

A close-up photograph of a hand with a white bandage on the index finger, pointing at a tablet screen. The background is blurred with bokeh lights in shades of blue, purple, and orange. The text is overlaid on the upper half of the image.

Årsrapport 2024

**Den som har rett,
skal få rett!**



Innledning

«Økningen av saker inn til oss er et speilbilde av den økte pågangen som finansforetakene også opplever»

Jørn Ingebrigtsen
Administrerende direktør

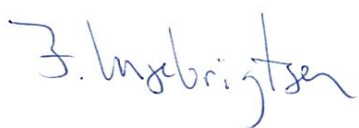
Finansklagenemnda mottok i 2024 flere saker innenfor bank og forsikring enn noen gang tidligere. Forsikring opplevde en økning på 20 prosent fra 2023, mens økningen på Bank var ni prosent. Økningen av saker inn til oss er et speilbilde av den økte pågangen som finansforetakene også opplever. Leser man deres årsrapporter, meldes flere skader til forsikringsforetakene og bankene rapporterer fortsatt svært høye volumer av svindel og svindelforsøk. Til tross for en stadig økende forbruksgjeld i befolkningen, ser vi en nedgang i antall inkassosaker. Vi antar dette skyldes at inkassoforetakene løser flere tvister enn tidligere.

«I 2024 har vi jobbet mye med våre interne prosesser for at disse skal bli så gode som mulig.»

Den store økningen i klager som vi har opplevd de siste årene, stiller økte krav til effektivitet hos oss. 99 prosent av all kommunikasjon med foretakene skjer kun digitalt i vår Foretaksportal og 88 prosent av all kommunikasjon med klagerne skjer digitalt gjennom Min sak. Dette er viktige faktorer for god og effektiv kommunikasjon med finansforetakene og klagerne. I 2024 har vi jobbet mye med våre interne prosesser for at disse skal bli så gode som mulig. Dette gjenspeiles i illustrasjonsbildene vi har brukt i årsrapporten. Gjennom høsten kartla og analyserte vi alle prosesser, og iverksatte en rekke tiltak som skal bedre saksbehandlingstiden hos oss. Selv om saksbehandlingstiden i snitt for hele året økte

fra 2023, så reduserte vi saksbehandlingstiden med 12 prosent fra siste kvartal 2024 målt mot samme kvartal året før. De iverksatte tiltakene fungerer, og vi vil fortsette arbeidet med prosessforbedring gjennom 2025. Vi har som mål at alle våre prosesser skal være effektive og sømløse - både for klager og foretak.

Eierskifte var det området som Finansklagenemnda fikk mest mediehenndelser om i 2024. Vi hadde 19 prosent økning i antall innkomne eierskiftesaker, hvor klager fikk helt eller delvis medhold i 64,8 prosent av sakene som ble behandlet i sekretariat og nemnd. Finansklagenemnda har foretatt en gjennomgang av alle klagesaker som ble behandlet i tredje kvartal 2024. I de 218 sakene vi har analysert har klagerne fått 26 millioner kroner i erstatning av totale krav på 76,3 millioner kroner. Dette betyr at klager i sum fikk medhold i 35 prosent av de fremsatte kravene, noe som er mer på linje med den medholdsandel vi ser på de øvrige områder. Finansklagenemnda mener fortsatt at foretakenes oppgjørspraksis er for streng, og at klagen til oss har bidratt til at den som har rett skal få rett!



Jørn Ingebrigtsen
Administrerende direktør

INNHold

Innledning	2
Organisasjon og ledelse	5
Styret	6
Sekretariatet	7
Nemndene	12
Organisasjonskart	14
Nøkkeltall	15
Sekretariatet	16
Nemndene	21
Våre fagområder	25
Bank, finans og verdipapirfond	26
Inkasso	29
Personforsikring	31
Skadeforsikring	36
Trafikkforsikringsgebyr	39
Eierskifteforsikring	41
Årsregnskap	44
Vedlegg	48

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 beslattes av Avtalepartene.

«Finansklagenemnda har i 2024 avholdt
4 ordinære styremøter og behandlet 36 saker»

Finansklagenemndas styre 2024

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

Bjarki Eggen, Forbrukerrådet

Live Wahl Knardahl, Forbrukerrådet

Petter Haas Brubakk, NHO Mat og Drikke

Jesper Jørgensen Johns, Virke

Sekretariatet

Finansklagenemndas sekretariat er ledet av administrerende direktør. Sekretariatet var i 2024 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 2024



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 Eierskifte



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 nemndbehandlet etter at den er behandlet i fagavdelingene.

HR

I 2024 har Finansklagenemnda jobbet videre med å ivareta et godt arbeidsmiljø på arbeidsplassen. Årets målinger av medarbeider-tilfredshet og arbeidsmiljø viser fremdeles svært gode resultater. Det har vært jobbet spesielt med å få på plass de første modulene av et HRM-system i sekretariatet.

Gjennom 2024 har Finansklagenemnda hatt et noe høyere sykefravær enn i 2023 med et totalt sykefravær på 6 % av total arbeidstid. Sykefraværet viste en fallende tendens i siste halvår. Finansklagenemnda følger likevel utviklingen i sykefraværet nøye.

Det har vært relativt få oppsigelser i løpet av 2024, men økt saksmengde på de fleste fagområder 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 nemndbehandles. Sakshåndteringen for nemndene følger stramme tidsfrister.

Utvikling og forvaltning

Vi har kontinuerlig fokus på sikkerhet, brukervennlighet og funksjonalitet i våre interne og eksterne applikasjoner. Digital kommunikasjon er den foretrukne kommunikasjonsformen. Ved utgangen av 2024 er ca 85 % av all kommunikasjon med klager elektronisk via Min sak, og 99 % av all kommunikasjon med foretakene i Foretaksportalen. Vi har gjennom 2024 jobbet med forbedringer i både Min sak og Foretaksportalen, med fokus på bedre brukeropplevelser. Våre digitale plattformer skal være enkle og intuitive i bruk. Vi har som mål om at våre brukere, både interne og eksterne, skal få rask og riktig veiledning dersom det oppstår problemer. Forvaltning og utvikling av digitale plattformer og IT-systemer har høy prioritert.

Sikkerhet

Vi har gjennom hele 2024 jobbet med ulike sikkerhetstiltak, bl.a. forsterket tilgangsstyring og loggføring, samt policy for bruk av mobile enheter i organisasjonen.

Digital utvikling

Nytt Intranett er på plass, og vi har startet arbeidet med ny nettside.

Som et bidrag i vårt pågående prosessforbedringsarbeid, har vi jobbet med utforming av en generativ AI, til bruk ved utarbeidelse av redegjørelser til nemndene. Dette arbeidet fortsetter i 2025.

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 2024 resulterte i reaksjoner fra tilsynet.

Finansklagenemndas strategiarbeid

Finansklagenemnda har en strategi som løper fra 2022 til 2026. Gjennom 2024 ble denne operasjonalisert til å omfatte 4 fokus-områder:



Synlighet er viktig for oss, slik at de som ønsker å fremme en klage mot et finansforetak finner oss. En synlig Finansklagenemnd vil styrke tilliten til bransjen, da klagerne vet at det finnes en uavhengig nemnd som kan behandle deres saker. Finansklagenemnda sitter på svært mye praksis knyttet til forståelsen av både lover og finansforetakenes vilkår. Det å formidle denne kunnskapen vil gi god veiledning for de som lurer på om de skal klage på en avgjørelse. Vi publiserer derfor artikler og fagstoff om relevante problemstillinger som er blitt behandlet hos oss, og holder fagseminarer og foredrag om aktuelle finansrettslige problemstillinger. Gjennom dialog med finansbransjen bidrar Finansklagenemnda til at foretakene forstår hvilke saker som ofte fører til klager, slik at de kan forbedre sin praksis og redusere antall tvister. Vi har derfor satt ekstra fokus på å møte foretakene hyppigere enn tidligere.

De siste årene har Finansklagenemnda opplevd en markant økning i saksinngangen. For å møte dette på best mulig måte, foretok vi i andre halvdel av 2024 en prosessgjennomgang, hvor vi kartla og analyserte alle våre prosesser, for å se hvordan disse kunne gjøres enda bedre. Ut fra prosjektet kom det 5 hovedinitiativ. De to første initiativene var å sette juridisk kompetanse i front for å styre sakene mer effektivt fra de kommer inn, samt å opprette et ekspressløp for saker der resultatet, ut fra praksis, fremstår som klart. I ekspress-sakene får klager eller foretak en tilbake-melding på vårt syn i saken i løpet av få dager. Aksepterer de ikke vårt syn, går saken inn i et vanlig saksbehandlingsløp. 79 prosent av alle ekspress-saker ble akseptert av klagerne. Et vanlig saksbehandlingsløp innebærer at Finansklagenemnda, etter mottaket

av en klage, retter en henvendelse til foretaket og ber om deres syn på saken, forelegger dette for klager, innhenter eventuelle ytterligere opplysninger, osv. Dette er ressurs- og tidkrevende for alle parter og det kan ta mange måneder før klager får et endelig svar på klagen. Med ekspress-sakene sparer vi klager, foretak og oss for arbeid, og klager får en rask avklaring av sin sak. Dette er en vann-vann-situasjon for alle parter. Per utgangen av desember hadde initiativene våre knyttet til styrket klagemottak og ekspress-løp, spart klagerne for 150 år med ventetid. Inn i 2025 vil Finansklagenemnda jobbe med aktiv prosessstyring, se på KI-løsninger og utarbeide nye og dynamiske klageskjema. Vi vil også jobbe med Foretaksportalen for å sikre at finansforetakene sender oss all nødvendig dokumentasjon ved første henvendelse.

Finansklagenemnda må ha høy kompetanse for å sikre rettfærdige avgjørelser, opprettholde tillit, og håndtere komplekse problemstillinger på en effektiv måte. I 2024 satte vi ekstra fokus på EU og EØS-rett. I tett samarbeid med Universitetet i Oslo lagde vi et eget obligatorisk opplæringsprogram, som også vil fortsette inn i 2025. Vi engasjerte også andre eksterne ressurser til å foredra over temaet på våre fagsamlinger/fagdager.

Finansklagenemnda har et veldig godt arbeidsmiljø, men vi er samtidig opptatt av å utvikle dette videre. Gjennom 2024 satte vi ekstra fokus på felles målbilde, medarbeidermedvirkning, fremme gode prestasjoner og utvikle de sosiale arenaene vi har i og på tvers av avdelingene. Vi startet også med innføring av nytt HRM-system.

Nemndene

Saker som ikke lar seg løse i sekretariatet, blir overført til behandling i nemnd. I 2024 hadde Finansklagenemnda følgende nemnder:

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

Nemndsledere 2024



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)



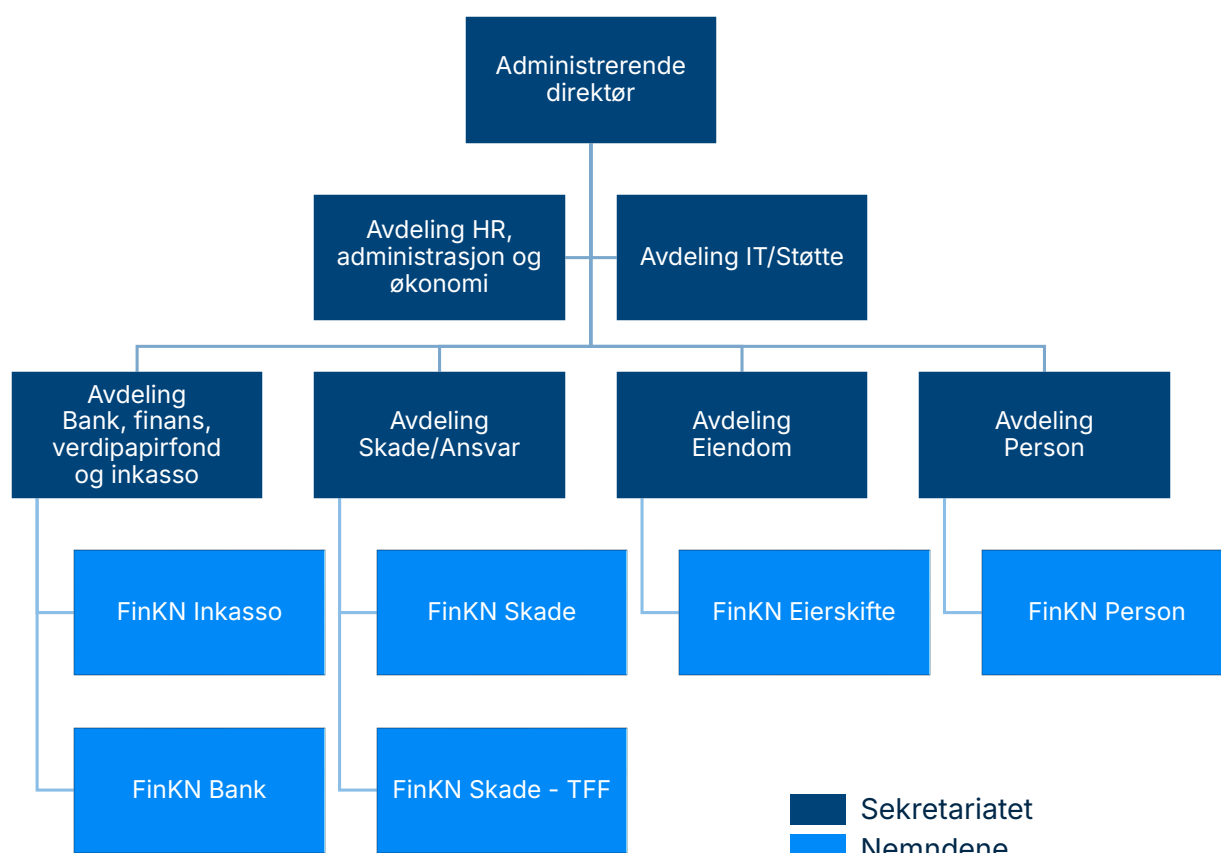
Trygve Bergsåker
Professor dr.juris, UiO
Leder FinKN Bank
(Foto: Finansklagenemnda)



Kristin Normann
Dr.juris, pensjonert Høyesterettsdommer
Leder FinKN Bank
Foto: Sturlason

Hver av nemndene ledes av en nemndleder, som utnevnes av styret. I FinKN Eierskifte, FinKN Person og FinKN Bank er ledervervet delt mellom to ledere. Nemndene består av tre medlemmer. I tillegg til nemndsleder er det ett medlem oppnevnt fra næringssiden og ett medlem oppnevnt av forbrukersiden. 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.

