



Årsrapport 2025

**Den som har rett,
skal få rett!**



Innledning

«2025 har vært et år preget av høy aktivitet og fortsatt vekst i saksinngangen til Finansklagenemnda»

Jørn Ingebrigtsen
Administrerende direktør

2025 har vært et år preget av høy aktivitet og fortsatt vekst i saksinngangen til Finansklagenemnda. Vi mottok totalt 8 978 skriftlige henvendelser, en økning på syv prosent fra året før. Ser vi bort fra klager knyttet til gebyr for uforsikret kjøretøy (TFF), er dette det høyeste nivået vi noen gang har hatt.

Det som kanskje er mest interessant i årets utvikling er ikke volumet i seg selv, men hva som ligger bak. I flere år har vi sett en tydelig sammenheng mellom aktiviteten hos finansforetakene og antall klager til oss. Denne sammenhengen synes nå å være i ferd med å svekkes. Vi tror dette skyldes en mer krevende privatøkonomi for mange, økt rettighetsbevissthet blant forbrukere, og ikke minst at ny teknologi – særlig bruk av kunstig intelligens – gjør det enklere å formulere og fremme en klage.

«For oss betyr dette at terskelen for å kontakte Finansklagenemnda er lavere enn før. Det er i utgangspunktet positivt. Samtidig stiller det nye krav til oss – både til hvordan vi jobber, og til hvor effektive vi er.»

Gjennom 2025 har vi derfor hatt et tydelig hovedfokus - å håndtere økende saksmengder uten at det går på bekostning av kvalitet eller behandlingstid. Arbeidet med prosessforbedringer, som vi startet i 2024, har fortsatt med full styrke. Jeg er glad for å se at tiltakene gir resultater. Til tross for rekordhøy inngang har vi redusert saksbehandlingstiden i sekretariatet med over ti prosent.

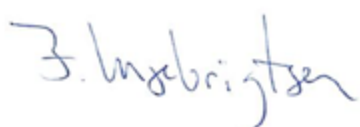
Dette arbeidet er ikke avsluttet – tvert imot. Vår ambisjon er at alle våre prosesser skal oppleves som effektive og sømløse, både for klagerne og for foretakene. Digitalisering er en viktig del av dette bildet. I dag skjer all kommunikasjon med foretakene i vår Foretaksportal, og om lag 95 prosent av kontakten med klagerne skjer digitalt gjennom "Min sak". I løpet av året har vi lansert nye nettsider og en klageveileder som skal gjøre det enklere å forstå når man kan klage, hva man kan klage på, og hva som bør følge med klagen. Dette er tiltak jeg mener vil få økende betydning fremover, både for kvaliteten på sakene og for effektiviteten i behandlingen.

Vi avsluttet totalt 8 321 saker i 2025, og 84 prosent av disse fikk sin endelige løsning i sekretariatet. Samtidig hadde vi det høyeste antallet nemndsavgjørelser noensinne (1324). Vi ser en utvikling hvor flere klager ikke lenger slår seg til ro med sekretariatets vurdering. Når det gjelder utfallet av sakene, fikk klager helt eller delvis medhold i 35 prosent av sakene i sekretariatet og 27,3 prosent i nemnd. Dette er en markant nedgang fra 2024, hvor medholdsprosenten var henholdsvis 40,9 og 30,9 prosent.

I 2025 var det 40 saker der klager fikk medhold i nemnd, men hvor foretakene valgte å ikke følge avgjørelsen. Dette er historisk høyt. Etter vår vurdering var ikke alle disse sakene like prinsipielle.

Sett i lys av klageinngangen totalt, mener jeg det er riktig å si at Finansklagenemnda i svært stor grad bidrar til å løse tvister på et lavest mulig nivå og at nemnda avlaster domstolene i betydelig grad.

Finansklagenemnda skal være et tilgjengelig, effektivt og tillits- skapende alternativ til domstolsbehandling. Tallene for 2025 viser at vi fortsatt fyller denne rollen godt – men de viser også at etterspørselen etter våre tjenester øker. For meg er det derfor særlig viktig at vi fortsetter utviklingsarbeidet vi har startet, der vi styrker kapasiteten der det er nødvendig, videreutvikler arbeidsprosesserne våre, og utnytter de mulighetene som ligger i teknologi – samtidig som vi ivaretar kvaliteten. 2025 har vist at Finansklagenemnda er en robust og tilpassningsdyktig organisasjon. Det gir et godt utgangspunkt for arbeidet videre.



Jørn Ingebrigtsen
Administrerende direktør

INNHold

Innledning	2
Organisasjon og ledelse	5
Styret	6
Sekretariatet	7
Nemndene	11
Organisasjonskart	13
Nøkkeltall	14
Sekretariatet	15
Nemndene	20
Våre fagområder	24
Bank, finans og verdipapirfond	25
Inkasso	28
Personforsikring	30
Skadeforsikring	34
Trafikkforsikringsgebyr	39
Eierskifteforsikring	42
Årsregnskap	45
Vedlegg	49

Organisasjon og ledelse



Styret

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

«Finansklagenemnda har i 2025 avholdt 4 ordinære styremøter og behandlet 41 saker.»

