

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

Avvissningsgrunn	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 Trafikksforsikringsforeningens klagesvar, aksepterer resultatet.

Saksbehandlingstid i sekretariatet

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

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

Saksbehandlingstid per 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 at 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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