global Corporate & Specialty SE	2	2	0
American Express	1	0	0
AmTrust International Underwriters DAC	20	8	0
Anticimex Forsikring AB, NUF	44	20	5
AXA FRANCE IARD	1	1	0
Bank Norwegian, En filial av NOBA Bank Group AB (publ.)	4	1	0
BlueStep Bank AB (publ), filial Oslo	1	1	0
BMW Financial Services Norge NUF	1	0	0
Brage Finans ASA	1	0	0
Danske Bank	3	1	0
DARAG DEUTSCHLAND AG	10	4	0
DNB Bank ASA	48	5	1
DNB Livsforsikring AS (Pensjon, Personal)	18	0	0
ECPay AS	1	1	0
Eika Forsikring AS	16	6	0
Eika Kredittbank AS	4	1	0
Eir Forsäkring AB	1	0	0
EnterCard Norge, filial av EnterCard Group AB	3	1	0
Fremtind Forsikring AS	58	8	0
Fremtind Livsforsikring AS	6	2	0
Frende Livsforsikring AS	3	2	0
Frende Skadeforsikring AS	18	1	0
Gjensidige Forsikring ASA	63	14	1
Gjensidige Pensjonsforsikring AS	1	0	0
GOTHIA AS	3	1	0
GREAT LAKES INSURANCE SE	3	0	0
Grong Sparebank	1	0	0
Grue Sparebank	1	1	0



## Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansforetak forts.

Finansforetak	Avgjørelser	Medhold klager	Ikke akseptert
HAMMERSBORG INKASSO AS	1	1	0
Handelsbanken NUF	3	1	0
HDI Global Specialty SE	25	10	0
HDI Global Specialty SE (Co-assuranse HDI, Scor, Newline)	135	72	0
HELP Forsikring AS	8	5	0
If Skadeforsikring NUF	89	7	3
Jernbanepersonalets Forsikring Gjensidig	7	1	0
JUSTIS INKASSO AS	1	1	0
Jæren Sparebank	1	1	0
KLARE INKASSO AS	1	1	0
Klarna Bank AB	2	2	0
KLP Banken AS	1	1	0
KLP Skadeforsikring AS	23	0	0
KNIF Trygghet Forsikring AS	3	0	0
Konnektiv AS	2	1	0
KREDINOR AS	4	1	0
Landkreditt Bank AS	3	1	0
Landkreditt Forsikring AS	13	3	0
Lloyd's Insurance Company S.A.	1	1	0
LOWELL NORGE AS	3	1	0
LUNAR BANK	2	0	0
Ly Forsikring ASA	8	0	0
MORROW BANK ASA	1	1	0
Nordea Bank Abp, filial i Norge	8	1	0
Nordea Direct Bank ASA	3	1	0
Nordea Liv Norge AS	6	0	0
Nordnet Bank NUF	1	1	0
Norsk Hussopp Forsikring	4	1	0
OBOS-banken AS	1	0	0
Odal Sparebank	1	0	0
Oslo Pensjonsforsikring AS	8	0	0
PRA GROUP NORGE AS	1	0	0
Protector Forsikring ASA	31	8	1
QBE Europe SA/NV	1	0	0
Resurs Bank AB (publ) NUF	4	1	0
Romsdal Sparebank	1	0	0