Finansklagenemndas styre 2025

Styreleder:

Hans Olav Rønningen, Finans Norge (til og med juni 2025)

Nils Henrik Heen, Finans Norge (fra og med juli 2025)

Nestleder:

Stefi Kierulf Prytz, Finans Norge

Styremedlemmer:

Christian Henriksen, Verdipapirfondenes forening

Knut Øvernes, Finfo

Tone Dahle Sævold, Finans Norge

Bjarki Eggen, Forbrukerrådet (til og med mai 2025)

Ragnhild Løseth, Forbrukerrådet (fra og med juni 2026)

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 2025 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 2025



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 nemndsbehandlet etter at den er behandlet i fagavdelingene.

HR

I 2025 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 mangfold og inkludering, og det har blant annet blitt opprettet et eget mangfoldsutvalg.

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). Finansklagenemnda følger utviklingen i sykefraværet nøye.

Det var relativt få oppsigelser i løpet av 2025, men økt saksmengde på de fleste fagområdene har medført at antall stillingshjemler og ansatte har økt gjennom året.

IT/BackOffice

BackOffice tilrettelegger for at fagavdelingene kan utføre sin jobb på en effektiv måte, ved registrering og kvalitetssikring av mottatte klagesaker. Videre skal de klargjøre alle saker som skal nemndsbehandles. Sakshåndteringen for nemndene følger stramme tidsfrister.

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 2025 er ca 95 % av all kommunikasjon med klager elektronisk via Min sak, og 99 % av all kommunikasjon med foretakene i Foretaksportalen.

Vi jobber kontinuerlig med forbedringer av både Klageskjema, 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 prioritet.

Sikkerhet

Vi har gjennom hele 2025 fortsatt arbeidet med ulike sikkerhetstiltak. Bl.a. har vi startet et omfattende arbeid knyttet til vårt saksbehandlingssystem. Systemet er i dag basert på en Windows applikasjon, og dette vil bli konvertert til en Web basert løsning. Dette er i tråd med både sikkerhetsanbefalinger, teknologisk utvikling og virksomhetens langsiktige behov for fleksibilitet, integrasjoner og regulatorisk trygghet.

«Forvaltning og utvikling av digitale plattformer og IT-systemer har høy prioritet»

Digital utvikling

I 2025 lanserte vi nye nettsider, utviklet for å gi en mer informativ klageprosess. Med en digital veileder håper vi å gjøre klageprosessen oversiktlig, slik at klager raskt finner ut hva det kan klages på og hva som bør være på plass for å få sendt inn en klage.

Samtidig som nettsiden skal gi informasjon om hvem FinKN er, har vi lagt vekt på å formidle aktuelle saker og faglige oppdateringer, både til de som klager og til finansbransjen – og til de som bare ønsker informasjon.

Alt i et moderne og brukervennlig design.

«Med en digital veileder håper vi å gjøre klageprosessen oversiktlig, slik at klager raskt finner ut hva det kan klages på og hva som bør være på plass for å få sendt inn en klage»

I 2024 startet vi arbeidet med utforming av en generativ KI, til bruk ved utarbeidelse av redegjørelser til nemndene. Arbeidet med denne ble avsluttet i 2025, men resultatet ble ikke helt slik vi håpet. Arbeidet har imidlertid gitt oss viktige erfaringer. KI-prosjekter krever en presis, detaljert og realistisk definisjon av behov – ikke bare et mål om effektivisering. KI-utvikling kan ikke løses som rene teknologiprosjekter, men krever kontinuerlig involvering fra fagpersoner som kan definere behov, tolke resultater og vurdere

kvalitet. I vår videre arbeid med KI, har vi nå en bedre forståelse av behov, teknologiske muligheter og krav til datagrunnlag, styring og organisering. Dette gir oss et sterkere fundament for å lykkes i neste prosjekt.

Personvern

Finansklagenemnda jobber systematisk for å sikre at alle personopplysninger behandles i samsvar med personvernlovgivningen.

Finansklagenemnda har løpende fokus på kompetanseheving innen GDPR, og jobber systematisk for å heve bevisstheten rundt personopplysningssikkerhet hos den enkelte ansatte.

«Personopplysningssikkerhet står også sentralt i arbeidet med forvaltning og utvikling av Finansklagenemndas digitale systemer, hvor innebygd personvern tilstrebes i størst mulig grad»

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 2025 resulterte i reaksjoner fra tilsynet.

Personopplysningssikkerhet står også sentralt i arbeidet med forvaltning og utvikling av Finansklagenemndas digitale systemer, hvor innebygd personvern tilstrebes i størst mulig grad.

