

Årsmelding 2025 for Finansklagenemnda

Generelle opplysninger om Finansklagenemnda

Finansklagenemnda ble etablert 1. juni 2010 og har som hovedoppgave å løse tvister mellom tilsluttede finansforetak og deres kunder. Våre vurderinger og avgjørelser er kun rådgivende.

Finansklagenemndas kontorer ligger i Oslo.

Hovedaktiviteter

Finansklagenemnda opplevde en fortsatt økning i antall innkomne saker i 2025. Gjennom 2025 har vi fortsatt å jobbe med tiltakene i det prosessprosjektet som ble igangsatt medio 2024. Saksbehandlingstiden i sekretariatet har hatt en positiv utvikling på alle områder unntatt Skade hvor snitttiden økte med 1 dag. 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 222 saker. Styret har nedsatt en arbeidsgruppe som skal se på tiltak for å bedre kapasiteten i nemndene.

Totalt mottok sekretariatet 8978 (8424 i 2024) skriftlige henvendelser i 2025. Dette var en økning på 7% fra 2024. Det er stor variasjon mellom fagområdene. Mens Finansklagenemnda hadde en 10% nedgang i klagesaker på Bank, hadde virksomheten en 22% økning i antall saker på Person, 19% på Skade og 15% på Eierskifte. Totalt ble 6 967 henvendelser endelig avsluttet i sekretariatet. Nemndene avga totalt 1324 (1197 i 2024) avgjørelser i 2025.

FinKN deltar i FIN-NET, som er et EØS-samarbeid vedrørende behandling av grenseoverskridende utenomrettslige klager på bank- og forsikringstjenester. Totalt 37 (19 i 2024) henvendelser ble overført klagekontor i utlandet.

Finansklagenemnda har også gjennom 2025 hatt fokus på å forbedre brukervennligheten av de digitale plattformene for kommunikasjon med partene. Ca. 95% av all vår kommunikasjon med klager er kun elektronisk via Min sak, og 100% av all kommunikasjon med foretakene er i vår Foretaksportal. I september 2025 lanserte vi nye og mer brukervennlige internettsider. Samtidig laget vi en klageveileder for bedre å veilede klager i hvem hen kan klage på, hva hen kan klage på og hvilken dokumentasjon som bør vedlegges klagen.

Redegjørelse for årsregnskapet

Regnskapet for 2025 viser inntekter på kr 106 212 478, driftskostnader med kr 98 202 904 og netto finansinntekter med kr 1 956 793 som gir et samlet underforbruk på NOK 9 966 368 mot budsjett.

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 2025 har ytterligere skutt fart inn i 2026 hvor vi totalt ligger 18% over samme tidspunkt i 2025. Skade opplever enn økning på 31%, Inkasso 26%, Bank 16%, Person 15%, mens TFF og Eierskifte har hatt en nedgang på 2%.

Fortsatt drift

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

Organisasjonen

Styret

Finansklagenemnda avholdt i 2025 4 ordinære styremøter og ett ekstraordinært styremøte og behandlet 41 saker. Finansklagenemndas styre består i dag av fire kvinner og fem menn.

Administrasjonen

Finansklagenemndas sekretariat hadde 67 faste ansatte, tilsvarende 62,2 årsverk, per 31.12.2025.

Arbeidsmiljø

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

Totalt sykefravær siste år utgjorde 3,2 % av total arbeidstid i året, mot 6 % i 2024, hvorav 2,6 % utgjorde legemeldt sykefravær. Dette er lavere enn både snittet i bransjen på 4,1 % og snittet i Norge på 5,5 % for 2025 (begge legemeldt sykefravær).

Ansatte som blir syke følges opp i henhold til interne retningslinjer. I tillegg har de ansatte helseforsikring som en del av velferdsordningen. Sykefraværet skyldes ikke arbeidsrelaterte forhold.

Det har ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen.

Likestilling og mangfold

Finansklagenemnda jobber bevisst med å sikre likestilling, psykologisk trygghet, inkludering og mangfold samt for å forhindre diskriminering. Dette gjelder på områder som blant annet kjønn, alder, funksjonsnedsettelse og etnisitet. Arbeidet med likestilling og mangfold beskrives i Finansklagenemndas årsrapport som publiseres i april.

Åpenhet

Finansklagenemnda har fokus på åpenhetslovens krav om å fremme virksomhetens respekt for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, og sikre allmenheten tilgang til informasjon, og har på nettsidene oppdatert informasjon om virksomhetens arbeid med [Åpenhetsloven](#).

Klima og Miljø

Finansklagenemnda ønsker å bidra til at virksomheten forurensrer det ytre miljø i minst mulig grad. Som følge av mer bruk av digitale møter og hybrid arbeidshverdag for de ansatte er reisevirksomheten betydelig redusert. Virksomheten arbeider aktivt for at alle arbeidsflater og kommunikasjonsflater skal være digitale og at de digitale plattformene er den foretrukne kommunikasjonsformen for klagere og foretak. Virksomheten har også søkelys på gjenbruk og kildesortering.

Forsikring for styrets medlemmer og daglig leder

Styrets medlemmer og daglige leder er tilknyttet en forsikringsordning som dekker styreforsikring. Dekningen er tilpasset Finansklagenemndas drift og stilling.

Fremtidsutsikter

Finansklagenemnda er et avtalebasert offentlig godkjent klageorgan som skal løse de sakene som til enhver tid mottas. Avtalepartene bak Finansklagenemnda er Forbrukerrådet, Finans Norge, Finansieringsselskapenes forening, 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, 17. mars 2026

HEEN, NILS HENRIK
Styreleder

PRYTZ, STEFI KIERULF
Nestleder

KNARDAHL, LIVE WAHL
Styremedlem

BRUBAKK, PETTER HAAS
Styremedlem

ØVERNES, KNUT
Styremedlem

JØRGENSEN, JESPER JOHNS
Styremedlem

LØSETH, RAGNHILD
Styremedlem

HENRIKSEN, HANS CHRISTIAN
Styremedlem

SÆVOLD, TONE DAHLE
Styremedlem

INGEBRIGTSEN, JØRN
Daglig leder