<b>Finansforetak</b>	<b>Avgjørelser</b>	<b>Medhold klager</b>	<b>Ikke akseptert</b>
Ropo Capital Norway AS	1	0	0
Santander Consumer Bank AS	5	2	1
Sbanken ASA	10	2	0
SEB Kort Bank AB, Oslofilialen NUF	1	0	0
Skagerrak Sparebank	1	0	0
SpareBank 1 Finans Østlandet AS	1	0	0
SpareBank 1 Hallingdal Valdres	1	0	0
SpareBank 1 Kreditt AS	1	0	0
SpareBank 1 Lom og Skjåk	1	1	1
SpareBank 1 Nordmøre	1	1	0
SpareBank 1 Nord-Norge	8	3	1
SpareBank 1 SMN	3	1	0
SpareBank 1 SR-Bank ASA	10	5	0
SpareBank 1 Søre Sunnmøre	2	1	0
SpareBank 1 Sørøst-Norge	3	2	0
SpareBank 1 Østfold Akershus	4	2	0
SpareBank 1 Østlandet	8	2	0
Sparebanken Møre	2	1	0
Sparebanken Narvik	2	0	0
Sparebanken Sogn og Fjordane	1	1	0
Sparebanken Vest	1	0	0
Sparebanken Øst	1	1	0
Statens Pensjonskasse	6	1	0
Storebrand Bank ASA	2	0	0
Storebrand Danica Pensjonsforsikring	3	0	0
Storebrand Forsikring AS	27	5	0
Storebrand Helseforsikring AS	1	0	0
Storebrand Livsforsikring AS	8	0	0
Sunndal Sparebank	1	0	0
SVEA BANK AB, FILIAL I NORGE NUF	1	0	0
SVEA FINANS AS	1	1	0
TF Bank Norge, NUF	2	1	0
Trafikkforsikringsforeningen (Gebyr)	22	0	0
Tryg Forsikring NUF	55	6	3
Trøndelag Sparebank	1	0	0
Vipps Mobilepay AS	3	2	1
Visma Amili AS	3	1	0

<b>Finansforetak</b>	<b>Avgjørelser</b>	<b>Medhold klager</b>	<b>Ikke akseptert</b>
W.R. Berkley Insurance Nordic NUF	1	0	0
Watercircles Forsikring ASA	5	1	0
Zurich Insurance plc Norway Branch	2	0	0
Ørskog Sparebank	1	0	0
Aasen Sparebank	1	0	0
<b>Totalsum</b>	<b>962</b>	<b>251</b>	<b>18</b>

# Antall purringer per foretak

I denne tabellen følger en oversikt over hvilke foretak som måtte purre 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](http://www.finansnorge.no)

## Forsikring

HDI Global Specialty SE (Co-assuranse HDI, Scor, Newline)	92
Tryg Forsikring NUF	79
Gjensidige Forsikring ASA	79
Storebrand Forsikring AS	53
Frende Skadeforsikring AS	38
If Skadeforsikring NUF	19
Gjensidige Pensjonsforsikring AS	19
Jernbanepersonalets Forsikring Gjensidig	14
AmTrust International Underwriters DAC	14
Eika Forsikring AS	12
Protector Forsikring ASA	11
HDI Global Specialty SE	10
Anticimex Forsikring AB, NUF	10
Agria Dyreforsikring NUF	10

## Bank

Klarna Bank AB	57
DNB Bank ASA	28
Nordea Bank Abp, filial i Norge	23
Nordnet Bank NUF	14
SEB Kort Bank AB, Oslofilialen NUF	11

## Inkasso

Konnektiv AS	12
CONVENE COLLECTION AS	11
Ropo Capital Norway AS	10

# Statistikk

Vedlegg til Finansklagenemndas  
Årsrapport 2023

# Sekretariat

## Antall saker meldt per område

	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	1 113	1 332	1 431	1 896	2 207
Eierskifte	922	913	791	804	988
Inkasso	1 120	1 135	806	656	721
Person	964	899	804	695	790
Skade	1 949	2 295	1 796	1 790	1 995
TFF	2 907	1 895	1 565	863	594
Annet	91	194	217	244	272
<b>Totalsum</b>	<b>9 066</b>	<b>8 663</b>	<b>7 410</b>	<b>6 948</b>	<b>7 567</b>

## Antall klager fordelt på sakstype per fagområde

### Eierskifte

	2019	2020	2021	2022	2023
Boligkjøperforsikring	65	90	64	44	56
Boligselgerforsikring – lov om avhending av fast eiendom	858	826	727	761	932
<b>Totalsum</b>	<b>923</b>	<b>916</b>	<b>791</b>	<b>805</b>	<b>988</b>

### Person

	2019	2020	2021	2022	2023
Ansvar	3	-	1	5	1
Bilansvar	66	83	49	44	35
Generell	5	3	8	10	4
Lisens	1	11	9	6	5
Livsforsikring/uføredkninger/pensjon	239	221	209	154	179
Reisesyke	127	91	42	85	102
Sykeforsikringer/barnekasko	135	131	143	100	162
Ulykke	137	136	118	127	127
Yrkesskade/yrkessykdom	251	222	226	165	175
<b>Totalsum</b>	<b>964</b>	<b>898</b>	<b>805</b>	<b>696</b>	<b>790</b>