Organisasjonskart



Nøkkeltall



8 424

Mottatte
henvendelser



1 197

Nemndavgjørelser



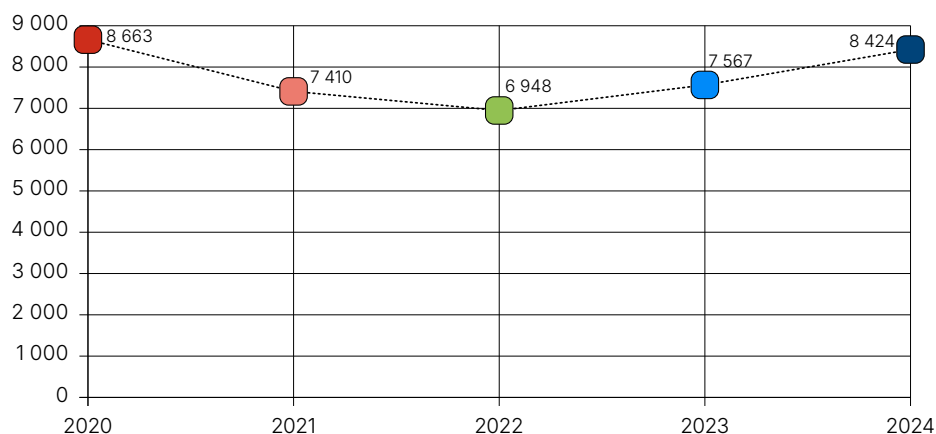
31,2 %

Medhold klager
i Nemnd

Sekretariatet

Mottatte skriftlige henvendelser – utvikling

Figur 1



Kommentarer til utviklingen

Finansklagenemnda hadde en økning i antall klager på 11 prosent fra 2023 til 2024. Dersom vi ser bort fra klager på gebyr for ufor-sikret kjøretøy (TFF) hadde Finansklagenemnda tidenes høyeste inngang av klager. Økningen antas å skyldes økt skadefrekvens som følge av mer vær, trangere økonomi i samfunnet og økt svin-del innenfor betalingstransaksjoner i bank.

Figur 2

	2020	2021	2022	2023	2024
Annet	194	217	244	272	237
Bank	1 332	1 431	1 896	2 207	2 396
Eierskifte	913	791	804	988	1171
Inkasso	1 135	806	656	721	645
Person	899	804	695	790	941
Skade	2 295	1 796	1 790	19 95	2 425
TFF	1 895	1 565	863	594	609
Totalsum	8 663	7 410	6 948	7 567	8 424

Bank har hatt en stor økning av klagesaker de siste årene og antall klager økte i 2024 «bare» med 9 prosent mot 2023. Dette var en utflating mot det vi har sett de senere år. Flest saker gjelder tvister om ansvar for uautoriserte transaksjoner, men her så vi faktisk en nedgang i antall saker. Vi ser derimot en klar økning av saker som gjelder oppsigelse av konto, og hvor banken har sagt opp kunde-forholdet fordi det ikke kan gjennomføres betryggende kundekontroll etter hvitvaskingsregelverket. I tillegg er det et økende antall klager knyttet til tvister om utlån hvor forbruker mener at banken skulle ha frarådet låneopptaket.

Inkasso hadde en nedgang i klager på 11 prosent fra 2023 til 2024.

Forsikring hadde sett under ett, en økning på 20 prosent i antall klagesaker fra året før.

Skade og ansvarsforsikring er det største forsikringsområdet i FinKN og også det som økte mest i fjor med 22%. Det mottas flest klagesaker knyttet til produktene bygning/innbo, motorvogn og reise, og hvor særlig de to førstnevnte bidro mest til økningen.

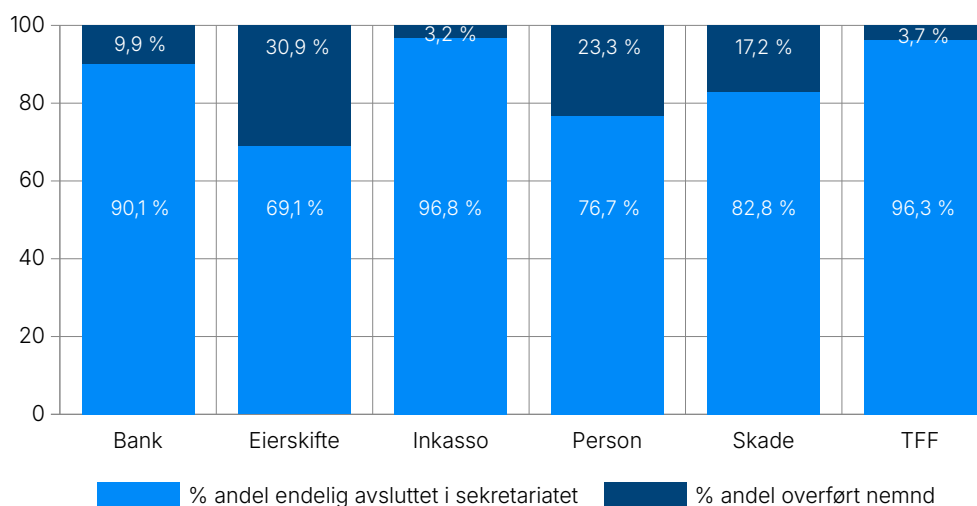
Personforsikring hadde en økning på 19 prosent i 2023. De områdene vi mottok flest klager på var innenfor livs- og uføreforsikringer, fulgt av sykeforsikringer (primært barneforsikring og behandlingsforsikring) og yrkesskader. Den største økningen er innenfor ulykkesforsikring.

Eierskifte fortsatte de siste års kraftige økning i antall saker og mottok 19% flere saker enn i 2023. Flest klagesaker omhandler tvister om taklekkasje, feil ved bad, el-anlegg og drenering.

TFF hadde etter flere år med nedgang i antall klager, en økning på 3% fra året før.

Avsluttet i sekretariatet

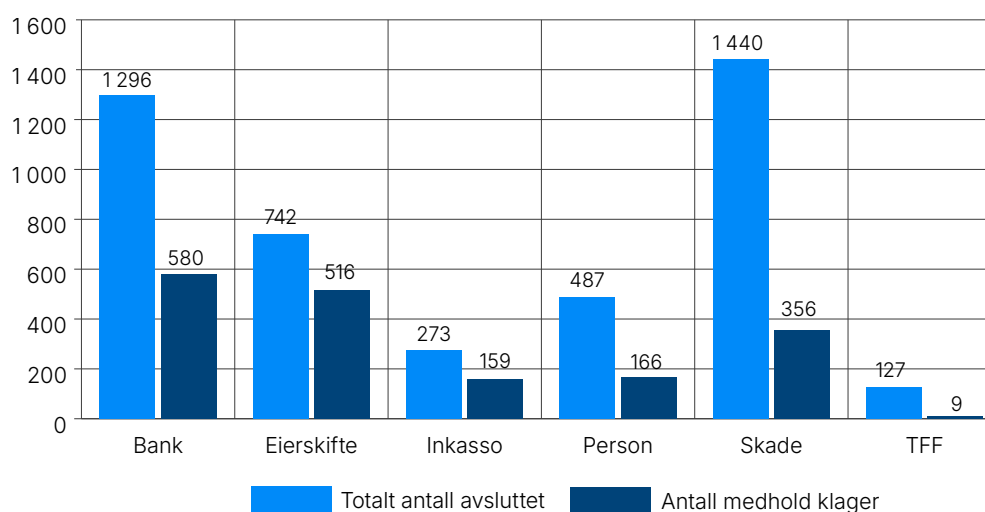
Figur 3



Totalt ble det avsluttet 8 434 saker i Finansklagenemnda i 2024. 7 178 saker ble endelig avsluttet i sekretariatet, mens 1 256 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 stabil 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 nemndbehandling, fikk forbruker helt eller delvis medhold i 40,9 prosent av sakene i 2024. Dette er en økning fra 39,3 prosent i 2023. 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 2024 fikk forbruker helt eller delvis medhold i 69,5 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

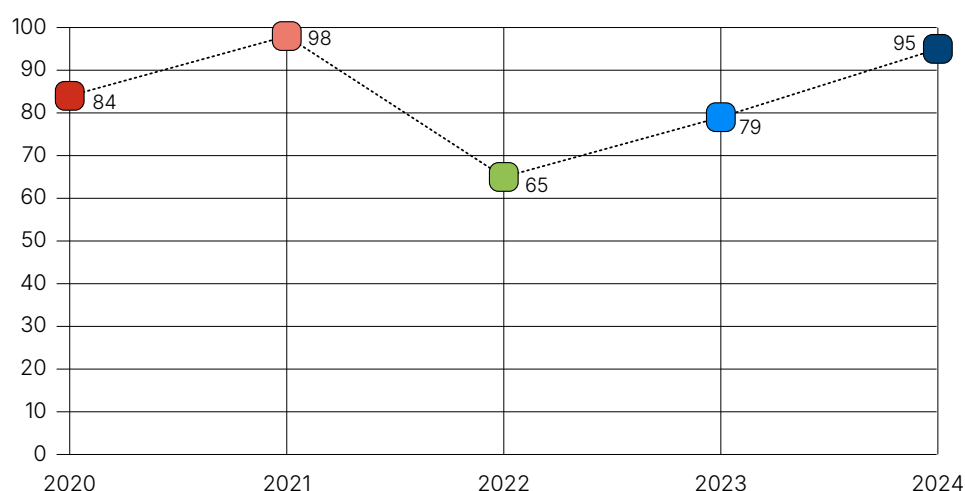
Område	i %
Bank	15,8
Eierskifte	11,3
Inkasso	22,5
Person	17
Skade	11,3

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 2024, primært drevet av høy saksinngang. Saksbehandlingstiden økte mest innenfor Bank og TFF, mens den var mer stabil på de andre områdene. Ser man på hva som driver saksbehandlingstiden, så er dette selve behandlingen i sekretariatet. Andre halvår 2024 gjorde vi et stort prosessprosjekt og vi så at saksbehandlingstiden var 12 prosent kortere i siste kvartal 2024 enn tilsvarende kvartal året før. Vi vil fortsette dette arbeidet inn i 2025 med mål om ytterligere å redusere vår saksbehandlingstid.

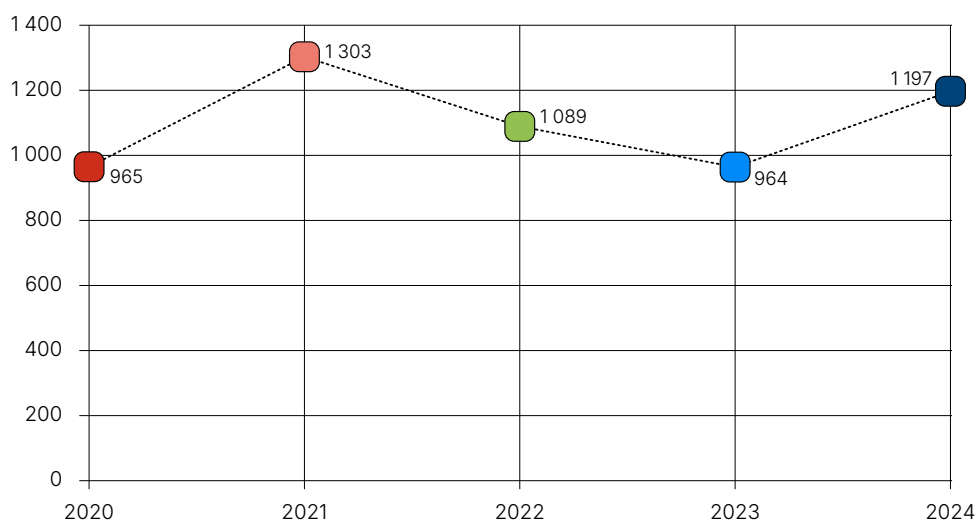
Figur 7

Område	2020	2021	2022	2023	2024
Bank	72	73	68	86	110
Eierskifte	159	138	110	152	161
Inkasso	53	63	55	47	50
Person	122	126	111	107	102
Skade	119	147	61	79	85
TFF	46	61	36	33	45

Nemndene

Avgjørelser fra nemndene – utvikling

Figur 8

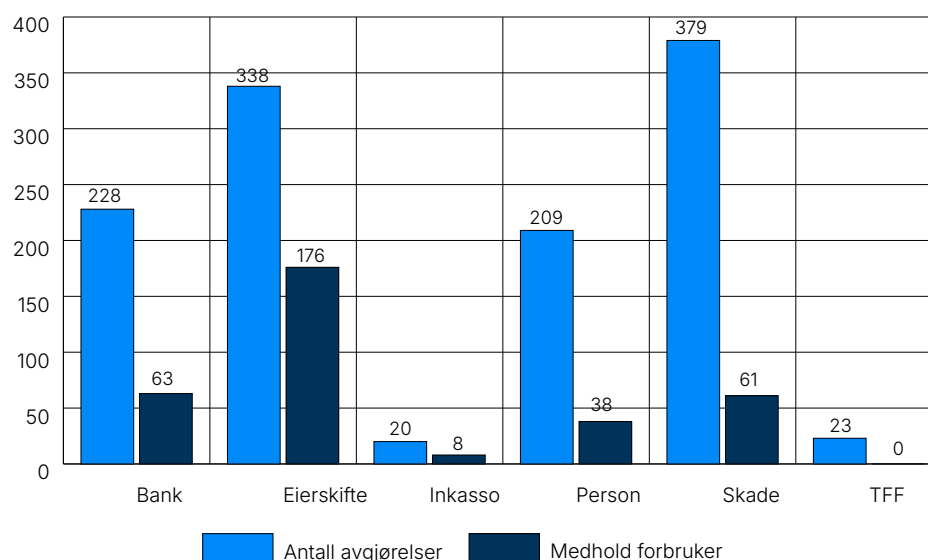


Kommentarer til utviklingen

Antallet avgjørelser i nemndene fikk en solid økning i 2024. Andelen saker til nemnd er som nevnt over stabil, men med den økte inngangen av saker gir da flere saker til nemnd. 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 nemndbehandling.