Nemndene

Saker som ikke lar seg løse i sekretariatet, blir overført til behandling i nemnd. I 2025 hadde Finansklagenemnda følgende nemnder:

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

Nemndsledere 2025



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
Avdelingsleder
Sivilombudet
Leder FinKN Eierskifte



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



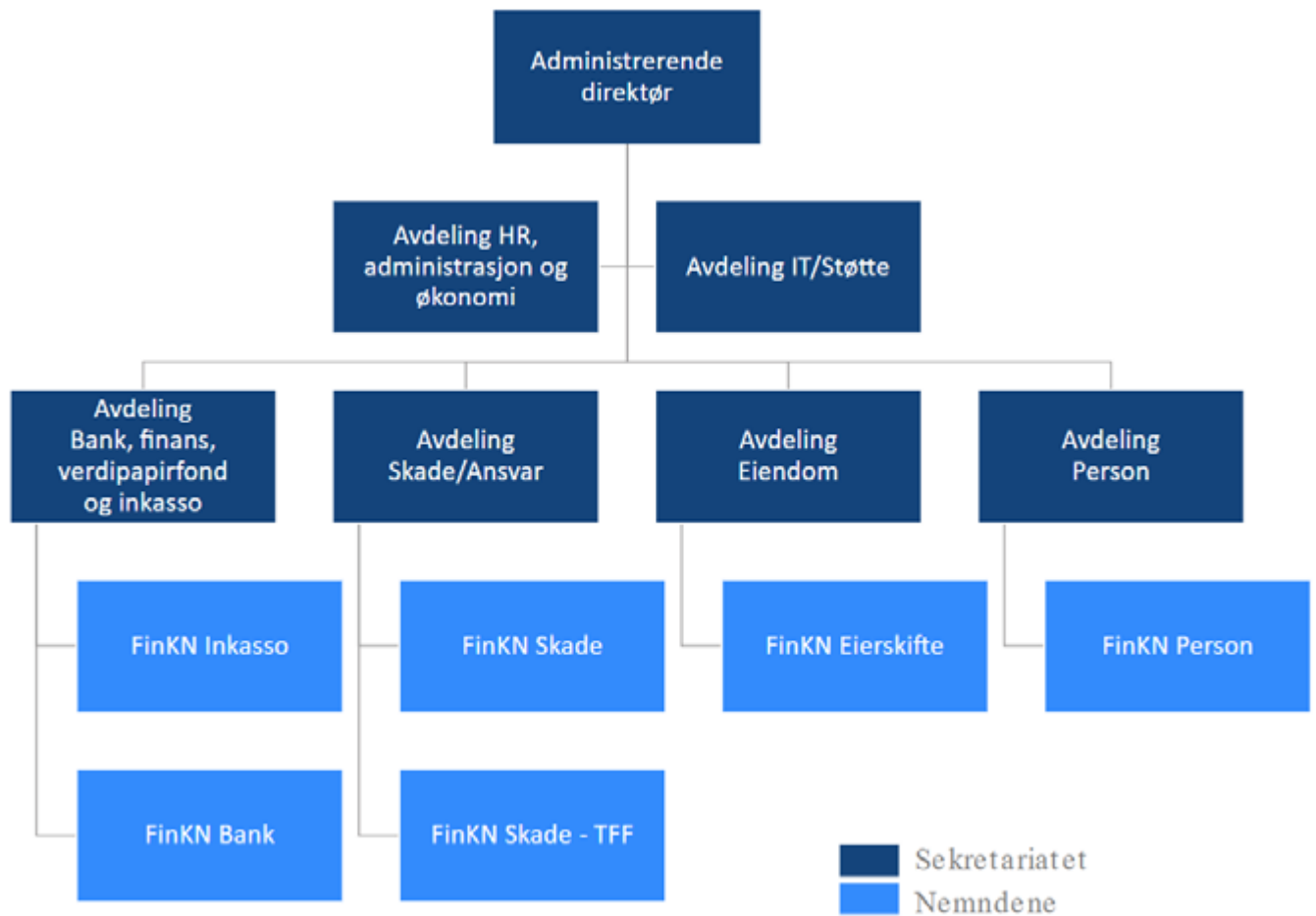
Trygve Bergsåker
Professor dr.juris, UiO
Leder FinKN Bank
(Foto: Finansklagenemnda)



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 FinKN Skade, FinKN Eierskifte, FinKN Person, FinKN Inkasso og FinKN Bank består av tre medlemmer. I tillegg til nemndleder er det ett medlem fra nærings siden, og ett medlem som representerer klager. Leder eller medlem av en klagenemnd kan kreve at nemnda skal ha fem medlemmer hvis saken er av særlig vanskelighet, viktighet eller av prinsipiell betydning. I saker som gjelder tvist om et forsikringsforetak har saklig grunn til å avslå inngåelse av en forsikringsavtale, og avslaget er gitt på medisinsk grunnlag, kan FinKN Person i tillegg utvides med to medisinsk sakkyndige medlemmer utpekt av henholdsvis forsikringsnæringen og Forbrukerrådet.

