

Årsmelding 2024 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 2024. Dette ga en økende saksbehandlingstid i første halvår, mens et prosessprosjekt ga god effekt i andre halvår slik at total saksbehandlingstiden var 12% kortere i Q4 2024 enn Q4 2023. Saksbehandlingen er i all hovedsak innenfor de lovbestemte kravene som er satt i Lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven), men manglende kapasitet hos Forbrukerrådet til å stille i nemndsmøter gjorde at Finansklagenemnda kom i brudd i 96 saker.

Totalt mottok sekretariatet 8424 (7567 i 2023) skriftlige henvendelser i 2024. Dette var en økning på 11% fra 2023. Det er stor variasjon mellom fagområdene. Mens Finansklagenemnda hadde en nedgang i klagesaker på Inkasso, hadde virksomheten en 21% økning i antall saker på Skade, 18% på Eierskifte og Person. Totalt ble 5 817 henvendelser endelig avsluttet i sekretariatet. Nemndene avga totalt 1197 avgjørelser i 2024 noe som var en økning på hele 24% fra 2023.

FinKN deltar i FIN-NET, som er et EØS-samarbeid vedrørende behandling av grenseoverskridende utenomrettslige klager på bank- og forsikringstjenester. Totalt 19 (24 i 2023) henvendelser ble overført klagekontor i utlandet.

Finansklagenemnda har også gjennom 2024 hatt fokus på å forbedre brukervennligheten av de digitale plattformene for kommunikasjon med partene. Ca. 87 % av all vår kommunikasjon med klager er kun elektronisk via Min sak, og ca. 99% av all kommunikasjon med foretakene er i vår Foretaksportal.

Redegjørelse for årsregnskapet

Regnskapet for 2024 viser inntekter på kr 93 538 607, driftskostnader på kr 92 259 608 og netto finansinntekter på kr 1 881 560. Dette ga et årsresultat på kr 3 160 559.

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 2024 har avtatt noe inn 2025 hvor vi totalt ligger 8% under samme tidspunkt i 2024. Dette gjelder spesielt for Bank og Inkasso som har hatt en nedgang på henholdsvis 24% og 28% målt mot samme tidspunkt i fjor.

Fortsatt drift

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

Organisasjonen

Styret

Finansklagenemnda avholdt 2024 4 ordinære styremøter og ett ekstraordinært styremøte og behandlet 36 saker.

Administrasjonen

Finansklagenemnda hadde 62 faste ansatte og ingen midlertidig ansatte per 31.12.2024.

Arbeidsmiljø

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

Totalt sykefravær siste år utgjorde 6 % av total arbeidstid i året, mot 5,1 % i 2023. Sykefraværet var synkende i andre halvår.

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 forekomme forskjellsbehandling grunnet kjønn.

Sekretariatet hadde ingen midlertidig ansatte ved årsskiftet. Av de 62 fast ansatte er det 49 kvinner og 13 menn. De fast ansatte inkluderer fem studenter som alle er ansatt i reduserte stillingsprosjenter tilpasset deres studiehverdag. Alle øvrige ansatte er ansatt i fulltidsstillinger. Finansklagenemndas styre består i dag av tre kvinner og seks menn.

Andel ansatte kvinner og menn per 31.12.2024

Nivå	Kvinner	Menn	Totalt
Ledere totalt	5	2	7
Avdelingsledere	5	1	6
Saksbehandler	34	11	45
Administrasjon	10	-	10
Total	49	13	62

Nivå	Kvinner	Menn	Kvinnerns andel av menns lønn (gj.snitt)
Avdelingsleder	83 %	17 %	110 %
Saksbehandler	76 %	24 %	116 %
Administrasjon	100 %	0 %	
Total	80 %	20 %	114 %

Kvinnerns andel av menns lønn utgjorde i gjennomsnitt 114 % per 31.12.2024. På avdelingsledernivå utgjorde kvinnerns andel av menns lønn 110 %. På saksbehandlernivå, inkludert fagsjefnivå, utgjorde kvinnerns andel av menns lønn 116 %. I administrasjonsavdelingene er det ingen menn ansatt.

I løpet av 2024 var det to kvinner og en mann som var ute i foreldrepermisjon. Ved gjeninntreden etter foreldrepermisjon etter et gitt antall måneder får den ansatte en lønnsjustering som sikrer at slik permisjon ikke gjør at man mister noen lønnsregulering.

For å være mer fleksible overfor småbarnsforeldre har vi åpent opp for muligheten for å være hjemme med sykt barn på timebasis (80 timer per år i stedet for «bare» 10 dager). I 2024 tok menn ut 10,9% av alle timene med sykt barn. Ser man dette opp mot andel menn med barn, så har mennene i 2024 tatt ut en høyere andel timer med sykt barn enn kvinnene.

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.

Nærmere informasjon om Finansklagenemndas arbeid med likestilling, mangfold og inkludering vil man finne i Årsrapporten for 2024 som er tilgjengelig medio april 2025 på våre [nettsider](#).

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 forurensar 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, 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, 25. mars 2025

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

SÆVOLD, TONE DAHLE
Styremedlem

INGEBRIGTSEN, JØRN
Daglig leder