Resultat nemnd

Figur 9

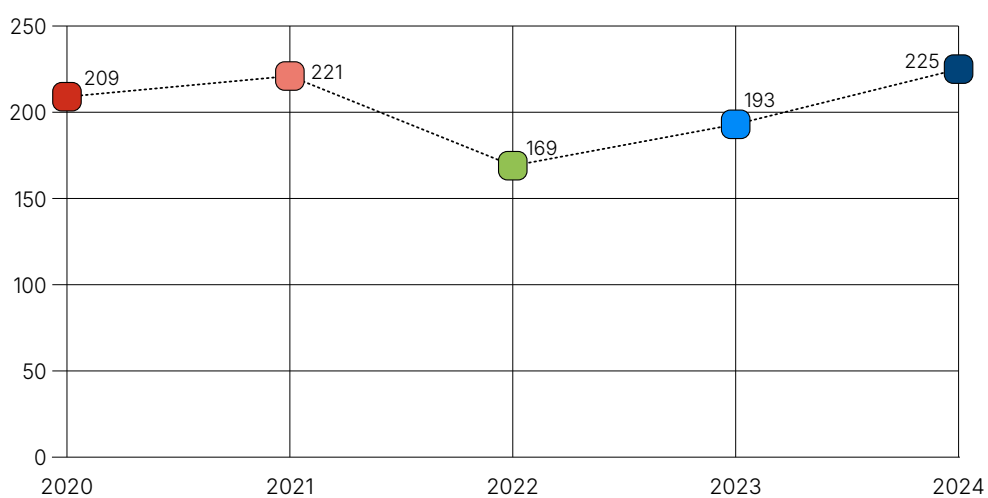


Klager fikk i 2024 medhold i 31,2 prosent av alle nemndsakene. Dette var en økning fra 29 prosent i 2023. Også her var det eierskifte som bidro til økningen. I FinKN Eierskifte fikk klager medhold i 54,2 prosent av sakene, en økning fra 48,8 prosent i 2023. I hvilken grad klager får medhold varierer mye mellom de forskjellige nemndene. Sett bort fra TFF sakene, som er få, og der klager ikke har fått medhold i 2024, har FinKN Skade den laveste medholdsandelen med 17,6 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



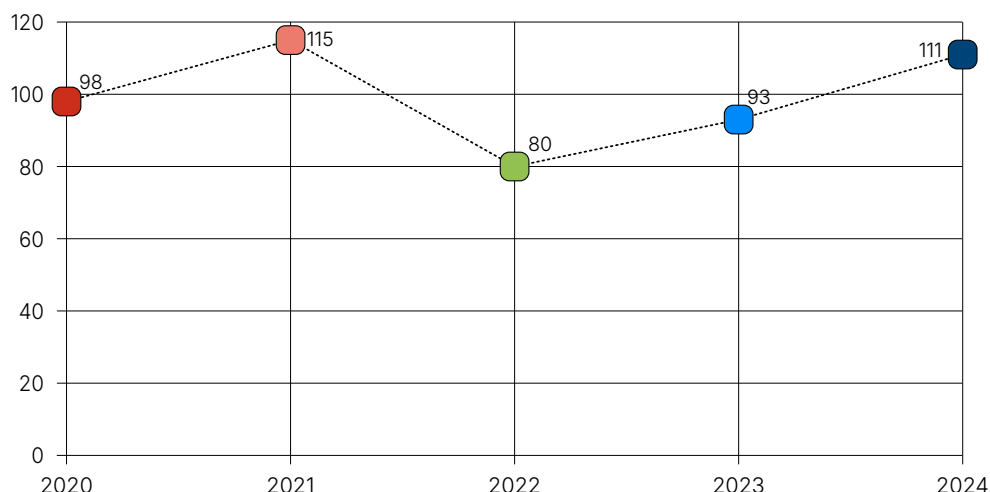
Figur 11

Område	2020	2021	2022	2023	2024
FinKN Bank	201	211	193	213	273
FinKN Eierskifte	220	208	171	212	251
FinKN Inkasso	145	174	188	139	174
FinKN Person	208	245	234	225	236
FinKN Skade	207	232	128	154	165
FinKN Skade (TFF Gebyr)	246	189	121	128	184

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	228	63	4	6,3%
FinKN Eierskifte	338	176	8	4,5%
FinKN Inkasso	20	8	0	0,0%
FinKN Person	209	38	9	23,7%
FinKN Skade	379	61	8	13,1%
FinKN Skade TFF	23	0	0	0,0%
Totalt	1 197	346	29	8,4%

Foretakene følger stort sett nemndavgjørelsene, med mindre de anser at det foreligger tungtveiende grunner til å ikke gjøre det. Typisk er når foretaket mener at saken har interesse utenfor den foreliggende tvist og/eller at saken er prinsipiell. I 2024 var det 29 saker som endte med medhold for klager, som foretakene ikke aksepterte. Ser man dette opp mot de drøyt 8 400 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, finansieringsselskap og verdipapirforetak. I saker som gjelder tvist om betalingstransaksjoner, kan finansforetaket bringe saken inn for Finansklagenemnda.

Trender og utvikling i 2024

Saksinngangen innenfor dette fagområdet har hatt en nokså kraftig økning de siste årene. I 2024 endte saksinngangen på 2 396 saker, noe som er en økning med 9 prosent sammenlignet med 2023, og en økning på hele 79 prosent fra 2020. En stor del av økningen skyldes den kraftige økningen av svindel i samfunnet. Økt forbruksgjeld har også bidratt til flere klager knyttet til utlån og mangelfull kredittvurdering.

Av sakene som ble behandlet i sekretariatet, fikk forbruker medhold i 44,8 prosent av sakene. Ca. 2/3 av disse sakene ble løst i favør av klager før sekretariatet hadde behandlet dem ferdig og avgitt sin rettslige vurdering av tvisten. Dette er 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.

Mer avansert svindel

En stor andel av sakene gjaldt tvist om transaksjoner etter svindel. Problemstillingen i disse sakene er hvorvidt det er forbrukeren eller finansforetaket som skal dekke tapet etter en svindel, og om foretaket er forpliktet til å tilbakeføre beløpet etter finansavtalelovens § 3-32. Finansklagenemnda mottok 612 saker knyttet til svindel i 2024. Dette utgjorde 25,5 prosent av totalt antall saker. Svindelmetodene blir mer og mer avanserte og sakene er mer komplekse enn tidligere. Antall saker knyttet til phishingssvindel har gått kraftig ned, mens annen type svindel, som for eksempel investeringssvindel, har gått opp. Finansklagenemnda behandlet en rekke saker om «Trygg konto»-svindel i 2024. Se omtalt sak fra nemnda nedenfor.

Forbruksgjelden i Norge har økt de siste årene og økte med 8,2 prosent i 2024. Dette reflekteres i antall saker knyttet til utlån og

kreditt som økte med 31 prosent fra 2023. Saker knyttet til finansforetakenes kredittvurdering eller manglende fraråding økte med hele 72 prosent det siste året.

En annen type saker som har økt mye de siste årene, er oppsigelse eller begrensning av kundeforholdet med begrunnelse i manglende kundekontroll etter hvitvaskingsregelverket. Det er stilt strenge krav til finansforetakenes løpende kundekontroll, og flere har fått sitt kundeforhold oppsagt eller begrenset, fordi de etter finansforetakets vurdering ikke har svart tilstrekkelig på spørsmål fra foretaket eller dokumentert midlenes opprinnelse. Det ble mottatt 302 slike saker i 2024, noe som er en økning med 41 prosent fra 2023.

Det kom også inn en god del saker der forbruker krevde kompensasjon for tapt avkastning ved flytting av aksjesparekonto. I disse sakene hadde finansforetaket brukt lenger tid på å flytte porteføljen enn 10 virkedager. De fleste av disse sakene løste seg ved at finansforetaket dekket kompensasjon for forsinkelse og tapsavkastning.

Renteendring i låneavtaler med flytende rente

Finansklagenemnda har i 2024 mottatt saker knyttet til renteendring i låneavtaler med flytende rente. Disse kom inn etter at EFTA-domstolen kom med rådgivende uttalelser vedrørende to islandske bolig- og kredittlån med flytende rente. I uttalelsen la EFTA-domstolen vekt på at boliglånsdirektivet og forbrukeravtaledirektivet krever at innholdet i rentejusteringsklausuler i boliglånsavtaler med flytende rente skal være «gjennomsiktige» (dvs. tilstrekkelig klare, tilgjengelige, objektive og etterprøvbare), og at de ikke vil være gyldige dersom de er urimelige for forbrukerne. Ifølge EFTA-domstolen gikk rentejusteringsklausulene i de islandske sakene langt i retning av å være ugjennomsiktige og urimelige for forbrukerne, og dermed ugyldige. Sakene skal behandles i Finansklagenemnda i løpet av 2025.

Nemndspraksis

Det var en økning i antall nemndssaker i FinKN Bank i 2024 på 26 prosent sammenlignet med 2023. Av det totale antall saker som ble behandlet i sekretariatet var det ca. 10 prosent som gikk videre til nemndbehandling. Aller flest saker var det innenfor tvist om transaksjoner på konto, opptak av lån og oppsigelse/begrensning av kundeforhold. Nemnda ga forbruker medhold i 31,3 prosent av sakene. Dette er en liten nedgang fra året før.

Svindel ved overføring til «Trygg konto»

I FinKN 2024-309 behandlet nemnda en sak der kontohaveren hadde blitt oppringt av en som oppga at han var fra Kripos. Hun ble informert om at hun hadde blitt svindlet, og at hennes BankID var stjålet. Hun fikk beskjed om å handle raskt for å sikre sine penger og ble bedt om å overføre pengene til en angivelig "trygg konto" som hun fikk oppgitt. Det ble overført kr 400 000 til kontoen. Det rettslige spørsmålet i saken var om den eldre damen hadde samtykket i transaksjonen. Nemndas flertall kom til, under noe tvil, at kontohaveren ikke hadde gitt et gyldig samtykke til den omstridte betalingstransaksjonen og klager fikk medhold.

Avslag på konto

I FinKN 2024-438 søkte en norsk statsborger bosatt i Spania om kundeforhold i Bulder Bank. Foretaket opplyste at Bulder Bank er en heldigital merkevare som kun tilbyr kundeforhold til kunder bosatt i Norge, og at den ikke foretar utvidede kundetiltak som må gjøres manuelt for kunder bosatt i utlandet. En enstemmig nemnd kom til det ikke gir saklig grunn for avslag på kundeforhold at personen tilhører en gruppe som er særlig ressurskrevende for foretaket når det gjelder oppfyllelse av plikter etter hvitvaskingsregelverket.

Folkefinansiering

Nemnda behandlet to klagesaker mot folkefinansieringsforetaket Monio AS (FinKN 2024-294 og FinKN 2024-295). Sakene gjaldt klager som hadde investert i lån til flere selskaper gjennom Monio AS. Flere av selskapene misligholdt låneavtalene, noe som førte til økonomisk tap for klagerne. Klagerne hevdet at Monio AS hadde forsømt sine undersøkelses-, omsorgs- og informasjonsplikter og at dette hadde påført dem tap på investeringene. Klagerne krevde dekket investert beløp, samt avtalt rente og forsinkelsesrente. Flertallet i nemnda ga klagerne delvis medhold i klagen, og konkluderte med at Monio AS hadde brutt sin undersøkelses- og opplysningsplikt når det gjaldt enkelte av lånene som klagen gjaldt. Kundene kunne dermed kreve erstatning for tap som følge av forsømmelsen fra foretakets side. Flertallet mente at Monio AS ikke hadde gitt tilstrekkelige opplysninger, noe som var avgjørende for klagerens investeringsbeslutninger.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Av nemndas avgjørelser var det fire saker som ikke ble akseptert av finansforetakene i 2024. To av sakene er nevnt ovenfor, FinKN 2024-309 og FinKN 2024-438.

Inkasso

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

Trender og utvikling i 2024

Saksinngangen innenfor fagområdet har variert en del de siste årene, og etter en relativt stor økning frem til 2020, har det samlet sett vært en nedgang de siste årene. I 2024 kom det inn 645 saker, noe som var en nedgang på 10,5 prosent fra 2023. Forbruksgjelden i samfunnet er samtidig økende, og det antas at årsaken til nedgangen i saker til Finansklagenemnda er at inkassoforetakene løser flere tvister enn tidligere.

«En nedgang 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 mottas også saker på mangelfull varslings av krav, samt om inkassoforetaket har opptrådt i strid med god inkassoskikk. Ofte er klagesakene også en kombinasjon av flere forhold, for eksempel ved at forbrukeren både klager på at kravet er omstridt og at man ikke har mottatt faktura.

Flere av sakene som kommer inn blir avvist fra behandling fordi saken har vært behandlet i forliksrådet eller av namsmyndighetene. I 2024 var det 53 saker som ble avvist på dette grunnlaget. Noen av sakene faller også utenfor Finansklagenemndas mandat fordi klager er næringsdrivende eller fordi klagen ikke gjelder forhold som Finansklagenemnda kan behandle. I 2024 var det 123 saker som ikke kunne tas til behandling.

Av de saker som sekretariatet tok til behandling i 2024 fikk forbruker medhold i 58,2 prosent av sakene. I 2023 var medholdsprosenten på 74,3. Mange saker løser seg tidlig i klageprosessen ved at foretaket velger å ettergi inkassokostandene før sekretariatet har foretatt en realitetsvurdering av saken.

Nemndspraksis

Det var kun 20 saker som gikk videre til nemndsbehandling i 2024. Av disse gjaldt 11 av sakene omtvistede krav. Forbruker fikk medhold i 50 prosent av sakene.

I FinKN 2024-1073 forelå det en angivelig rettskraftig dom fra Latvia. Dommen omfattet hovedkravet, renter og sakskostnader for den rettslige behandlingen, men ikke utenrettslige kostnader. Saken ble oversendt til et inkassoforetak i Norge for inndriving via namsmyndighetene. Foretaket sendte betalingsoppfordring/varsel om at sak reises/varsel om tvangsfullbyrdelse og beregnet et utenrettslig salær på kr. 7 000. Foretaket krevde avvisning fordi det forelå rettskraftig dom og saken var sendt til namsmyndighetene. Nemnda besluttet å realitetsbehandle saken da namsmyndighetene ikke hadde truffet noen avgjørelse og derfor kunne ha nytte av å se Finansklagenemndas vurdering. Klager fikk medhold.

I sak FinKN 2024-1166 gjaldt tvisten en strømmregning. Faktura for levering av strøm og nettleie for januar 2024 var feil, idet nettleien var trukket fra. Faktura for strøm og nettleie levert i februar forfalt 22.3.24. I denne fakturaen ble feilen rettet ved at det ble fakturert nettleie både for januar og februar. I tillegg ble det beløpet som ble trukket fra i januarfakturaen lagt til slik at dette ble et «nullspill». Klager innvendte at han måtte kunne kreve en forklaring på februarfakturaen før han betalte. Nemnda kom enstemmig til at det var rimelig grunn til å få vurdert innsigelsen, og at den først ble fremsatt telefonisk den 28.5.24, noen dager etter at klager hadde mottatt betalingsoppfordringen for februarfakturaen. Spørsmålet var så om den ble fremsatt i tide. Nemnda delte seg i et flertall og et mindretall når det gjaldt dette spørsmålet. Flertallet la vekt på at februarfakturaen skilte seg ut ved at den var vesentlig høyere enn tidligere fakturaer. Det fremgikk dessuten av denne fakturaen at den også omfattet nettleie for den foregående måneden, og klager hadde dessuten fått en sms 6.3.24 der fakturaen ble forklart nærmere. Alle relevante opplysninger forelå derfor medio mars. Dessuten fikk klager både purring og inkassovarsel uten at han reagerte.