## Skade

	2019	2020	2021	2022	2023
Ansvar	83	83	98	94	96
Bilansvar	191	167	133	168	145
Bygning - innbo (kombinert)	700	675	677	700	797
Dyr	58	59	49	51	65
Garantiprodukter	-	-	-	1	3
Generell	50	49	42	49	25
Lystbåt/fiskebåt	41	62	47	39	35
Motorvogn	354	363	275	280	352
Næringsliv	52	46	61	68	70
Reise/reisegods	229	581	243	200	257
Rettshjelp	137	109	115	98	117
Verdisaker	42	68	32	22	22
Andre forsikringstyper – skade	9	35	28	19	11
<b>Totalsum</b>	<b>1 946</b>	<b>2 297</b>	<b>1 800</b>	<b>1 789</b>	<b>1 995</b>

## TFF

	2019	2020	2021	2022	2023
Gebyr for uforsikret motorvogn	2 907	1 893	1 565	863	594

## Bank

	2019	2020	2021	2022	2023
Bank sin kompetanse	85	66	102	76	83
Betalingsformidling	430	480	502	725	944
Generell	115	176	126	162	126
Generelt - Bank	12	9	8	12	18
Innskudd	138	206	256	351	324
Kombinerete klager Bank/Inkasso	-	9	5	-	2
Sikkerhetsstillelse	16	13	11	16	8
Utlån	196	261	314	403	453
Andre tjenester	76	58	33	37	147
Ukjent	43	61	75	114	102
<b>Totalsum</b>	<b>1 111</b>	<b>1 339</b>	<b>1 432</b>	<b>1 896</b>	<b>2 207</b>

**Inkasso**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Finansklagenemnda Inkasso sin kompetanse	335	230	195	141	180
Generell	86	101	47	42	37
Generelle spørsmål - inkasso	-	-	-	1	-
God inkassoskikk, § 8	162	69	70	49	92
Kombinerte klager Inkasso/Bank	-	10	3	2	3
Tvist	281	417	338	260	295
Varsling	167	152	63	79	67
Ukjent	89	156	90	85	47
<b>Totalsum</b>	<b>1 120</b>	<b>1 135</b>	<b>806</b>	<b>659</b>	<b>721</b>

## Avviste saker i sekretariat

Ikke alle saker som kommer inn kan behandles i Finansklagenemnda. Etter Finansklagenemndas vedtekter er det 4 grunner til at en sak kan eller må avvises:

1. **Klagen er ikke forsøkt løst med motparten.**

Før saken kan tas til behandling i Finansklagenemnda, er det et krav at klager først har forsøkt å løse saken med foretaket. I mange saker har klager mottatt et skriftlig avslagsbrev fra foretaket, som danner grunnlaget for klagesaken. Dette varierer mellom de enkelte fagområdene og hva klagen går ut på. I tvister mellom en forbruker og banker og inkassoforetak foreligger det som regel ikke noe skriftlig avslagsbrev, som kan danne grunnlag for klagen. Det er innenfor disse fagområdene at vi har flest saker som må avvises fordi de først ikke er forsøkt løst med foretaket.

2. **Klagen er useriøs eller grunnløs.**

Dette er en lite brukt hjemmel, men den har vært i bruk der vi opplever at klager driver med ren sjikane.

3. **Saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol, herunder forlikråd og namsmyndigheter.**

Dette gjelder selvfølgelig kun der det er samme spørsmål som er til behandling. I saker som ikke er ferdigbehandlet kan klager velge å la saken bli behandlet i Finansklagenemnda. Fra 01.03.2024 vil banksaker, som er under behandling hos namsmyndighetene, likevel kunne bli behandlet her. I juridiske termer omtales avvising på dette grunnlaget som avvising på grunn av litispensens.

4. **Saken lar seg ikke behandle uten at dette går utover klageorganets effektivitet.**

Finansklagenemnda har bare skriftlig saksbehandling. Dette setter noen skranker for hvilke saker som egner seg for vurdering hos oss. Det er ekstremt sjelden at denne avvisingshjemmelen brukes i sekretariatet.