Organisasjonskart



Nøkkeltall



8 978

Mottatte
henvendelser



1 324

Nemndavgjørelser



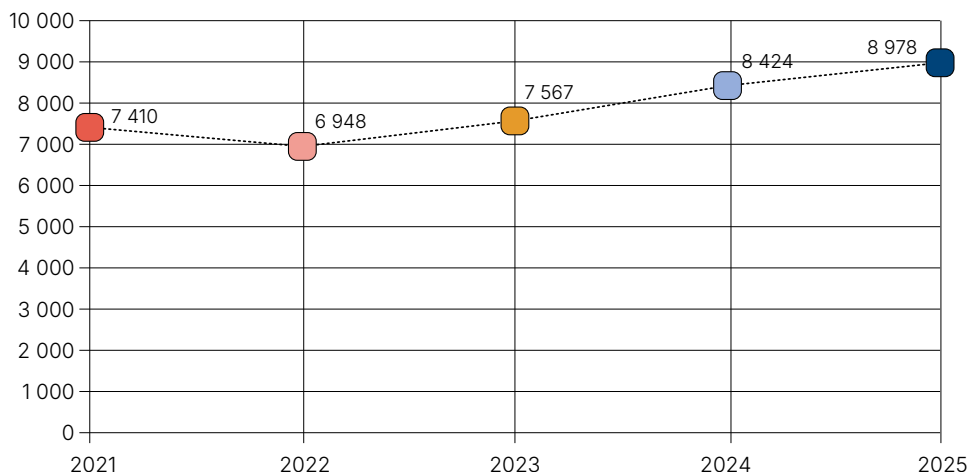
27,3 %

Medhold klager
i Nemnd

Sekretariatet

Mottatte skriftlige henvendelser – utvikling

Figur 1



Kommentarer til utviklingen

Finansklagenemnda hadde en økning i antall klager på 7 prosent fra 2024 til 2025. Dersom vi ser bort fra klager på gebyr for ufor-sikret kjøretøy (TFF) hadde Finansklagenemnda tidenes høyeste inngang av klager. Mens vi tidligere har sett en klar sammenheng mellom saker meldt foretakene og klager, synes denne sammenhengen å svekkes. Vi antar at økningen skyldes større rettighetsbevissthet hos forbrukere, trangere økonomi i samfunnet og at KI har senket terskelen for å klage.

Figur 2

	2021	2022	2023	2024	2025
Bank	1 431	1 896	2 207	2 396	2 171
Eierskifte	791	804	988	1 171	1 360
Inkasso	806	656	721	645	701
Person	804	695	790	941	1 160
Skade	1 796	1 790	19 95	2 425	2 885
TFF	1 565	863	594	609	636
Annet	217	244	272	237	65
Totalsum	7 410	6 948	7 567	8 424	8 978

Bank har hatt en stor økning av klagesaker de siste årene, men opplevde i 2025 en nedgang på 9 prosent mot 2024. Nedgangen startet i andre halvår 2024 og fortsatte inn i første halvår 2025. I andre halvår var inngangen på nivå med det vi så første halvår i 2024.

Inkasso hadde en økning i klager på 9 prosent fra 2024 til 2025.

Forsikring hadde sett under ett, en økning på 19 prosent i antall klagesaker fra året før.

Skade og ansvarsforsikring er det største forsikringsområdet i FinKN. I 2025 opplevde området en økning på 19% målt mot året før. Det mottas flest klagesaker knyttet til produktene bygning/innbo, motorvogn og reise, og hvor særlig de sistnevnte bidro mest til økningen.

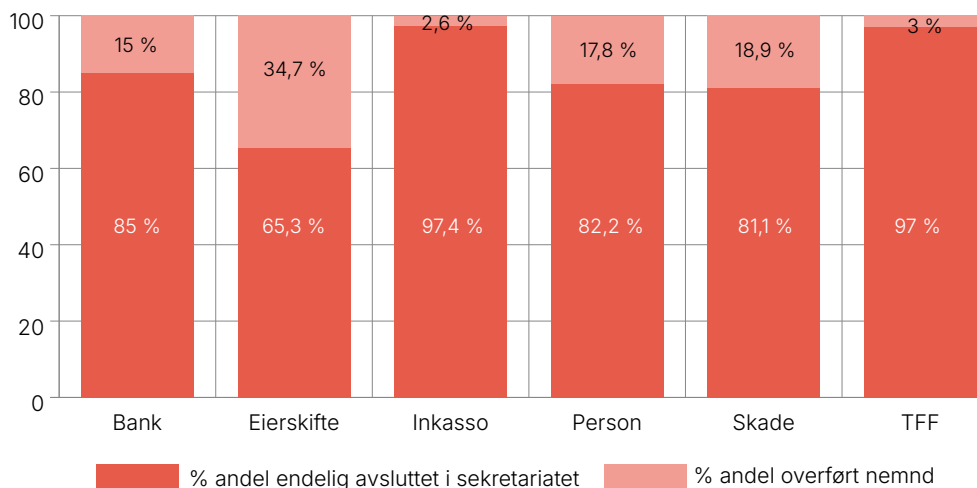
Personforsikring hadde en økning på 23 prosent i 2025. De områdene vi mottok flest klager på var innenfor livs- og uføreforsikringer, fulgt av sykeforsikringer (primært barneforsikring og behandlingsforsikring) og ulykkesforsikring. Økningen fordelte seg ganske jevnt mellom fagområdene, men hvor den prosentvise økningen var størst på reisesyke.

Eierskifte fortsatte de siste års kraftige økning i antall saker og mottok 16% flere saker enn i 2024. Flest klagesaker omhandler tvister om taklekkasje, feil ved bad, el-anlegg og drenering.

TFF synes å ha stabilisert seg de siste årene, og opplevde i fjor en økning på 4% fra året før.