Mindretallet mente rettingen skjedde på en lite tilgjengelig måte for en vanlig forbruker. Den kunne enkelt vært rettet ved utstedelse av kreditnota og ny faktura. Sms'en var heller ikke særlig oppklarende fordi den forutsatte at man måtte ta for seg begge fakturaene for å forstå hva som var feil og hvordan den var rettet opp. Verken purringen eller inkassovarslet inneholdt noen forklaring. Inkassoforetaket fikk medhold.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Det er en høy grad av etterlevelse i bransjen av nemndas avgjørelser. Det var ingen saker i 2024 som ikke ble akseptert av foretaket.

Personforsikring

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

Hovedlinjer 2024

I 2024 mottok Finansklagenemnda 941 saker innenfor Personområdet, en økning på 19 prosent fra året før. De områdene vi mottok flest klager på var innenfor liv- og uføreforsikringer (24,8 prosent), fulgt av sykeforsikringer (19 prosent, her er de store undergruppene barneforsikring og behandlingsforsikring) og yrkesskader (18,5 prosent). Den største økningen kom innenfor ulykkesforsikring som økte med 35 prosent, og uføre- og behandlingsforsikring som begge økte med 30 prosent. Av de saker som ble realitetsbehandlet i sekretariatet, fikk klager fikk helt eller delvis medhold i 34,1 prosent av sakene. Dette var en liten økning sammenlignet med 2023 (31,7 prosent). Nemnda avga 209 avgjørelser i 2024, og av disse gjaldt ca. 1/4 yrkesskedeforsikringsloven. Klager fikk helt eller delvis medhold i 19,3 prosent av sakene. Dette er en klar økning fra 2023 hvor medholdsandelen var 12,6 prosent.

Finansklagenemnda Person behandler mange ulike typer problemstillinger innenfor erstatnings- og forsikringsretten, og flere er gjengangere. Som tidligere år avga nemnda flere avgjørelser om forsikredes skade skyldtes en yrkesskade eller en ulykke, og vi så særlig en utvikling innenfor ulykkesforsikring hvor nemnda bl.a. uttalte at det er behov for en viss justering av egen forståelse av forsikringsvilkårenes ulykkesbegrep når det gjelder ufrivillig drukning. Vi så videre en endring i relativiseringen av kravet til ulykkeshendelse ved idrettsutøvelse. EØS-retten, og da forbrukeravtaledirektivet og avtl. § 37, fikk også større betydning for nemndas praksis enn hva vi tidligere har sett.

Nemnda behandlet også i 2024 flere klagesaker knyttet til covid-19, herunder spørsmål om forsikrede arbeidet i et miljø med særskilt sykdoms- og smittefare, da hen ble smittet av covid-19. Se bl.a. FinKN 2024-50, hvor nemnda angir utgangspunkter for vurderingen av «særskilt smitemiljø» i en sak der forsikrede var barnehageansatt. Videre var det også flere saker som reiste problemstillinger knyttet til forsikringsavtaleloven, herunder avkortning etter brudd på opplysningsplikten.

Nemndspraksis

Tegning barneforsikring – foreldre gir uriktige opplysninger

I avgjørelse 2023-736 pekte nemnda på at avkortning under barneforsikring fordi forsikringstaker grovt uaktsomt hadde gitt uriktige opplysninger om et forhold som ikke stod i sammenheng med forsikringstilfellet, kunne føre til urimelige økonomiske konsekvenser for barnet (virke som en «felle»). Nemnda avkortet 15 prosent etter en helhetsvurdering. Avgjørelse 2024-448 gjaldt også avkortning under en barneforsikring. Her la nemnda til grunn at de uriktige opplysningene medførte at forsikringstaker (far) fikk tegne en forsikringsavtale som foretaket ikke ville inngått, dersom foretaket hadde fått korrekt informasjon. Nemnda uttalte at «i en situasjon hvor de tilbakeholdte opplysningene har hatt avgjørende betydning for foretakets vurdering av risiko i relasjon til det senere oppståtte forsikringstilfellet, i den forstand at risikoen i tilknytning til de uriktige opplysningene har materialisert seg, fremstår ikke forsikringen som en «felle» for et forsikret barn fordi forsikringsavtalen ikke ville vært inngått gitt korrekte opplysninger». Avkortning kunne derfor ikke sies å føre til urimelige økonomiske konsekvenser for barnet og nemnda hadde ingen innsigelser til 100 prosent avkortning.

Livsforsikring – hvem kan si opp?

I avgjørelse 2024-521 hadde et tidligere samboerpar tegnet forsikring på hverandres liv. De gikk fra hverandre og noen år senere, ønsket den ene ex-samboeren (forsikrede) å si opp forsikringen tegnet på hennes liv. Hun (forsikrede) ønsket ikke at ekssamboeren (forsikringstakeren) skulle få penger, hvis hun døde. Men hun som forsikret hadde ingen adgang verken etter forsikringsavtaleloven eller avtaleloven § 36 til å si opp avtalen. Nemnda bemerket bl.a. at denne forsikringsavtalen innskrenket forsikredes personlige frihet på en måte som støtet an mot gjeldende moraloppfatninger, og som var omfattet av NL 5-1-2. Nemnda anså avtalen som ugyldig og ga forsikrede medhold i at hun kunne kreve å bli fjernet som forsikret under avtalen.

Ulykkesbegrepet – drukning

Avgjørelse 2024-54 gjaldt en festdeltaker som ble funnet druknet i en elv. Det var ingen grunn til å tro at han hadde hoppet uti vannet frivillig. Nemnda bemerket at det var «behov for en viss justering av egen forståelse av forsikringsvilkårenes ulykkesbegrep når det

gjelder ufrivillig drukning». Nemnda viste til at ufrivillige fall mot fast grunn normalt ble ansett for å falle inn under ulykkesbegrepet, og hadde problemer med å se den gode begrunnelsen for at ufrivillige fall og opphold i sjøen ikke skulle omfattes. Videre påpekte nemnda at tidligere praksis, som generelt ikke anerkjente ufrivillig drukning som ulykkesskade, var problematisk i forhold til en alminnelig språklig forståelse av ulykkesbegrepet. Etter en nærmere gjennomgang av vilkårene «plutselig ytre og uforutsett fysisk begivenhet» la nemnda til grunn at forsikredes druknet ved et ulykkestilfelle i forsikringsvilkårenes forstand.

Avgjørelse 2024-323 og 2024-324 gjaldt begge dykkere som oppholdt seg frivillig i vannet og deretter druknet. Nemnda pekte på at det da kreves at hen må ha blitt utsatt for andre ytre påkjenninger enn de som vanligvis følger av aktiviteten. Videre at «i drukningssaker der det nøyaktige hendelsesforløpet er ukjent er det grunn til å ikke stille for store krav til den ytre begivenheten». I den første saken fant nemnda at det forelå vanskelige strømførhold som måtte anses som «plutselig og uforutsett ytre begivenhet», og det forelå en ulykkesskade. I avgjørelse 2024-324 var det derimot ingen tidsnære opplysninger om forholdene under dykkingen, som var egnet til å sannsynliggjøre at det var noe i den ytre situasjonen som utviklet seg på en uventet måte. Det forelå derfor ingen ulykkesskade.

Ulykkesbegrepet – idrett – relativisering

Avgjørelse 2024-53 gjaldt en fotballspiller (16 år) som i forbindelse med en corner kræsjet kne mot kne med en medspiller og deretter landet på kneet. Det ble avdekket en større skade og spørsmålet var om skaden skyldtes en ulykke slik dette var definert i vilkårene (barneforsikring). Nemnda uttalte at fotballspillerdommen, Rt-2006-1642, er veiledende for hvordan ulykkesbegrepet er å forstå når en skadehendelse har inntruffet i forbindelse med idrettsutøvelse og innebærer en form for relativisering av kravet til ulykkeshendelse. Nemnda påpekte videre at «relativisering innebærer at ulykkesbegrepet må forstås videre når det er tale om ungdom som driver breddeidrett. Det vil si at flere skadehendelser anses som ulykkeshendelser, og færre skadehendelser anses som ordinære når der er tale om ungdom som driver breddeidrett, enn når det er tale om profesjonelle yrkesutøvere». Etter en konkret vurdering av momentene i saken, herunder sammenstøt med spiller, ufrivillig fall, uoversiktlig situasjon og ungdom, kom nemnda til at skaden skyldtes en ulykke. Avgjørelsen er ikke akseptert av foretaket.

I tråd med nemndas uttalelser om betydningen av relativisering i FinKN 2024-53 la også en fraksjon i avgjørelse 2024-219 til grunn at vurderingsmomentene i fotballspillerdommen innebærer at flere skadehendelser må anses som ulykkeshendelser, og færre skadehendelser må anses som ordinære når det er tale om breddeidrett, enn der det er tale om profesjonelle yrkesutøvere. Saken gjaldt en målvakt på 30 år som skadet seg som håndballkeeper. Nemnda delte seg i et flertall og et mindretall hvor flertallet var enige i at hendelsen var å anse som et ulykkestilfelle. Flertallet viste til avtl. § 37 og forbrukeravtaledirektivet og bemerket at målestokken for om et avtalevilkår er tilstrekkelig klart og forståelig, er en objektiv vurdering av hvordan vilkåret fremstår for en alminnelig opplyst, oppmerksom og informert forbruker. Etter flertallets syn måtte bestemmelsen i avtl. § 37 første ledd pkt. 3 tillegges vekt ved den nærmere fortolkningen av ulykkesbegrepets innhold.

Lisens – uklare vilkår – avtl. § 37

Nemnda viste også til avtl. § 37 i avgjørelse 2024-866. Forsikrede jobbet turnus på en offshoreinstallasjon. Han fikk påvist diabetes type 1 i mai 2022, og ble sykmeldt. Han begynte å jobbe på land etter tilrettelegging fra arbeidsgiver i august 2022. Forsikrede hadde gyldig helseattest 31.8.20-31.8.22. Han fikk utstedt udyktighetserklæring 15.12.22. Foretaket avslo kravet om utbetaling under henvisning til at forsikrede ikke hadde en gyldig helseattest da udyktighetserklæringen ble utstedt, slik foretaket forstod vilkårene. Nemndas flertall påpekte at de aktuelle vilkårene kunne forstås på to måter, og den ene måten ga forsikrede rett til en utbetaling. Under henvisning til avtl. § 37 første ledd nr. 3 om at ved tolkningstvil «skal vilkåret tolkes til fordel for forbrukeren», samt uklarhetsregelen, fikk forsikrede medhold. Avgjørelsen er ikke akseptert av foretaket.

Advokatutgifter – klager får medhold i FinKN

I avgjørelse 2024-777 kom nemnda til at foretaket ikke hadde sannsynliggjort at forsikrede hadde utvist grov uaktsomhet ved tegning av uføredekning. Forsikrede hadde også krevd dekning av utgifter til advokat. Nemnda viste til vedtektene for Finansklagenemnda hvor det fremgår at nemnda kan avgjøre spørsmål om dekning av utgifter til advokat. Vedtektene bestemmer derimot ikke noe om rettsgrunnlag. Etter nemndas syn tilsier da prinsippet om at iura novit curia (domstolene kjenner retten) at nemndene har et rettslig skjønn i valg av rettsgrunnlag. Det ble vist til at

FinKN Person og FinKN Skade i nyere praksis har bygget på et objektivt ansvar for rettsvillfarelse om egen kontraktsforpliktelse. Nemnda viste videre til at prinsippet om at den tapende part skal bære kostnadene til den part som har vunnet saken, både er lagt til grunn i tvisteloven og i den tidligere tvistemålsloven av 1915. «Den grunnleggende tanken at den som hevder sin rett gjennom rettssystemet, ikke skal bære tap ved å få sin rett anerkjent». Nemnda påpekte deretter at felles for de to ansvarsgrunnlagene er at ansvaret for sakskostnader modifiseres mht. bevisbedømmelsen. Nemnda sluttet seg til uttalelsene i avgjørelse 2022-563 om at foretaket ikke kan holdes ansvarlig for gal bevisbedømmelse dersom det mangler sentrale opplysninger i saken, som kan tilskrives forsikredes manglende bidrag. Da det gjaldt den konkrete saken, var nettopp dette tilfellet. Mangelen på sentrale opplysninger kunne også tilskrives forsikredes manglende bidrag til sakens opplysning og det var da ikke grunnlag for å pålegge foretaket et objektivt ansvar for forsikredes saksomkostninger.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Av 38 avgjørelser hvor klager fikk helt eller delvis medhold i nemnda, var det ni avgjørelser som ikke ble akseptert av foretaket. Tre av avgjørelsene gjaldt ulykkesbegrepet, under hhv. ulykkesforsikring (FinKN 2024-53, kommentert over) og yrkesskadeforsikring (FinKN 2024-325 og FinKN 2024-753). To avgjørelser gjaldt brudd på opplysningsplikten ved tegning (2024-499 og 2024-777) og to gjaldt lisens (2024-866 og 2024-968). Avgjørelse 2024-866 er kommentert over. De to siste avgjørelsene gjaldt hhv. regulering av uførepensjon (2024-455) og spørsmål om tegning av forsikring uten tanke på selvmord (FinKN 2024-1150). Vi er ikke kjent med om noen av sakene er behandlet av domstolene.

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 2024

Innen fagområdet skadeforsikring, ble det i 2024 mottatt 2 425 klagesaker, hvilket er en økning på 22 prosent fra fjoråret. De fleste klagesakene knytter seg fortsatt til produktene bygning-innbo (42 prosent av antall klager), motorvogn (19,9 prosent) og reise (11,7 prosent). Den største økningen hadde vi i saker knyttet til motorvogn og bygning-innbo som økte med henholdsvis 37 prosent og 28 prosent fra 2023. Totalt fikk klager helt eller delvis medhold i 24,7 prosent av klagesakene som ble realitetsbehandlet i sekretariatet, noe som er en liten økning fra fjoråret.

Når det gjelder klagesaker knyttet til bygning og innbo, er fortsatt spørsmål knyttet til erstatningsutmålingen en gjentakende problemstilling, herunder spørsmål om foretaket kan gå fra styrt utbedring til tilbud om kontantoppgjør. Det er videre fortsatt mange klagesaker som knytter seg til vilkåret om at en skade må ha oppstått plutselig for å være dekningsmessig.

Innenfor motorvognforsikring ser vi en økning i saker knyttet til skader på biler som er ulovlig trimmet. Spørsmålene i disse sakene har blant annet knyttet seg til hvorvidt foretakene kan ha objektive unntak i vilkårene for biler som er ulovlig trimmet, og om sikrede har en selvstendig opplysningsplikt ved tegning vedrørende dette forholdet.

Når det gjelder reiseforsikring er problemstillingen ofte om sikrede har sannsynliggjort at årsaken til tap av reisegods skyldes et dekningsmessig tyveri, samt spørsmål om foretaket kan avkorte sikredes erstatning som følge av brudd på sikkerhetsforskrifter som krever at sikrede skal holde tilsyn med de forsikrede gjenstandene.