## Antall avviste saker fordelt på avdeling og avvissingsgrunn

Avvissingsgrunn	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Bank</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>36</b>	<b>59</b>	<b>20</b>
Effektivitet	8	3	1	1	
Ikke forsøkt løst	19	26	14	17	1
Behandles/behandlet annen instans	29	27	21	41	19
<b>Eierskifte</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	-	-	-
Behandles/behandlet annen instans	1	1	-	-	-
<b>Inkasso</b>	<b>157</b>	<b>157</b>	<b>163</b>	<b>106</b>	<b>73</b>
Ikke forsøkt løst	5	19	9	6	2
Behandles/behandlet annen instans	147	138	154	100	71
Useriøs eller grunnløs	5	-	-	-	-
<b>Person</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	-	<b>3</b>
Effektivitet	6	8	6	-	3
<b>Skade</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	-	-	-
Ikke forsøkt løst	2	-	-	-	-
Behandles/behandlet annen instans	5	2	-	-	-
<b>Totalsum</b>	<b>227</b>	<b>224</b>	<b>205</b>	<b>165</b>	<b>96</b>

## Andel saker som ikke tas til behandling

Det er ulike grunner til at en sak ikke blir tatt til realitetsbehandling ved Finansklagenemnda. Det kan være at klager er kontaktet for innhenting av nødvendige opplysninger, men ikke kommer tilbake til oss, at saken må overføres til klagekontor i utlandet eller at det ikke foreligger noen tvist eller saken faller utenfor Finansklagenemndas mandat.

### Saker ikke tatt til behandling per område

Område	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	367	434	645	798	826
Eierskifte	51	43	38	43	63
Inkasso	436	441	366	262	319
Person	249	192	217	181	157
Skade	308	373	345	309	267
TFF	2 207	1 458	1 154	683	462

Andelen saker som ikke tas til behandling varierer mellom områdene, men er over tid stabilt. På Bank er den klare hovedårsaken til at sakene bortfaller, at vi har bedt om ytterligere opplysninger fra klagerne, men ikke hører noe mer og må avslutte saken. Det som gjør at dette skiller seg ut for Bank, er at vi på dette området får en stor del av klagen våre direkte fra banken. Når vi da henvender oss med spørsmål til klager, ønsker ikke klager at saken behandles. Det kommer også en større andel generelle henvendelser som ikke er klagesaker, som da besvares, men ikke behandles som en klage. Sammen med saker som faller utenfor Finansklagenemndas mandat, står disse to for 90 prosent av årsaken til at saker ikke tas til behandling i Bank. For Inkasso er hovedårsaken til bortfallet av sakene at de faller utenfor Finansklagenemndas mandat, tett fulgt av saker der vi ikke hører noe mer fra klager. Den svært høye andelen av saker som ikke tas til behandling på TFF skyldes at klager, etter å ha fått Trafikksforsikringsforeningens klagesvar, aksepterer resultatet.

## Saksbehandlingstid i sekretariatet

Saksbehandlingstiden er den tiden saken tar fra klagen kommer inn til den er endelig avsluttet.

I tabellen under er saksbehandlingstiden beregnet ut fra alle saker som ble endelig avsluttet i sekretariatet. I denne beregningen inngår ikke de saker som ble overført til behandling i nemnd. Saker som tidligere er avsluttet, men senere gjenåpnet, inngår heller ikke i denne beregningen.

### Saksbehandlingstid per område i antall dager

Område	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	66	72	73	68	86
Eierskifte	129	159	138	110	152
Inkasso	49	53	63	55	47
Person	94	122	126	111	107
Skade	89	119	147	61	79
TFF	57	46	61	36	33

## Medholdsandel i prosent fordelt per fagområde

Medholdsandeler kan beregnes på ulike måter. I tabellen under har vi valgt å angi utviklingen i klagers medholdsandel ut fra de saker vi tar til realitetsbehandling. Det betyr av vi ikke hensyntar saker som bortfaller, overføres klagekontor utland, faller utenfor vårt mandat, ikke er klare for behandling, saker som avvises og saker som overføres for behandling i nemnd.