Avsluttet i sekretariatet

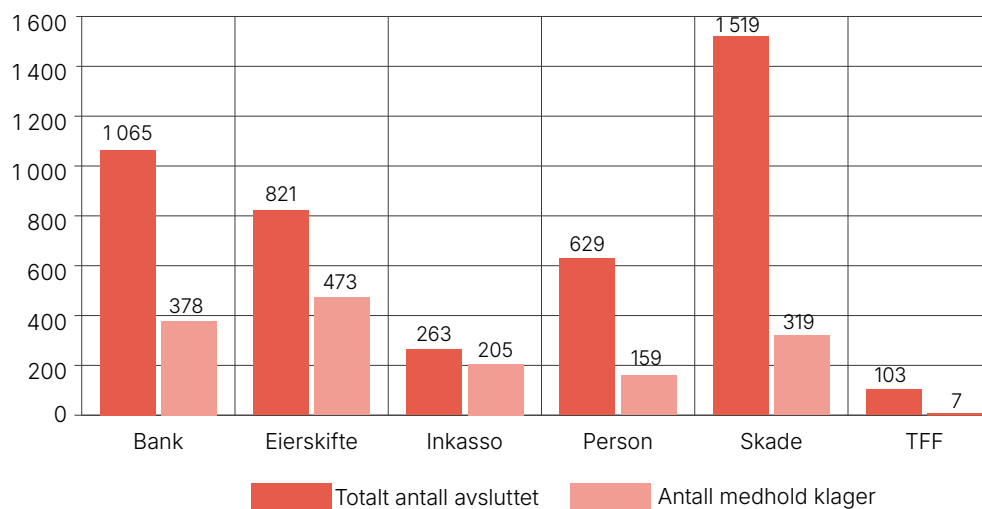
Figur 3



Totalt ble det avsluttet 8 321 saker i Finansklagenemnda i 2025. 6 967 saker ble endelig avsluttet i sekretariatet, mens 1 354 saker ble avsluttet i nemnd. Totalt får altså 84 prosent av alle saker sin endelige avslutning i sekretariatet. Dette tallet har vært stabilt over tid.

Resultat sekretariat

Figur 4



Kommentarer til utviklingen

Dersom vi ser på de sakene som ble realitetsvurdert av sekretariatet og samtidig tar ut de sakene som gikk til nemndbehandling, fikk forbruker helt eller delvis medhold i 35,0 prosent av sakene i 2024. Dette er en nedgang fra 40,9 prosent i 2024. Det er nedgang på alle områder unntatt Inkasso.

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

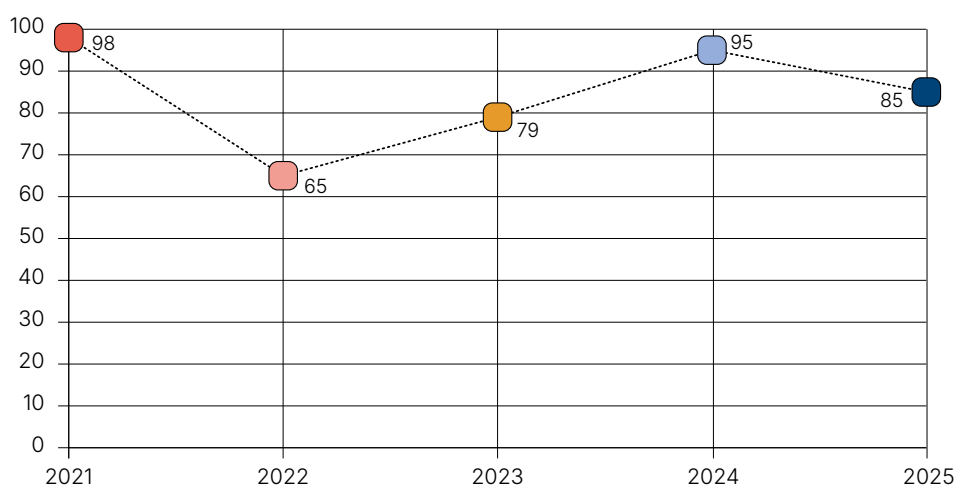
Område	i %
Bank	12,3
Eierskifte	9,3
Inkasso	30,4
Person	11,6
Skade	9,1

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, men i andre halvår 2024 gjorde vi et stort prosessprosjekt. Vi rullet ut en rekke tiltak for å redusere vår saksbehandlingstid, og til tross for historisk høy inngang klarte vi å redusere saksbehandlingstiden vår med 10,5%