Nemndspraksis

I 2024 avga Finansklagenemnda Skade 388 avgjørelser. Klager fikk helt eller delvis medhold i 17,6 prosent av disse, noe som er en liten nedgang fra det vi har sett de siste årene.

Praksis fra Finansklagenemnda Skade gjenspeiler problemstillingene i sekretariatet, og også for nemnda knytter de fleste klagesakene seg fortsatt til produktene bygning-innbo og motorvogn, i tillegg til klagesaker knyttet til produktet rettshjelp. Produktet bygning utgjorde også 42 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. For produktet bygning er det særlig klagesaker knyttet til store erstatningsoppgjør, med mange ulike takstrapporter, som reiser slike bevismessige spørsmål.

Krav om styrt utbedring

Det er stadig flere saker hvor klager krever styrt utbedring istedenfor kontantoppgjør, og også saker hvor det oppstår uenighet om hvorvidt foretaket underveis i oppgjørsprosessen kan endre oppgjørsform. I FinKN 2024-396 uttalte nemnda følgende om dette; «Foretaket har etter vilkårene pkt. B. 6 tredje ledd rett til å bestemme oppgjørsform. Når dette er bestemt, må det regnes som en avtale om oppgjørsformen som foretaket ikke kan endre med mindre det foreligger en legitim grunn, jf. FinKN 2023-811. I dette tilfellet ble partene uenige om skadeomfanget, og sikrede ga uttrykk for svekket tillit til foretaket og foretakets samarbeidspartner. I en slik situasjon er et styrt oppgjør mindre hensiktsmessig, og nemnda mener dette gir en legitim grunn til å endre til kontantoppgjør».

Plutselighetsbegrepet

Spørsmålet om hva som kan anses som en plutselig skade er en gjentagende problemstilling for nemnda. Nemnda har som et utgangspunkt lagt til grunn at skader som skjer i løpet av et døgn, er plutselig. Dette utgangspunktet har nemnda fastholdt etter at Høyesterett i HR-2024-2040-A, behandlet en sak knyttet til dette plutselighetsbegrepet. Høyesterett tok ikke direkte stilling til innholdet i begrepet, men viste til nemndas praksis om at skader som har utvikler jeg gjennom én dag eller 12 til 13 timer faller innenfor uttrykket "plutselig", mens skader som utvikler seg over lengre tid, faller utenfor.

Dekning for maskinskade

Dekning for maskinskade faller vanligvis bort når kjøretøyet er over ti år gammelt. I flere av sakene for nemnda er det fra klagers side anført at denne begrensningen må anses som en vesentlig begrensning som krever at foretaket informerer klager særskilt om dette. Nemnda har blant annet i FinKN 2024-1119 uttalt at ettersom denne begrensningen kun gjelder en del av forsikringen, vil ikke dette isolert sett kunne karakteriseres som en vesentlig begrensning i en kaskoforsikring.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Av 61 avgjørelser hvor klager fikk helt eller delvis medhold i nemnda, var det åtte avgjørelser som ikke ble akseptert av foretaket.

En av disse - FinKN 2024-1022 - gjaldt spørsmål om foretaket kunne innta et objektivt unntak i vilkårene for biler som var ulovlig trimmet. Nemndas flertall kom til at det objektive unntaket ikke kunne påberopes da det var i strid med de ufravikelige reglene i forsikringsavtalelovens kapittel 4.

To av sakene – FinKN 2024-374 og FinKN 2024-506 gjaldt spørsmålet om foretaket kunne avslå sikredes erstatningskrav, samt si opp forsikringsavtalen under henvisning til at sikrede bevisst hadde gitt uriktige opplysninger i skadeoppgjøret. Sikrede fikk i begge sakene medhold i at foretaket ikke hadde oppfylt bevisbyrden for at det var bevisst var gitt gale opplysninger og flertallet bemerket videre i FinKN 2024-506 at foretaket som følge av dette ble ansvarlig på objektivt grunnlag for sikredes advokatutgifter.

FinKN 2024-229, gjaldt erstatningsoppgjør etter vannskade, og spørsmålet om en partiell utbedring av en kjøkkeninnredning kunne anses som utbedring til vesentlig samme stand. Nemnda kom her til at utskifting av bare benkeplaten og sokler, ville medføre en estetisk forringelse av kjøkkenet som ikke kunne sies å bringe kjøkkenet tilbake til vesentlig samme stand, slik at sikrede hadde krav på nytt kjøkken i tilsvarende modell. Også FinKN 2024-1057 gjaldt erstatningsoppgjør etter et brannskadeskjønn og spørsmålet om hva som kunne anses som «tilsvarende bolig».

De tre øvrige ikke-aksepterte avgjørelsene gjaldt megleransvar og spørsmålet om økonomisk tap og årsakssammenheng mellom uriktige arealopplysninger og klagers anførte tap - FinKN 2024-103, spørsmålet om forståelsen av unntaket for tvist i saker om nyoppføring/ totalrehabilitering av bolig hvor bustadoppføringsloven kan komme til anvendelse – FinKN 2024-605, og FinKN 2024-621 som gjaldt forståelsen av en tidligere nemndavgjørelse knyttet til avkortning størrelse i en ansvarsforsikring.

Trafikkforsikringsgebyr

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

Hovedlinjer 2024

I 2024 ble det totalt meldt inn 609 saker vedrørende gebyr for uforsikret motorvogn. Det er en svak økning fra 2023 hvor det ble meldt inn 594 saker (2,5 prosent).

Av 657 saker som ble avsluttet i sekretariatet i løpet av 2024, ble 502 (76,4 prosent) avsluttet uten at saken ble realitetsbehandlet i sekretariatet da klager valgte å ikke opprettholde klagen etter å ha mottatt TFF sin vurdering.

Totalt 127 saker ble behandlet og avsluttet i sekretariatet. Av sakene som ble behandlet og avsluttet i sekretariatet, gikk 8 saker i favør forbruker, noe som ga en medholdsprosent på 6,3.

23 saker ble behandlet i nemnda. Alle sakene som gikk til nemndsbehandling, endte helt eller delvis i favør av foretaket.

Nemndspraksis

Dispensasjon

Spørsmålet om hvorvidt det er grunnlag for å dispensere fra ilagt gebyr i henhold til bilansvarslova § 17a, har vært tema i det store flertallet av sakene for nemnda i 2024.

Nemndspraksis stadfester, som tidligere, at dispensasjonsadgangen er svært snever. I tilfeller hvor det anføres å være grunnlag for dispensasjon basert på den gebyrpliktiges helsetilstand, kreves det at sykdommen innebærer at man er helt ute av stand til å ta vare på sine økonomiske forhold.

I FinKN 2024-879 kom imidlertid nemnda til at det var grunnlag for delvis dispensasjon for ilagt gebyr, som følge av at klager, som led av alkohol- og rusmisbruk, ble hasteinnlagt på avdeling for rus- og avhengighetsbehandling. Han ble utskrevet fra avdelingen etter 5 døgn. Nemnda kom til at klager i denne perioden var helt ute

av stand til selv å ta vare på sine økonomiske forhold. Den totale gebyrperioden ble derfor redusert med 5 dager.

Varsling:

Nemnda har i 2024 i flere avgjørelser tatt stilling til hvilken aktivitetsplikt Trafikksikringsforeningen har der ett eller flere gebyrkrav kommer i retur.

I FinKN 2024-881 ble klager varslet på SMS og e-post om at klagers kjøretøy fremstod uforsikret fra den 25.4.23. Det ble deretter sendt gebyrkrav til klagers registrerte postadresse. Det første gebyrkravet kom i retur til foreningen 9.5.23 med returkode «Ny adresse ukjent». De tre neste gebyrkravene ble sendt til samme adresse, men kom ikke i retur. Frem til klager endret adresse i folkeregisteret 17.1.24 kom totalt 8 av 14 krav i retur til foreningen. Den 13.2.24 varslet Trafikksikringsforeningen klager igjen elektronisk. Kjøretøyet ble avregistrert samme dag. Klager forklarte at han reiste ut av Norge til Ukraina for å hjelpe familien sin. Kjøretøyet ble benyttet på reisen. Meningen var å frakte familien tilbake til Norge i kjøretøyet. I stedet ble kjøretøyet inndratt til militært bruk. Det oppstod samtidig problemer med returreise til Norge. Kjøretøyet ble avregistrert så snart klager ble klar over situasjonen. Klager viste til at hun først etter 6 måneder klarte å komme seg tilbake til Norge. Etter dette tilbrakte klager 6 måneder på flyktningmottak, før hun igjen kom tilbake til sin tidligere adresse. Klager viste til at hun ikke kunne norsk tilstrekkelig, at hun ikke hadde fått ettersendt post, at hun ikke hadde hatt tilgang på internett og ikke hadde nødvendig BankID.

Nemnda kom til at klager måtte gis delvis medhold da Trafikksikringsforeningen burde ha varslet klager elektronisk da gebyrkravene pr. post kom i retur. Etter en konkret vurdering ble klager derfor fritatt for å betale gebyr i tidsrommet 2.7.23 til 12.2.24.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Det opereres ikke med ikke-aksepter på dette fagområdet. Avgjørelsene i nemnda er endelige, og Trafikksikringsforeningen 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 advokatbi-stand for kjøper, dersom det anses sannsynlig at boligen har en mangel..

Hovedlinjer 2024

Finansklagenemnda mottok til sammen 1 171 klager innenfor fagområdet eierskifteforsikring i 2024. Kun en mindre andel (8 prosent) gjaldt boligkjøperforsikring, mens resten av klagene gjaldt boligselgerforsikring (92 prosent).

Fortsatt økning i antall klager

Finansklagenemnda har de siste årene hatt en stadig økning i antall klager innenfor eierskifte, og denne fortsatte i 2024 med en økning på 19 prosent sammenlignet med fjoråret. FinKN har aldri tidligere mottatt like mange klager innenfor fagområdet eierskifteforsikring.

Økningen i antall klager kan ha flere ulike årsaker. Endringen i avhendingslova med virkning fra 2022 har redusert terskelen for å nå frem med et mangelskrav, noe som kan ha medført at flere boligkjøpere reklamerer over feil og mangler. Samtidig mottas det flere klagesaker hvor tvistesummen er betraktelig lavere enn tidligere, og det kan antas at slike «småkrav» oftere klages inn for en klagenemnd fremfor å tas inn for domstolene. Det må i tillegg ses hen til at medholdsandelen innenfor eierskifte er svært høy sammenlignet med andre fagområder, noe som indikerer at foretakenes oppgjørspraksis er streng. Mange klager skyldes altså at forbrukeren har fått et uriktig avslag fra foretaket.

Stabilt høy medholdsandel – helt eller delvis

Av alle sakene som ble behandlet i 2024 innenfor fagområdet eierskifteforsikring av sekretariatet eller nemnda, fikk til sammen 64,8 prosent av klagerne helt eller delvis medhold. Medholdsandelen er på linje med fjoråret, men den er betraktelig høyere enn alle andre fagområder som Finansklagenemnda behandler.

Det må likevel påpekes at statistikken også omfatter klager som kun får delvis medhold. Selv om Finansklagenemnda over lengre tid har hatt en høy medholdsandel innenfor eierskifteforsikring, er det ikke sikkert at partene står like langt fra hverandre som statistikken skulle tilsi.

En eierskiftetvist kan for eksempel omhandle ti eller flere ulike feil og mangler ved den solgte boligen. Dersom kjøper får medhold i én av disse manglene, regnes dette som et delvis medhold – selv om foretaket da altså fikk medhold i ni av ti mangelsforhold.

«Selv om Finansklagenemnda over lengre tid har hatt en høy medholdsandel innenfor eierskifteforsikring, er det ikke sikkert at partene står like langt fra hverandre som statistikken skulle tilsi.»

Det er i tillegg slik at mange klagerer fremsetter krav som kun delvis fører frem. For eksempel vil det i en reklamasjonssak som gjelder utbedring av et 12 år gammelt bad, måtte gjøres et fradrag for standardheving dersom kjøper krever kostnadene for å bygge et helt nytt bad, og kjøper får altså ikke fullt medhold.

Finansklagenemnda har foretatt en gjennomgang av alle klagesaker som ble behandlet i tredje kvartal 2024, og beregnet medholdsandelen ut ifra beløpet som klager ble tilkjent, sammenlignet med hvor stort krav som ble fremsatt mot foretaket. Gjennomgang viser at klagerne i sum fikk medhold i 35 prosent av de fremsatte kravene, noe som er mer på linje med de andre fagområdene. I de 218 sakene vi har analysert har klagerne fått 26 millioner kroner i erstatning av totale krav på 76,3 millioner kroner. Dette er uansett betydelig mer enn de ville fått uten klagebehandlingen. I de sakene hvor forsikringsforetakets tilbud er kjent for Finansklagenemnda, endte klager med over en dobling av tilkjent beløp etter klagebehandlingen.

Nemndspraksis

Finansklagenemnda Eierskifte avga 338 avgjørelser i 2024.

Av sakene som gikk videre til behandling i nemnda, fikk klager helt eller delvis medhold i 54,2 prosent av sakene. Av alle saker

som ble behandlet i nemnda var det kun dissens i 13 prosent, noe som tyder på at nemnda i all hovedsak er omforent i sin vurdering av problemstillingene.

Uriktige opplysninger ved boligsalg – vilkår om innvirkning eller brudd på avtalen?

I FinKN 2024-236 kom nemnda til at en opplysning i prospektet om at internett var inkludert i fellesutgiftene utgjorde en mangel etter avhl. § 3-1 – altså at det forelå et avvik fra den inngåtte avtalen. I tidligere nemndspraksis har gjerne en slik uriktig opplysning om forhold av mindre sentral betydning ikke blitt antatt å ha virket inn på avtalen, som er et vilkår etter avhl. § 3-8 (jf. f.eks. FinKN 2021-193). Etter lovendringen i 2022 kan også avvik etter avhl. § 3-1 utgjøre en mangel, og bestemmelsen inneholder ikke et vilkår om innvirkning. Avgjørelsen ble ikke akseptert, men er senere forlikt mellom partene.

Plante til besvær

Avgjørelsene i FinKN 2024-163 og FinKN 2024-164 gjaldt begge forekomst av planten parkslirekne (*Reynoutria japonica*) på eienommen. Planten regnes som en invaderende art, og er forbudt å innføre, plante, kjøpe og selge i Norge. Den sprer seg raskt, og kan være utfordrende og kostnadskrevende å fjerne. Nemnda har før endringen av avhendingslova i 2022 kommet til at parkslirekne ikke utgjorde en vesentlig mangel (jf. bl.a. FinKN 2023-474), men konkluderte i disse to sakene med at det forelå mangelsansvar etter det nye regelverket. Sakene er foreløpig ikke behandlet av domstolene.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Det var kun 8 avgjørelser som ikke ble fulgt av innklaget foretak i 2024, av totalt 176 nemndsavgjørelser hvor klager fikk helt eller delvis medhold av nemnda. Andelen av saker som ikke blir akseptert av foretakene har vært stabilt lav over flere år, og viser at nemndas behandling som hovedregel fører til en endelig løsning av tvisten.