Område	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	34,1	36,3	42,3	52,3	45,5
Eierskifte	42,3	54,0	56,9	61,3	73,9
Inkasso	53,5	48,8	51,0	58,5	74,3
Person	34,8	27,9	31,6	27,9	31,7
Skade	26,4	29,8	21,1	24,1	21,3
TFF	7,8	9,2	7,1	9,9	8,8
<b>Totalt</b>	<b>29,1</b>	<b>34,2</b>	<b>30,5</b>	<b>38,0</b>	<b>39,3</b>

I disse tallene vil det være en del saker som løses til fordel for klager og som avsluttes, uten at det skjer en vurdering fra sekretariatets side. Denne andelen varierer mellom fagområdene, men som det fremgår av tabellen nedenfor, er den relativt stabil over tid:

Område	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	13,4	14,1	15,7	17,4	15,0
Eierskifte	4,4	4,4	4,2	3,1	5,5
Inkasso	19,1	18,4	16,7	25,0	27,7
Person	17,7	14,1	16,3	13,5	17,3
Skade	12,0	14,7	8,4	11,6	10,5

Hvis man ser de to tabellene opp mot hverandre, var det altså i 2023 slik at ca. 1/3 av sakene på Bank ble løst til fordel for klager uten at det skjedde en vurdering fra sekretariatets side. Sakene som gjelder TFF (Gebyr) sendes inn til Finansklagenemnda av Trafikkforsikringsforeningen, og det er derfor ikke naturlig at disse får sin løsning uten noen vurdering fra sekretariatets side.

# Nemnd

## Avviste saker i Nemnd

Også for nemnd vil spørsmålet om avvisning komme opp. Det er de samme reglene for avvisning som gjelder for nemnd som for sekretariatet, men ved nemndsbehandling står saken gjerne annerledes enn ved sekretariatets behandling, og det preger også avvisningsårsakene:

1. **Klagen er ikke forsøkt løst med motparten**  
Når saken er kommet til nemndsbehandling vil det være klart at det er en tvist mellom partene. Dette er således en avvisningsgrunn som brukes svært sjelden for nemnd.
2. **Klagen er useriøs eller grunnløs**  
Dette er en lite brukt hjemmel, men har vært i bruk der vi opplever at klager driver med ren sjikane.
3. **Saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol, herunder forliksråd og namsmyndigheter**  
Dette gjelder selvfølgelig kun der det er samme spørsmål som er til behandling. En sak som ikke er ferdigbehandlet kan klager velge å la bli behandlet i Finansklagenemnda. Fra 01.03.2024 vil banksaker, som er under behandling hos namsmyndighetene, likevel kunne bli behandlet her. I juridiske termer omtales avvisning på dette grunnlag som avvisning på grunn av litispensens.
4. **Saken lar seg ikke behandle uten at dette går utover klageorganets effektivitet**  
Finansklagenemnda har bare skriftlig saksbehandling. Dette setter noen skranke for hvilke saker som egner seg for vurdering hos oss. Noen saker er bevismessig så vanskelig at de ikke egner seg for nemndsbehandling og vil derfor avvises av nemnda. Antallet avviste saker på dette grunnlaget har vært forholdsvis stabilt.

**I tillegg til de 4 ovennevnte grunner** vil saker ikke tas til behandling dersom klager ikke har et reelt behov for å få prøvd saken i nemnda, eller saken faller utenfor Finansklagenemndas mandat. Et eksempel på det første kan være at foretaket har imøtekommet klagen fullt ut, men klager likevel ønsker at klagen skal behandles av nemnda. Da avvises saken med hjemmel i Finansklagenemndas vedtekter punkt 1.4. Et eksempel på at saken faller utenfor Finansklagenemndas mandat kan være at klager i en banksak er næringsdrivende.