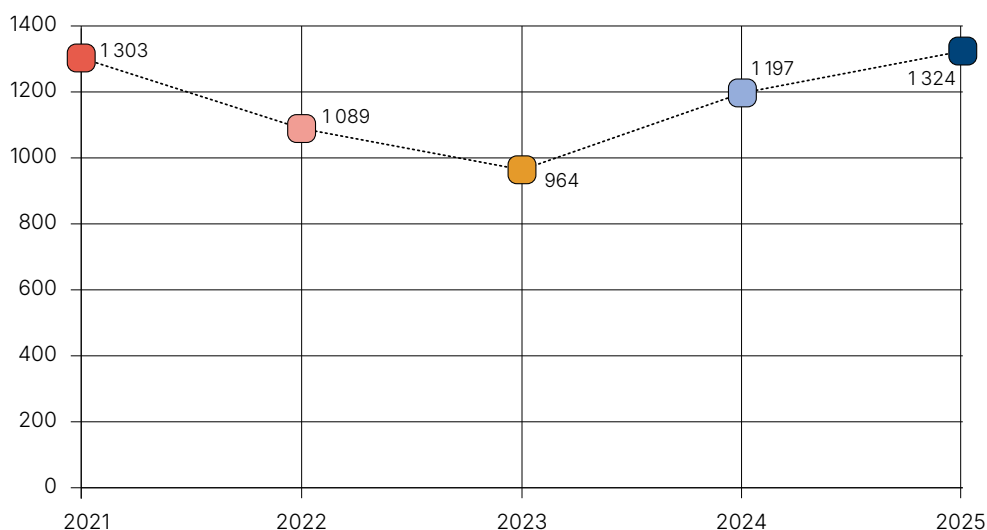
Figur 7

Område	2021	2022	2023	2024	2025
Bank	73	68	86	110	99
Eierskifte	138	110	152	161	124
Inkasso	63	55	47	50	34
Person	126	111	107	102	88
Skade	147	61	79	85	86
TFF	61	36	33	45	34

Nemndene

Avgjørelser fra nemndene – utvikling

Figur 8

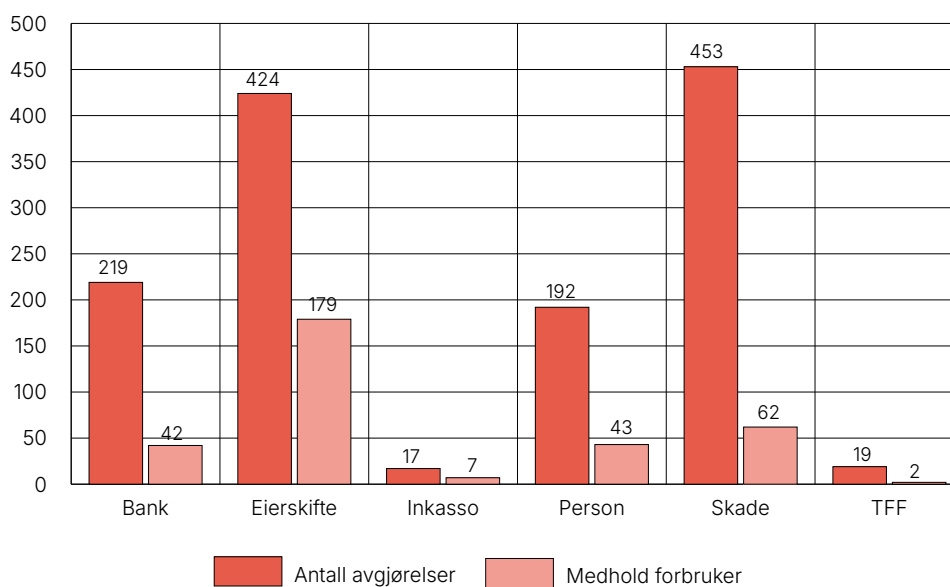


Kommentarer til utviklingen

Vi hadde det høyeste antall nemndsavgjørelser noensinne i 2025, og med en økning på 11% fra 2024. Vi har hatt betydelig kapasitetsproblemer i nemnd gjennom 2025. Årsaken til dette er at Forbrukerrådet ikke har kunnet stille i alle møtene på Bank og Eier-skifte. Andelen saker som går til nemnd er stabil, men vi ser at det innenfor alle områder er en økning i saker hvor sekretariatet har avgitt en vurdering. Dette henger nok sammen med den tidligere beskrevne rettighetsorientering hos forbrukerne og opplevd lavere terskel for å klage en sak videre med bruk av Kl.

Resultat nemnd

Figur 9



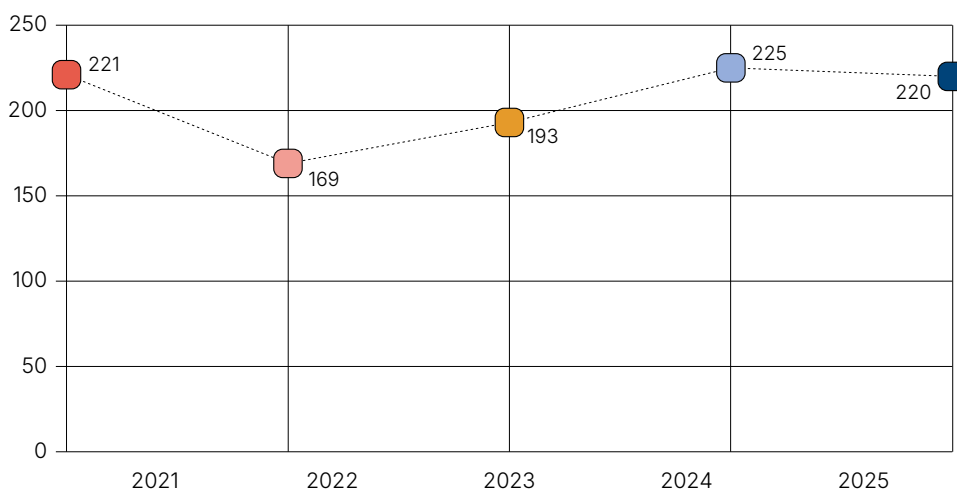
Klager fikk i 2025 medhold i 27,3 prosent av alle nemndsakene. Dette er en nedgang fra 31,2 prosent i 2024. Det var primært nedgang i medholdsprosenten på Bank og Eierskifte som bidro til den store nedgangen på totalen.