Av sakene som ikke ble akseptert i 2024 var flere svært konkrete vurderinger med til dels kompliserte faktum, bl.a. FinKN 2024-74 (setningsskader), FinKN 2024-595 (radon), og FinKN 2024-684 (etterisolering).

Årsregnskap



Regnskap

Resultatregnskap

Driftsinntekter og driftskostnader	2024	2023
Annen driftsinntekt	93 538 607	76 440 170
Sum driftsinntekter	93 538 607	76 440 170
Lønnskostnad	69 261 648	59 760 345
Avskrivning av driftsmidler og immaterielle eiendeler	1 983 745	2 179 934
Annen driftskostnad	21 014 215	16 791 574
Sum driftskostnader	92 259 608	78 731 853
Driftsresultat	1 278 999	-2 291 683
Finansinntekter og finanskostnader		
Annen finansinntekt	1 885 568	1 010 401
Annen finanskostnad	4 008	5 518
Resultat av finansposter	1 881 560	1 004 883
Årsresultat	3 160 559	-1 286 799
Overføringer		
Avsatt til annen egenkapital	-3 160 559	-1 286 799
Sum Overføringer	-3 160 559	-1 286 799

Balanse

Eiendeler	2024	2023
Anleggsmidler		
<i>Immaterielle eiendeler</i>		
Programvare	3 539 197	3 778 846
Sum immaterielle eiendeler	3 539 197	3 778 846
<i>Varige driftsmidler</i>		
Driftsløsøre, inventar o.a. utstyr	606 726	638 674
Sum varige driftsmidler	606 726	638 674
Sum anleggsmidler	4 145 923	4 417 520
Omløpsmidler		
<i>Fordringer</i>		
Kundefordringer	5 498 200	279 105
Andre kortsiktige fordringer	1 481 002	1 370 764
Sum fordringer	6 979 202	1 649 869
Bankinnskudd, kontanter o.l.		
Bankinnskudd, kontanter o.l.	24 821 551	20 768 749
Sum bankinnskudd, kontanter o.l.	24 821 551	20 768 749
Sum omløpsmidler	31 800 753	22 418 618
Sum eiendeler	35 946 676	26 836 137

Egenkapital og gjeld	2023	2022
Egenkapital		
<i>Opptjent egenkapital</i>		
Annen egenkapital	13 880 284	15 167 083
Sum opptjent egenkapital	13 880 284	15 167 083
Sum egenkapital	13 880 284	15 167 083
Gjeld		
<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
Sum kortsiktig gjeld	12 955 854	15 355 413
Sum gjeld	12 955 854	15 355 413
Sum egenkapital og gjeld	26 836 137	30 522 496

Vedlegg



Vedlegg til Årsrapporten

- **Årsmelding 2024**
- **Årsmelding 2024, engelsk versjon**
- **Årsregnskap 2024**
- **Statistikk 2024**
- **Revisors beretning**
- **Årlig rapportering til Barne- og familiedepartementet**
- **Finansklagenemndas arbeid med likestilling, mangfold og inkludering**
- **Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansforetak 2024**
- **Antall purringer per finansforetak 2024**

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

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 stillingsprosent 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

Annual report 2024 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 2024, which led to longer processing times in the first half-year, while a process project had a favourable effect in the second half-year cutting overall processing times by 12% in Q4 2024 compared with Q4 2023. 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). However, insufficient capacity on the part of the Norwegian Consumer Council to attend complaints board meetings meant that FinKN breached the requirements in 96 cases.

The secretariat received a total of 8,424 written queries in 2024 (7,567 in 2023), which is an increase of 11% from 2023. There is great variation between the different areas. While FinKN saw a decrease in complaints about debt collection, the number of cases relating to Property and liability insurance increased by 21% and the number of cases relating to change of ownership and bodily injury insurance went up by 18%. The secretariat closed a total of 5,817 queries. The boards issued a total of 1,197 decisions in 2024, which was an increase of 24% from 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 19 cases (24 in 2023) were referred to complaints offices abroad.

Throughout 2024, FinKN also focused on making its digital platforms for communication with parties more user-friendly. Approximately 87% of all our communication with complainants was fully electronic via the *Min sak* portal (*My case*), and 99% of all communication with the finance companies was via the portal *Foretaksportalen* (*Finance companies' portal*).

Explanation of the financial statement

The accounts for 2024 show revenues in the amount of NOK 93,538,607, operating expenses of NOK 92,259,608 and net financial income in the amount of NOK 1,881,560, resulting in a profit of NOK 3,160,559.

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 2024 has abated somewhat in 2025, and we have received 8% fewer complaints than at the same time in 2024. This applies in particular to banking and debt collection, which have seen a decline of 24% and 28% respectively measured against the same time last year.

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

FinKN held four regular board meetings and one extraordinary board meeting in 2024, addressing a total of 36 issues.

The administration

As of 31 December 2024, FinKN had 62 permanent employees and no temporary staff.

Working environment

The working environment is deemed to be good. As in previous years, the results of the working environment survey were very good.

Total sickness leave amounted to 6% of the total working hours during the year, compared to 5.1% in 2023. Sickness absence declined in the second half-year.

No injuries or accidents in the workplace have been reported.

Gender equality

FinKN aims to be a workplace where there is full equality between women and men, with no gender-based discrimination.

The secretariat had no temporary employees at year-end. Of the company's 62 permanent employees, 49 are women and 13 men. The permanent employees include five students, all of whom work reduced hours adapted to their studies. All other employees are employed in full-time positions. The present board of directors consists of three women and six men.

Proportion of female and male employees at 31 December 2024

Level	Women	Men	Total
Management overall	5	2	7
Heads of departments	5	1	6
Case officers	34	11	45
Administration	10	-	10
Total	49	13	62

Level	Women	Men	Women's pay as a percentage of men's pay (average)
Head of department	83%	17%	110%
Case officers	76%	24%	116%
Administration	100%	0%	
Total	80%	20%	114%

On average, women earned 114% of men's salaries as of 31 December 2024. Among department heads, the ratio was 110%, and among case handlers (including senior specialists), it was 116%. At case officer level, including senior specialists, women's pay as a percentage of men's pay came to 116%. No men are employed in the administration departments.

During 2024, two women and one man took parental leave. Upon returning from leave, employees receive salary adjustments ensuring they are not disadvantaged in salary progression due to the leave.

To increase flexibility for parents of young children, we have introduced the possibility of staying at home with a sick child on an hourly basis (80 hours per year instead of 'only' 10 days). In 2024, men used 10.9% of all hours for child sick leave. Compared to the share of male employees with children, men took a higher proportion of these hours than women.

Diversity and inclusion

FinKN strives to be a workplace where employees experience inclusion and diversity.

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. For employees with health challenges, work arrangements are adapted to help maintain work capacity to the greatest extent possible.

Further information about FinKN's work on equality, diversity and inclusion is provided in the Annual Report for 2024, which will be available mid-April 2025 on our [website](#).

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 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 CEO

The board members and the CEO are covered by an insurance scheme that covers 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 The Consumer Council of Norway, Finance Norway, Food Drink Norway, The Association of Norwegian Finance Houses, The Norwegian Fund and Asset Management Association and the Enterprise Federation of Norway. 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, 25 March 2025

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

SÆVOLD, TONE DAHLE
Board member

INGEBRIGTSEN, JØRN
CEO

Årsregnskap 2024

Finansklagenemnda

Resultatregnskap

Finansklagenemnda

Driftsinntekter og driftskostnader	Note	2024	2023
Annen driftsinntekt	1, 2	93 538 607	76 440 170
Sum driftsinntekter		<u>93 538 607</u>	<u>76 440 170</u>
Lønnskostnad	3	69 261 648	59 760 345
Avskrivning av driftsmidler og immaterielle eiendeler	4	1 983 745	2 179 934
Annen driftskostnad	3, 5	21 014 215	16 791 574
Sum driftskostnader		<u>92 259 608</u>	<u>78 731 853</u>
Driftsresultat		<u>1 278 999</u>	<u>-2 291 683</u>
Finansinntekter og finanskostnader			
Annen finansinntekt		1 885 568	1 010 401
Annen finanskostnad		4 008	5 518
Resultat av finansposter		<u>1 881 560</u>	<u>1 004 883</u>
Årsresultat		<u>3 160 559</u>	<u>-1 286 799</u>
Overføringer			
Avsatt til annen egenkapital		-3 160 559	1 286 799
Sum overføringer	6	<u>-3 160 559</u>	<u>1 286 799</u>

Balanse

Finansklagenemnda

Eiendeler	Note	2024	2023
Anleggsmidler			
<i>Immaterielle eiendeler</i>			
Programvare	4	3 539 197	3 778 846
Sum immaterielle eiendeler		<u>3 539 197</u>	<u>3 778 846</u>
<i>Varige driftsmidler</i>			
Driftsløsøre, inventar o.a. utstyr	4	606 726	638 674
Sum varige driftsmidler		<u>606 726</u>	<u>638 674</u>
Sum anleggsmidler		<u>4 145 923</u>	<u>4 417 520</u>
Omløpsmidler			
<i>Fordringer</i>			
Kundefordringer	2	5 498 200	279 105
Andre kortsiktige fordringer		1 481 002	1 370 764
Sum fordringer		<u>6 979 202</u>	<u>1 649 869</u>
<i>Bankinnskudd, kontanter o.l</i>			
Bankinnskudd, kontanter o.l.	7	24 821 551	20 768 749
Sum bankinnskudd, kontanter o.l		<u>24 821 551</u>	<u>20 768 749</u>
Sum omløpsmidler		<u>31 800 753</u>	<u>22 418 618</u>
Sum eiendeler		<u>35 946 676</u>	<u>26 836 137</u>

Balanse

Finansklagenemnda

Egenkapital og gjeld	Note	2024	2023
Egenkapital			
<i>Opptjent egenkapital</i>			
Annen egenkapital	6	17 040 843	13 880 284
Sum opptjent egenkapital		<u>17 040 843</u>	<u>13 880 284</u>
Sum egenkapital		<u>17 040 843</u>	<u>13 880 284</u>
Gjeld			
<i>Kortsiktig gjeld</i>			
Leverandørgjeld		2 324 676	2 429 450
Skyldig offentlige avgifter		4 490 833	3 471 397
Annen kortsiktig gjeld	2, 3	12 090 324	7 055 006
Sum kortsiktig gjeld		<u>18 905 833</u>	<u>12 955 854</u>
Sum gjeld		<u>18 905 833</u>	<u>12 955 854</u>
Sum egenkapital og gjeld		<u>35 946 676</u>	<u>26 836 137</u>

Oslo,
Styret i Finansklagenemnda

Hans Olav Rønningen
styreleder

Stefi Utne Kierulf Prytz
nestleder

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

Tone Dahle Sævold
styremedlem

Statistikk

Vedlegg til Finansklagenemndas
Årsrapport 2024

Sekretariat

Antall saker meldt per fagområde

	2020	2021	2022	2023	2024
Bank	1 332	1 431	1 896	2 207	2 396
Eierskifte	913	791	804	988	1171
Inkasso	1 135	806	656	721	645
Person	899	804	695	790	941
Skade	2 295	1 796	1 790	1 995	2 425
TFF	1 895	1 565	863	594	609
Annet	194	217	244	272	237
Totalsum	8 663	7 410	6 948	7 567	8 424

Antall klager fordelt på sakstype per fagområde

Eierskifte

	2020	2021	2022	2023	2024
Boligkjøperforsikring	90	64	44	56	91
Boligselgerforsikring – lov om avhending av fast eiendom	826	727	761	932	1 080
Totalsum	916	791	805	988	1 171

Person

	2020	2021	2022	2023	2024
Ansvar	-	1	5	1	1
Bilansvar	83	49	44	35	52
Generell	3	8	10	4	5
Lisens	11	9	6	5	8
Livsforsikring/uføredekn timer/pensjon	221	209	154	179	233
Reisesyke	91	42	85	102	118
Sykeforsikringer/barnekasko	131	143	100	162	179
Ulykke	136	118	127	127	171
Yrkesskade/yrkessykdom	222	226	165	175	174
Totalsum	898	805	696	790	941

Skade

	2020	2021	2022	2023	2024
Ansvar	83	98	94	96	101
Bilansvar	167	133	168	145	159
Bygning - innbo (kombinert)	675	677	700	797	1 018
Dyr	59	49	51	65	61
Garantiprodukter	-	-	1	3	10
Generell	49	42	49	25	18
Lystbåt/fiskebåt	62	47	39	35	57
Motorvogn	363	275	280	352	483
Næringsliv	46	61	68	70	71
Reise/reisegods	581	243	200	257	283
Rettshjelp	109	115	98	117	128
Verdisaker	68	32	22	22	30
Andre forsikringstyper - skade	35	28	19	11	6
Totalsum	2 297	1 800	1 789	1 995	2 425

TFF

	2020	2021	2022	2023	2024
Gebyr for uforsikret motorvogn	1 893	1 565	863	594	609

Bank

	2020	2021	2022	2023	2024
Bank sin kompetanse	66	102	76	83	213
Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)	480	502	725	944	825
Generell	176	126	162	126	94
Generelt - Bank	9	8	12	18	21
Innskudd	206	256	351	324	467
Kombinerte klager Bank/Inkasso	9	5	-	2	4
Sikkerhetsstillelse	13	11	16	8	15
Utlån	261	314	403	453	595
Andre tjenester	58	33	37	147	63
Ukjent	61	75	114	102	99
Totalsum	1 339	1 432	1 896	2 207	2 396

Inkasso

	2020	2021	2022	2023	2024
Finansklagenemnda Inkasso sin kompetanse	230	195	141	180	185
Generell	101	47	42	37	23
Generelle spørsmål - inkasso	-	-	1	-	-
God inkassoskikk, § 8	69	70	49	92	77
Kombinerte klager Inkasso/Bank	10	3	2	3	5
Tvist	417	338	260	295	242
Varsling	152	63	79	67	64
Ukjent	156	90	85	47	49
Totalsum	1 135	806	659	721	645

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:

- 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.
- 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.
- 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. 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 litispens.
- 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 fagområde og avvissningsgrunn

Avvisningsgrunn	2020	2021	2022	2023	2024
Bank	56	36	59	20	24
Effektivitet	3	1	1	-	-
Ikke forsøkt løst	26	14	17	1	3
Behandles/behandlet annen instans	27	21	41	19	20
Useriøs eller grunnløs	-	-	-	-	1
Eierskifte	1	-	-	-	1
Behandles/behandlet annen instans	1	-	-	-	1
Inkasso	157	163	106	73	60
Effektivitet	-	-	-	-	4
Ikke forsøkt løst	19	9	6	2	3
Behandles/behandlet annen instans	138	154	100	71	53
Person	8	6	-	3	6
Effektivitet	8	6	-	3	6
Skade	2	-	-	-	-
Behandles/behandlet annen instans	2	-	-	-	-
Totalsum	224	205	165	96	91

Det foreligger ingen avviste saker for TFF.