Avvisningsgrunn	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Bank</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>41</b>	<b>26</b>	<b>37</b>
Effektivitet	14	13	24	17	34
Behandles/behandlet annen instans	1	1	8	7	1
Ikke tatt til behandling	3	4	9	2	2
<b>Eierskifte</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
Effektivitet	4	5	10	7	8
Behandles/behandlet annen instans	-	-	-	1	-
Ikke tatt til behandling	-	-	-	-	1
<b>Inkasso</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
Effektivitet	-	9	-	-	-
Ikke forsøkt løst	-	-	1	-	2
Behandles/behandlet annen instans	7	2	9	2	2
Ikke tatt til behandling	4	4	7	3	3



Avvisningsgrunn	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Person</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>8</b>
Effektivitet	7	16	16	12	8
<b>Skade</b>	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	<b>36</b>
Effektivitet	41	42	47	49	36
Behandles/behandlet annen instans	-	-	1	1	-
Useriøs eller grunnløs	-	-	1	-	-
Ikke tatt til behandling	-	1	-	-	-
<b>TFF</b>		<b>1</b>			
Ikke tatt til behandling	-	1	-	-	-
<b>Totalsum</b>	<b>81</b>	<b>98</b>	<b>133</b>	<b>101</b>	<b>97</b>

## Andel saker overført nemnd i prosent per fagområde

Område	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	9,4	10,3	14,5	10,2	9,6
Eierskifte	36,0	38,9	40,0	37,3	35,6
Inkasso	3,5	3,6	4,6	2,6	2,9
Person	19,4	22,2	22,0	24,4	23,2
Skade	20,2	15,4	18,8	19,4	18,2
TFF	1,9	1,2	2,7	4,7	4,2
<b>Totalt</b>	<b>11,5</b>	<b>12,8</b>	<b>15,4</b>	<b>15,3</b>	<b>14,8</b>

## Antall nemndsavgjørelser per fagområde 2019 - 2023

Nemnd	2019	2020	2021	2022	2023
FinKN Bank	91	121	201	175	180
FinKN Eierskifte	296	334	362	303	251
FinKN Inkasso	42	38	41	19	22
FinKN Person	171	170	204	178	175
FinKN Skade	356	280	452	371	312
FinKN Skade (TFF Gebyr)	68	22	43	43	22
<b>Alle avgjørelser</b>	<b>1024</b>	<b>965</b>	<b>1303</b>	<b>1089</b>	<b>962</b>

## Saksbehandlingstid i nemndene

Saksbehandlingstiden er den tiden saken tar fra klagen kommer inn til Finansklagenemnda, til den er endelig avsluttet i nemnda. Vi måler altså total tid medgått, ikke bare den tid som er gått med i selve nemndsbehandlingen. Typisk er at saken først er saksbehandlet og vurdert av sekretariatet, før den blir påklaget av en av partene og så behandlet i nemnda. I tabellen under er saksbehandlingstiden beregnet ut fra alle saker som ble behandlet i nemndene. Saker som tidligere er avsluttet, men senere gjenåpnet, inngår ikke i denne beregningen.

### Saksbehandlingstid per nemnd i antall dager

Område	2019	2020	2021	2022	2023
FinKN Bank	185	201	211	193	213
FinKN Eierskifte	185	220	208	171	212
FinKN Inkasso	171	145	174	188	139
FinKN Person	192	208	245	234	225
FinKN Skade	162	207	232	128	154
FinKN Skade (TFF Gebyr)	186	246	189	121	128

### Medholdsandel i nemnd i prosent per fagområde

Medholdsandeler kan beregnes på ulike måter, også for saker som behandles i nemndene. I tabellen under har vi valgt å angi utviklingen av klagers medholdsandel ut fra de saker nemnda tar standpunkt i. Det betyr av vi ikke hensyntar saker som avvises av nemnda, eller som nemnda ikke finner å kunne ta til behandling.

Område	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	20,5	32,0	26,9	37,6	35,0
Eierskifte	25,0	38,0	39,2	43,4	48,8
Inkasso	29,0	39,1	37,5	64,3	60,0
Person	18,3	11,7	14,4	17,5	12,6
Skade	19,4	11,8	13,9	12,1	18,8
TFF	33,8	4,8	18,6	30,2	0,0
<b>Totalt</b>	<b>23,1</b>	<b>24,9</b>	<b>23,8</b>	<b>27,4</b>	<b>29,0</b>

## **Finansklagenemnda**

Askekroken 11  
Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo  
Tlf: 23 13 19 60  
[www.finkn.no](http://www.finkn.no)

Illustrasjonsfoto © NTB