I hvilken grad klager får medhold varierer mye mellom de forskjellige nemndene. Sett bort fra TFF sakene, som er få, har FinKN Skade den laveste medholdsandelen med 15,2 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. Som det fremgår av figur 10 gikk saksbehandlingstiden for nemndssaker totalt sett ned. Gitt den voldsomme økningen av saker til nemnd er dette veldig bra.

Figur 10



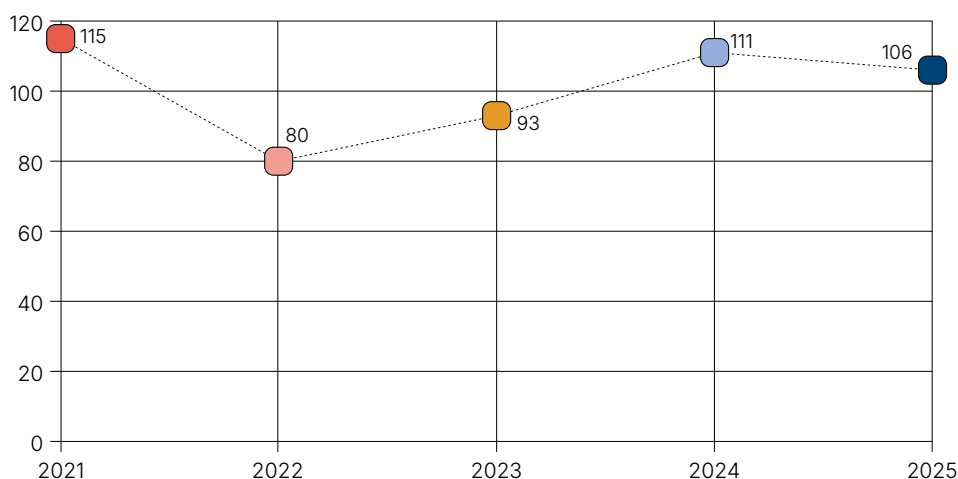
Figur 11

Område	2021	2022	2023	2024	2025
FinKN Bank	211	193	213	273	252
FinKN Eierskifte	208	171	212	251	232
FinKN Inkasso	174	188	139	174	114
FinKN Person	245	234	225	236	264
FinKN Skade	232	128	154	165	180
FinKN Skade (TFF Gebyr)	189	121	128	184	233

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	219	42	6	14,3 %
FinKN Eierskifte	424	179	4	2,2 %
FinKN Inkasso	17	7	0	0,0 %
FinKN Person	192	43	19	44,2 %
FinKN Skade	453	62	11	17,7 %
FinKN Skade TFF	19	2	0	0,0 %
Totalt	1 324	335	40	11,9 %

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 2025 var det 40 saker som endte med medhold for klager, som foretakene ikke aksepterte. Historisk sett er dette mange saker, og Finansklagenemnda er av den oppfatning at ikke alle disse 40 sakene var like prinsipielle. Ser man dette opp mot de ca. 8 900 klager vi mottok, så må Finansklagenemnda likevel 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 2025

De siste årene har antall klagesaker innenfor fagområdet økt betraktelig. Fra 2021 til 2025, var det en økning på hele 51,6 prosent. En av hovedårsakene til økningen, er den kraftige økningen av svindel i samfunnet. Økt forbruksgjeld har også bidratt til flere klager knyttet til utlån og mangelfull kredittvurdering. Det var en nedgang på 9 prosent av klagesaker fra 2024 til 2025. Hovedårsaken til nedgangen er at det er færre klager enn tidligere som knytter seg til Finansklagenemndas kompetanse og mandat. I de øvrige sakskategoriene synes det å være nokså stabil inngang.

Av de sakene som ble tatt til behandling i sekretariatet, fikk forbruker medhold i 35,5 prosent av saker. Av disse ble 61,6 prosent løst før sekretariatet hadde ferdigbehandlet klagen. 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.

Annen type svindel enn tidligere

Svindel i dag har beveget seg fra enkle, gjennomskuelige e-poster til ekstremt sofistikerte metoder som utnytter både ny teknologi og menneskelig psykologi. Sosial manipulering er kanskje det mest sentrale trekket ved at svindlere utgir seg for å være autoriteter du stoler på som banker, politi eller relasjoner som nær familie. Dagens svindel er også preget av digital profesjonalitet ved perfekt norsk språk, identiske kopier av nettsider og spoofing (anropet kommer fra et offisielt nummer). Det er også en økning av investeringssvindel og kjærlighetssvindel. Her bygger svindleren opp tillit over tid og spiller på følelser for å få ofrene til å overføre penger.

Finansklagenemnda mottok 834 klagesaker knyttet til svindel i 2025. Dette er omtrent på samme nivå som i 2024. 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.

Forbruksgjelden i Norge har økt de siste årene, noe som også har medført en økning i antall klagesaker innenfor utlån. Finansklagenemnda mottok 604 slike saker i 2025, noe som utgjør en liten økning fra 2024. Sakene knytter seg først og fremst til finansforetakenes kredittvurdering og om låneopptaket burde ha vært frarådet eller avslått.