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 fagområde

Område	2020	2021	2022	2023	2024
Bank	434	645	798	826	974
Eierskifte	43	38	43	63	76
Inkasso	441	366	262	319	307
Person	192	217	181	157	183
Skade	373	345	309	267	433
TFF	1 458	1 154	683	462	506

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 Trafikksikringsforeningens 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 fagområde i antall dager

Område	2020	2021	2022	2023	2024
Bank	72	73	68	86	110
Eierskifte	159	138	110	152	161
Inkasso	53	63	55	47	50
Person	122	126	111	107	102
Skade	119	147	61	79	85
TFF	46	61	36	33	45

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 behandling. Det betyr av vi i grunnlaget ikke tar med 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	2020	2021	2022	2023	2024
Bank	36,3	42,3	52,3	45,5	44,8
Eierskifte	54,0	56,9	61,3	73,9	69,3
Inkasso	48,8	51,0	58,5	74,3	58,2
Person	27,9	31,6	27,9	31,7	34,1
Skade	29,8	21,1	24,1	21,3	24,7
TFF	9,2	7,1	9,9	8,8	7,1
Totalt	34,2	30,5	38,0	39,3	42,5

Av de saker som løses til fordel for klager, vil det være en del som løses og avsluttes før sekretariatet får gjort sin endelige vurdering av saken. Denne andelen varierer mellom fagområdene, og må selvfølgelig ses opp mot det enkelte områdes medholdsandel. Men som det fremgår av tabellen under, ser man at foretakene på selvstendig grunnlag løser en høy andel saker når de er blitt gjort kjent med klagen og grunnlaget for denne.

Område	2020	2021	2022	2023	2024
Bank	69,8	80,5	74,9	65,4	62,6
Eierskifte	8,7	8,0	5,5	8,5	18,2
Inkasso	87,4	83,8	93,9	91,6	91,1
Person	71,4	78,1	69,9	73,7	69,3
Skade	66,0	47,7	61,2	59,8	59,7
TFF	24,2	21,2	28,0	0	14,3

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 litispendens.
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. 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	2020	2021	2022	2023	2024
Bank	18	41	26	37	27
Effektivitet	13	24	17	34	26
Behandles/behandlet annen instans	1	8	7	1	1
Ikke tatt til behandling	4	9	2	2	-
Eierskifte	5	10	8	9	13
Effektivitet	5	10	7	8	12
Behandles/behandlet annen instans	-	-	1	-	1
Ikke tatt til behandling	-	-	-	1	-
Inkasso	15	17	5	7	4
Effektivitet	9	-	-	-	-
Ikke forsøkt løst	-	1	-	2	-
Behandles/behandlet annen instans	2	9	2	2	1
Ikke tatt til behandling	4	7	3	3	3

Avvisningsgrunn	2020	2021	2022	2023	2024
Person	16	16	12	8	12
Effektivitet	16	16	12	8	12
Skade	43	49	50	36	33
Effektivitet	42	47	49	36	32
Behandles/behandlet annen instans	-	1	1	-	-
Useriøs eller grunnløs	-	1	-	-	-
Ikke tatt til behandling	1	-	-	-	1
TFF	1				
Ikke tatt til behandling	1	-	-	-	-
Totalsum	98	133	101	97	89

Andel saker overført nemnd i prosent per fagområde

Område	2020	2021	2022	2023	2024
Bank	10,3	14,5	10,2	9,6	9,9
Eierskifte	38,9	40,0	37,3	35,6	30,8
Inkasso	3,6	4,6	2,6	2,9	3,2
Person	22,2	22,0	24,4	23,2	23,3
Skade	15,4	18,8	19,4	18,2	17,2
TFF	1,2	2,7	4,7	4,2	3,7
Totalt	12,8	15,4	15,3	14,8	15,3

Antall nemndsavgjørelser per fagområde 2020 - 2024

Nemnd	2020	2021	2022	2023	2024
FinKN Bank	121	201	175	180	228
FinKN Eierskifte	334	362	303	251	338
FinKN Inkasso	38	41	19	23	20
FinKN Person	170	204	178	175	209
FinKN Skade	280	452	371	313	379
FinKN Skade (TFF Gebyr)	22	43	43	22	23
Alle avgjørelser	965	1 303	1 089	964	1 197

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	2020	2021	2022	2023	2024
FinKN Bank	201	211	193	213	273
FinKN Eierskifte	220	208	171	212	251
FinKN Inkasso	145	174	188	139	174
FinKN Person	208	245	234	225	236
FinKN Skade	207	232	128	154	165
FinKN Skade (TFF Gebyr)	246	189	121	128	184

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	2020	2021	2022	2023	2024
Bank	32,0	26,9	37,6	35,0	31,3
Eierskifte	38,0	39,2	43,4	48,8	54,2
Inkasso	39,1	37,5	64,3	60,0	50,0
Person	11,7	14,4	17,5	12,6	19,3
Skade	11,8	13,9	12,1	18,8	17,6
TFF	4,8	18,6	30,2	0,0	0,0
Totalt	24,9	23,8	27,4	29,0	31,2

Til styret i Finansklagenemnda

Uavhengig revisors beretning

Konklusjon

Vi har revidert årsregnskapet til Finansklagenemnda.

Årsregnskapet består av: - Balanse per 31. desember 2024 - Resultatregnskap for 2024 - Noter til årsregnskapet, herunder et sammendrag av viktige regnskapsprinsipper.	Etter vår mening: - Oppfyller årsregnskapet gjeldende lovkrav, og - Gir årsregnskapet et rettviseende bilde av nemndas finansielle stilling per 31. desember 2024 og av dets resultater for regnskapsåret avsluttet per denne datoen i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge.
---	---

Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med International Standards on Auditing (ISA-ene). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet nedenfor under Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet. Vi er uavhengige av nemnda i samsvar med kravene i relevante lover og forskrifter i Norge og International Code of Ethics for Professional Accountants (inkludert internasjonale uavhengighetsstandarter) 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 Årsmelding 2024 for Finansklagenemnda. 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.

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

Terje Eggum Adolfsen
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."

Adolfsen, Terje Eggum

Statsautorisert revisor

Serienummer: no_bankid:9578-5995-4-959023

IP: 188.95.xxx.xxx

2025-04-09 13:34:50 UTC



Dette dokumentet er signert digitalt via **Penneo.com**. De signerte dataene er validert ved hjelp av den matematiske hashverdien av det originale dokumentet. All kryptografisk bevisføring er innebygd i denne PDF-en for fremtidig validering.

Dette dokumentet er forseglet med et kvalifisert elektronisk segl ved bruk av et sertifikat og et tidsstempel fra en kvalifisert tillitsjenesteleverandør.

Slik kan du bekrefte at dokumentet er originalt

Når du åpner dokumentet i Adobe Reader, kan du se at det er sertifisert av **Penneo A/S**. Dette beviser at innholdet i dokumentet ikke har blitt endret siden tidspunktet for signeringen. Bevis for de individuelle signatørenes digitale signaturer er vedlagt dokumentet.

Du kan bekrefte de kryptografiske bevisene ved hjelp av Penneos validator, <https://penneo.com/validator>, eller andre valideringsverktøy for digitale signaturer.

2024

Forskrift om klageorganer for forbrukersaker

§ 3. Årsrapport og rapporteringsplikt

2024

Klageorganet skal utarbeide årlige rapporter som inneholder opplysninger om:

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2024		
a) antall mottatte klager og hva klagene gjelder	Område	Type	Antall
	Forsikring	Ansvar	101
	Forsikring	Bilansvar	159
	Forsikring	Bygning - innbo	1019
	Forsikring	Dyr	61
	Forsikring	Garantiprodukter	10
	Forsikring	Lystbåt/fiskebåt	57
	Forsikring	Motorvogn	483
	Forsikring	Næringsliv	71
	Forsikring	Reise/reisegods	283
	Forsikring	Rettshjelp	128
	Forsikring	Verdisaker	30
	Forsikring	Generelt - Skade	24
	Forsikring	Ansvar	1
	Forsikring	Bilansvar	52
	Forsikring	Lisens	8
	Forsikring	Liv/uførhet/pensjon	233
	Forsikring	Sykdom på reise	117
	Forsikring	Sykdom/barnekasko	179
	Forsikring	Ulykke	170
	Forsikring	Yrkesskade	174
	Forsikring	Generelt - Person	5
	Forsikring	Boligkjøperforsikring	91
	Forsikring	Boligselgerforsikring	1079
	Forsikring	Ukjent produkt	118
	Bank	Andre banktjenester	63
	Bank	Ansvar for kontobelastninger*	826
	Bank	Bank sin kompetanse	214
	Bank	Innskudd	467
	Bank	Kombinerte Bank/Inkasso	3
	Bank	Sikkerhetsstillelse	15
	Bank	Utlån	592
	Bank	Generelt - Bank	119
	Bank	Ukjent produkt	99
	Annet	Annet/ukjent område	120
	Totalt		7171
*(tidl. Betalingsformidling)			
I henhold til § 1, første ledd jfr. § 2 e) i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker, er det Finansklagenemndas oppfatning at følgende saker, som faller inn under nemndas mandat, ikke omfattes av rapporteringsplikten:			

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2024																		
	- klagebehandling på ilagt gebyr for uforsikret motorvogn (regulert i forskrift om gebyr for uforsikret motorvogn mv. FOR-2018-02-14-230) - det ble mottatt 609 saker innen denne kategorien - klager mot inkassoforetakene - det ble mottatt 646 saker innen denne kategorien Disse sakene er dermed ikke hensyntatt i beregningene i denne rapporten.																		
b) eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Opplysningene kan følges av anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden,	Innenfor fagområdet Bank er spørsmålet knyttet til tolkning av ny finansavtalelov § 4-30 og § 4-32 en gjentakende problemstilling. Særlig gjelder dette spørsmålet om når en transaksjon anses «godkjent» og når tilbakeføringsplikten inntreffer. Innenfor fagområdet Personforsikring er en gjentakende utfordring avviket mellom dagligtalens ulykkesbegrep, og hva som faktisk dekkes under en ulykkesdekning. Selskapene utformer sine vilkår ulikt og det kan være vanskelig for en forbruker å skjønne hva som faktisk er dekket under forsikringen som er tegnet. Dette har vært påpekt av nemnda i flere år. Nemnda har nå startet å justere egen praksis, bl.a. sett i lys av Forbrukeravtaledirektivet.																		
c) antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene, jf. § 2 annet ledd bokstav d,	Avviste saker i sekretariat og nemnd: <table><tr><th>Avvisningsgrunn</th><th>Antall</th><th>I prosent</th></tr><tr><td>§ 14 a – ikke forsøkt løst</td><td>3</td><td>2,6</td></tr><tr><td>§ 14 b – useriøs eller grunnløs</td><td>1</td><td>0,9</td></tr><tr><td>§ 14 c – litispendens</td><td>23</td><td>20,0</td></tr><tr><td>§ 14 f – effektivitet</td><td>88</td><td>76,5</td></tr><tr><td>Totalt</td><td>115</td><td></td></tr></table>	Avvisningsgrunn	Antall	I prosent	§ 14 a – ikke forsøkt løst	3	2,6	§ 14 b – useriøs eller grunnløs	1	0,9	§ 14 c – litispendens	23	20,0	§ 14 f – effektivitet	88	76,5	Totalt	115	
Avvisningsgrunn	Antall	I prosent																	
§ 14 a – ikke forsøkt løst	3	2,6																	
§ 14 b – useriøs eller grunnløs	1	0,9																	
§ 14 c – litispendens	23	20,0																	
§ 14 f – effektivitet	88	76,5																	
Totalt	115																		
d) prosentandel av klagebehandlingene som er foreslått eller pålagt til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, og prosentandel av klagebehandlingene som har endt med minnelig løsning,	Resultat av klagebehandlingen i sekretariat og nemnd: <table><tr><td>Andel medhold klager</td><td>38,10 %</td></tr><tr><td>Andel medhold foretak</td><td>59,42 %</td></tr><tr><td>Andel saker med minnelig løsning</td><td>0,10 %</td></tr></table>	Andel medhold klager	38,10 %	Andel medhold foretak	59,42 %	Andel saker med minnelig løsning	0,10 %												
Andel medhold klager	38,10 %																		
Andel medhold foretak	59,42 %																		
Andel saker med minnelig løsning	0,10 %																		

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2024
	Medholdsandel for forbruker øker på Eierskifteområdet, og det er dette som driver utviklingen på totalen. På de andre områdene holder medholdsprosenten seg stabil.
e) prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette, hvis slik informasjon foreligger,	Andel av saker der klagebehandlingen ble avbrutt var på 27 %. I dette ligger følgende årsaker: • vi har kontaktet klager for innhenting av nødvendig opplysninger før klagebehandlingen kan starte, men ikke fått noen tilbakemelding • saken er overført klagekontor i utlandet • saken bortfaller, av ulike grunner • sakene tas ikke til behandling da det ikke foreligger noen tvist eller de faller utenfor Finansklagenemndas mandat
f) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,	For hele rapporteringsporteføljen, uavhengig av om sakene er avvist, ikke tatt til behandling, eller gitt full saksbehandling: 40 dager fra komplett saksmappe foreligger og saken er klar til behandling, til avsluttet dato. 130 dager fra saken er innkommet til avsluttet dato. Hvis vi begrenser målingen til kun de sakene som har vært gjenstand for full klagebehandling i sekretariat og eventuelt i nemnd: 38 dager fra komplett saksmappe foreligger og saken er klar til behandling, til avsluttet dato. 182 dager fra saken er innkommet til avsluttet dato.
g) antall saker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 16,	I 2024 ble 4024 saker avsluttet etter en fullstendig klagebehandling i sekretariat og nemnd. 3928 saker ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager. 27 saker fikk forlenget frist, og 23 saker ble behandlet innen denne fristen. 96 saker ble dermed behandlet utenfor fristen på 90 dager/forlenget frist.

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2024
	86 av sakene var på Bank og skyldes kapasitet hos Forbrukerrådet. Nemndsmøtene våren 2024 var helt fullbooket, og så ble noen møter avlyst i mars/april på grunn av sykdom. Det ledet til at alle sakene i disse møtene ble forskjøvet, uten at Forbrukerrådet hadde kapasitet til å ta igjen møtene. Dette ga en dominoeffekt i forsinkelser som vi dro med oss helt frem til høsten. 8 av sakene var på Eierskifte hvor 6 saker skyldtes manglende kapasitet i nemnda (fullbookede møter inn mot sommerferien), mens 2 saker skyldtes forfall fra Forbrukerrådet. 2 av sakene var på Person og der manglet Forbrukerrådet medisinsk sakkyndig medlem over en lengre periode, noe som gjorde at vi gikk i brudd med disse Det skal her generelt bemerkes at nemndenes kapasitet innenfor Bank, Person, Skade og Eierskifte er sprengt. Med økende inngang til sekretariatet vil det gi økt inngang også av nemndssaker. Et gjennomgangstema de siste årene har vært Forbrukerrådets kapasitet til å stille med medlemmer i våre nemnder.
h) i hvilket omfang resultatene av klagebehandlinger er blitt etterlevd, hvis slik informasjon foreligger,	Det ble avgitt 1154 nemndsavgjørelser i 2024. Klager fikk medhold i 338 av sakene (29,3 %), og i 29 av disse sakene (8,6 %) har foretaket gitt beskjed om at det ikke vil følge nemndas avgjørelse. Det var en økning fra 18 for 2023. Selv om økningen var prosentvis høy, så økte også antallet nemndsavgjørelser med 24%. Sett opp mot det totale antall innkomne klager til Finansklagenemnda er det 3,3 promille, og 2,5% av totalt antall nemndsavgjørelser.
i) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,	- FIN-NET - ODR
j) klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak,	Finansklagenemnda har etablert et omfattende system for opplæring (Onboarding) av nye medarbeidere. Videre arrangeres det jevnlig interne kurs/seminarer, ny nemndspraksis gjennomgås fortløpende i alle fagavdelinger, og vi deltar på aktuelle eksterne kurs/seminarer. For 2024 satte vi

2024

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2024
	ekstra fokus på EU/EØS-rett hvor vi innførte 5 timer obligatorisk opplæring med bruk av ressurser utenfra. Vi har etablert et system for opplæring i GDPR (personvern) av alle nye medarbeidere, samt en årlig ajourføring av alle ansatte.
k) en evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak.	Finansklagenemnda har i 2024 gjennomført et prosessprosjekt hvor vi har gjennomgått alle våre prosesser fra ende til ende for å finne flaskehalser. Ut av dette prosjektet er det kommet 5 hovedinitiativ som ble implementert gjennom slutten av 2024 og som vi fortsetter med i 2025. Våre restanser er fortsatt høye, og vi har hatt en økende andel gamle saker, men saksbehandlingstiden i Q4 2024 var 12% kortere enn i Q4 2023, og det til tross for at inngangen i 2024 var tidenes høyeste.

Finansklagenemndas arbeid med likestilling, mangfold og inkludering

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. Ledelsen består av 5 kvinner og 2 menn. Finansklagenemndas styre består i dag av tre kvinner og seks menn.

Nivå	Kvinner	Menn	Kvinner andel av menns lønn (gj.snitt)
Leder samlet	71 %	2 9%	85 %
Leder nivå 2	83 %	17 %	110 %
Saksbehandler	76 %	24 %	116 %
Administrasjon	100 %	0 %	
Total	79 %	21 %	94 %

Kvinner andel av menns lønn utgjorde i gjennomsnitt 94 % per 31.12.2024. På avdelingsledernivå utgjorde kvinner andel av menns lønn 110 %. På saksbehandlernivå, inkludert fagsjefnivå, utgjorde kvinner 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 om Finansklagenemndas arbeid for likestilling, mangfold og inkludering

Finansklagenemnda gjennomfører årlig en ekstern arbeidsmiljøundersøkelse der en rekke spørsmål omhandler likestilling, mangfold og inkludering. Dette er en sentral faktor når det gjelder å avdekke eventuelle uheldige forhold. Alle ansatte oppfordres til å delta i arbeidsmiljøundersøkelsene, og svarprosenten har vært høy på alle avdelinger over år. Resultatene viser gjennomgående svært høy score på medarbeidertilfredshet, herunder på spørsmålene om mangfold og inkludering. Undersøkelsen viser likevel at det er rom for tydeligere kommunikasjon om temaet fra ledelsen i sekretariatet, og dette vil bli hensyntatt i arbeidet med strategi på feltet. Arbeidsmiljøutvalget i Finansklagenemnda, sammensatt av både arbeidstaker- og arbeidsgiverrepresentanter, involveres også hvert år i arbeidet med arbeidsmiljøundersøkelsen. Tillitsvalgte gis også muligheten til å komme med innspill knyttet til arbeidsmiljøundersøkelsen.

I etterkant av arbeidsmiljøundersøkelsen for 2024 deltok HR i avdelingsmøter i alle avdelinger med tema mangfold og inkludering. Formålet med dette var å få ytterligere innspill til dette arbeidet. Innspill fra alle ansatte ble samlet i et eget dokument, og det pågår et arbeid med å utarbeide en egen strategi på området. Administrerende direktør deltar på arbeidsmøter med HR om strategien for å understreke at likestilling, mangfold og inkludering er viktig for Finansklagenemnda. Det pågår også et arbeid med å oppdatere personalhåndboken våren 2025 hvor det innledningsvis planlegges å innta den tidligere omtalte strategien for likestilling, mangfold og inkludering. De tillitsvalgte vil bli involvert i arbeidet med oppdatering av personalhåndboken utover våren og i det videre arbeidet knyttet til likestillings- og diskrimineringsloven.

Når det gjelder likestilling er det begrensede forskjeller mellom kvinner og menn, hvor kvinner gjennomsnittlig tjener noe mer enn menn i samme stillingskategori. I gjennomsnittet inngår også studenter med fast deltidsstilling, noe som trekker gjennomsnittet særlig for mannlig ansatte saksbehandlere nedover. For fast ansatte i full stilling er forskjellen betydelig mindre enn tabellen viser. Finansklagenemnda har også utarbeidet felles lønnskriterier som er tilgjengelige for alle ansatte for å sikre likebehandling. Lønnskriteriene ble sist oppdatert i 2024. Finansklagenemndas lønnspolitikk inkluderer ikke bonuser eller presentasjonsbasert lønn, noe som reduserer risikoen for diskriminering i godtgjørelse.

I arbeidet med full likestilling og mot diskriminering har Finansklagenemnda i utlysningsannonser de siste årene vært bevisste på å fremheve at kontorlokalene er tilrettelagt for redusert funksjonsevne og at det er ønskelig med et mangfold som speiler befolkningen. Kvinneandelen er likevel høy blant våre ansatte, noe oversikten per 31.12.2024 viser. Dette har til en viss grad sammenheng med at kvinneandelen blant jusstudenter de siste årene har ligget rundt 70 %, og det er i stor grad jurister sekretariatet rekrutterer.

I forbindelse med utlysning av ledige stillinger informeres ansatte om stillingene på intranett. I de tilfellene hvor lederteamet i sekretariatet anser at tilstrekkelig kompetanse kan finnes internt lyses stillinger kun ut internt i første omgang. På denne måten legges det til rette for både forfremmelse og utviklingsmuligheter. Det er flere ansatte som har skiftet stillinger internt på denne måten de siste årene. I tillegg legges det vekt på at alle ansatte jevnlig tilbys kompetanseheving i form av kurs og seminarer. Det siste året har det blitt innført et felles kompetanseløft og opplæringsløp for alle juristene innenfor EØS, og dette er et arbeid som fortsetter videre inn i 2025.

Finansklagenemnda anser det viktig med god balanse mellom jobb og privatliv. Sekretariatet har ansatte i alle livsfaser og i et aldersspenn på over 40 år, og ser verdien i et slikt mangfold. Sekretariatet jobber kontinuerlig med tiltak som kan treffe de ulike livsfasene ansatte er i. Sekretariatet har blant annet egne seniortiltak og mulighet for hjemmekontor inntil to dager i uken.

I 2025 vil Finansklagenemnda utarbeide en risikovurdering og dertil hørende aktivitetsplan for likestilling, mangfold og inkludering. Det er således en ambisjon om å øke informasjonsnivået i rapporteringen neste år.

Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansforetak 2024

Finansforetak	Avgjørelser	Medhold klager	Ikke akseptert
Agria Dyreforsikring NUF	1	1	0
AIG EUROPE S.A. NUF	10	2	0
ALEKTUM AS	1	1	0
Allianz Global Corporate & Specialty SE v/Pantaenius A/S	3	2	0
AMERICAN EXPRESS EUROPE S.A.	1	0	0
AmTrust International Underwriters DAC	7	4	0
Anticimex Forsikring AB, NUF	63	38	1
Askim og Spydeberg Sparebank	1	0	0
AXA FRANCE IARD	2	0	0
AXACTOR NORWAY AS	2	0	0
Bank Norwegian, En filial av NOBA Bank Group AB (publ.)	6	3	0
Bank2 ASA	1	1	0
Bien Sparebank AS	1	1	0
BMW Financial Services Norge NUF	1	0	0
BNP Paribas Cardif Skadeforsikring NUF	1	0	0
COLLECTIA AS	1	0	0
Danske Bank	6	5	0
DARAG DEUTSCHLAND AG	4	2	0
DNB Bank ASA	52	5	1
DNB Livsforsikring AS (Pensjon, Personal)	26	5	4
EIKA DIGITALBANK AS	4	1	0
Eika Forsikring AS	20	4	0
Eir Forsäkring AB	1	1	0
ENITY BANK GROUP AB (PUBL) NUF	1	0	0
Fana Sparebank	2	0	0
Finexa Norge AS	1	1	0
FOLKEINVEST FORMIDLING AS	2	2	0
Fremtind Forsikring AS	80	18	4
Fremtind Livsforsikring AS	21	7	3
Frende Livsforsikring AS	3	1	1
Frende Skadeforsikring AS	13	0	0
Gjensidige Forsikring ASA	117	19	1

Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansforetak 2024 forts.

Finansforetak	Avgjørelser	Medhold klager	Ikke akseptert
Gjensidige Pensjonsforsikring AS	1	0	0
GOTHIA AS	1	0	0
Grong Sparebank	1	1	0
HDI Global Specialty SE	8	5	0
HDI Global Specialty SE (Co-assurance HDI, Scor, Newline)	206	104	5
HELP Forsikring AS	11	5	1
If Skadeforsikring NUF	109	15	0
Ikano Bank AB (publ), Norway Branch	1	0	0
Instabank ASA	2	0	0
Intrum AS	2	0	0
JBF Forsikring Gjensidig	4	1	0
KLARE INKASSO AS	2	0	0
Klarna Bank AB	1	1	0
KLP Skadeforsikring AS	30	4	0
KNIF Trygghet Forsikring AS	9	0	0
KRAVIA AS	1	1	0
KREDINOR AS	4	3	0
Kredittbanken ASA	3	1	0
Kvinesdal Sparebank	1	1	0
Landkreditt Forsikring AS	7	3	1
Lloyd's Insurance Company S.A.	4	0	0
LOWELL NORGE AS	3	2	0
Ly Forsikring ASA	5	2	0
MORROW BANK ASA	5	3	1
MyBank ASA	2	2	0
NOBA Bank AB (publ.)	8	1	0
Nordea Bank Abp, filial i Norge	25	6	0
Nordea Eiendomskreditt AS	1	1	0
Nordea Finans Norge AS	2	0	0
Nordea Liv Forsikring AS	3	1	0
NORDISKA FINANCIAL PARTNER NORWAY AS	2	0	0
Nordnet Bank NUF	1	0	0
Nordnet Livsforsikring AS	2	0	0
Norsk Hussopp Forsikring	5	0	0
Næringsbanken ASA	1	0	0
OBOS-banken AS	1	0	0

Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansforetak 2024 forts.

Finansforetak	Avgjørelser	Medhold klager	Ikke akseptert
Odal Sparebank	2	0	0
Oslo Pensjonsforsikring AS	5	0	0
Protector Forsikring ASA	35	12	1
QBE Europe	2	1	1
Resurs Bank AB (publ) NUF	3	3	0
ROLAND Rechtsschutz Versicherungs AG	1	0	0
Romerike Sparebank	1	1	0
Romsdal Sparebank	1	0	0
Ropo Capital Norway AS	1	0	0
Santander Consumer Bank AS	5	0	0
Sbanken ASA	1	0	0
SEB Kort Bank AB, Oslofilialen NUF	4	2	0
Sogn Sparebank	1	0	0
Soknedal Sparebank	1	0	0
SpareBank 1 Finans Østlandet AS	1	0	0
SpareBank 1 Hallingdal Valdres	2	0	0
SpareBank 1 Helgeland	1	0	0
SpareBank 1 Nordmøre	2	1	0
SpareBank 1 Nord-Norge	10	1	0
SpareBank 1 SMN	3	0	0
SPAREBANK 1 SØR-NORGE ASA	9	2	0
SpareBank 1 Sørøst-Norge	7	5	0
SpareBank 1 Østlandet	16	4	0
Sparebank 68°Nord	1	1	0
Sparebanken DIN Telemark	1	0	0
Sparebanken Møre	1	0	0
Sparebanken Narvik	1	1	1
Sparebanken Sør	5	2	0
Sparebanken Vest	5	1	1
Sparebanken Øst	2	1	0
Statens Pensjonskasse	1	0	0
Storebrand Danica Pensjonsforsikring	1	0	0
Storebrand Forsikring AS	29	8	0
Storebrand Livsforsikring AS	10	2	0
Svenska Handelsbanken AB NUF	2	2	0
Svenska Kommun Försäkrings AB	1	0	0
Trafikkforsikringsforeningen	2	1	0

Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansforetak 2024 forts.

Finansforetak	Avgjørelser	Medhold klager	Ikke akseptert
Trafikkforsikringsforeningen (Gebyr)	23	0	0
Tryg Forsikring NUF	49	5	1
Trøgstad Sparebank	1	0	0
Vipps Mobilepay AS	2	1	0
Visma Amili AS	1	0	0
W.R. Berkley Insurance Nordic NUF	2	0	0
Watercircles Forsikring ASA	13	2	1
Yrkesskedeforsikringsforeningen	1	0	0
TOTALT	1 197	346	29

Antall purringer per foretak

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

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

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

Se statistikker: www.finansnorge.no

Forsikring	
HDI Global Specialty SE (Co-assuranse HDI, Scor, Newline)	169
Gjensidige Forsikring ASA	143
Tryg Forsikring NUF	120
Storebrand Forsikring AS	97
If Skadeforsikring NUF	45
Frende Skadeforsikring AS	23
Protector Forsikring ASA	21
Landkreditt Forsikring AS	13
Agria Dyreforsikring NUF	12
DNB Livsforsikring AS (Pensjon, Personal)	11
Eika Forsikring AS	11
JBF Forsikring Gjensidig	11
Anticimex Forsikring AB, NUF	10
Bank	
Klarna Bank AB	91
DNB Bank ASA	44
Nordea Bank Abp, filial i Norge	32
Resurs Bank AB (publ) NUF	26
Ikano Bank AB (publ), Norway Branch	24
Santander Consumer Bank AS	18
NOBA Bank AB (publ.)	17
SEB Kort Bank AB, Oslofilialen NUF	13
Instabank ASA	11
SpareBank 1 Nord-Norge	11
TF BANK NORGE NUF	11

Ingen Inkassoforetak ble purret 10 eller flere ganger i 2024.