Flere opplever at kundeforholdet begrenses eller sies opp som følge av strengere hvitvaskingskontroll. Dette skjer ofte fordi banken vurderer dokumentasjon på midlenes opprinnelse eller svar på kundeoppfølging som utilstrekkelig. Det ble mottatt ca 300 slike saker i 2025. Dette er på samme nivå som i 2024.

Renteregulering av boliglån med flytende rente

Finansklagenemnda mottok flere klager i 2024 og 2025 om adgangen til å regulere renten på lån med flytende rente. Disse kom inn etter at EFTA-domstolen hadde kommet med en rådgivende uttalelse til to islandske tingretter. 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. Høyesterett på Island konkluderte i sin dom med at alle vilkårene med unntak av ett, var urimelige. Det som ble stående igjen var vilkåret om endring i tråd med sentralbankens styringsrente. Klagesakene ble behandlet i Finansklagenemnda i 2025/2026. Finansklagenemnda kom i sin avgjørelse til at rentereguleringsvilkårene samlet sett var urimelige. Nemnda tok derimot ikke stilling til rettsvirkningene. Nemndsavgjørelsene er ikke akseptert av foretaket og vi er kjent med at klager har tatt ut stevning i disse sakene.

Nemndspraksis

Det var en kraftig økning i antall nemndssaker i FinKN Bank i 2025 sammenlignet med 2024. Av det totale antall saker som ble behandlet i sekretariatet var det 15 prosent som gikk videre til nemndsbehandling. I 2024 var andelen på 10 prosent. Aller flest saker var det innenfor tvist om transaksjoner på konto, opptak av lån og

oppsigelse/begrensning av kundeforhold. Nemnda ga forbruker medhold i 20,4 prosent av sakene. Dette er en nedgang fra året før.

Kredittavtale – identitetstyveri

FinKN 2025-921. I 2023 ble det tatt opp et lån på kr 205 000 i klagers navn, angivelig av hennes daværende ektefelle som benyttet hennes Bank-ID. Klager ble oppmerksom på misligholdet i april 2024, politianmeldte saken og reklamerte til foretaket. Foretaket avslo reklamasjonen. Klager anførte at hun ikke var ansvarlig for kredittavtalen, da hun ikke samtykket til låneopptaket. Foretaket anførte at klager var ansvarlig og hadde handlet i strid med vilkårene for Bank-ID. Nemnda kom til at klageren ikke var ansvarlig for lånet. Det forelå ikke kvalifisert sannsynlighetsovervekt etter 3-6 (4) for at klageren hadde samtykket til låneopptaket. Flertallet la gjørende vekt at klager av praktiske årsaker hadde valgt å opptre i strid reglene om Bank-ID og sine forpliktelser overfor foretaket. Pliktbruddet var dermed bevisst. Klageren ble erstatningsansvarlig etter §3-20 (4), jf. §3-19 (1), for bankens tap, med reduksjon 50 % som følge av bankens medvirkning ved låneopptaket.

Vipps - heving av avtale

I FinKN 2025-816 mottok klager kr 25 253 som stammet fra en vishing-svindel mot en eldre kvinne. Klager forklarte at han hadde blitt bedt av en kamerat om å motta midlene via Vipps på kameratens vegne og ta ut disse i kontanter. På bakgrunn av dette fikk klager tre måneders karantene. I 2024 ble det avsagt dom i svindelsaken, hvor avsender av betalingen ble dømt for grovt bedrageri mot en rekke eldre personer. Det fulgte av dommens premisser at klager hadde latt seg rekruttere som muldyr. Betalingsforetaket besluttet derfor den å heve avtalen med klager.

Når klageren opprinnelig ble ilagt sanksjon i form av tre måneders karantene, fant nemnda det problematisk at foretaket senere bestemmer seg for ytterligere og strengere reaksjon uten at dette kunne begrunnes i nye opplysninger. Det kan ikke være avgjørende om det i 2022 eventuelt kunne ha vært grunnlag for en strengere reaksjon. Nemnda viste også til at det ikke har vært noe å utsette på kundeforholdet etter at karantenen utløp i 2022. Klager fikk medhold i at oppsigelsen ikke var berettiget.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Av nemndas avgjørelser var det seks saker som ikke ble akseptert av finansforetakene i 2025.

Inkasso

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

Trender og utvikling i 2025

Saksmengden innenfor fagområdet har variert de siste årene. I 2025 mottok vi 701 saker, en økning på 8,5 % fra året før. Denne veksten antas å reflektere den generelle økningen i samfunnets forbruksgjeld.

Flere saker knyttet til låneavtaler

Hovedvekten av klagesakene gjelder omstridte inkassokrav. Andre typiske temaer er mangelfulle varsler eller spørsmål om foretaket har opptrådt i tråd med god inkassoskikk. I mange tilfeller består klagen av flere forhold, som når en forbruker både er uenig i kravet og hevder at den opprinnelige fakturaen ikke er mottatt. Det er en økning av saker knyttet til låneavtaler.

En del av de innkomne sakene avvises fra behandling, primært fordi de allerede er rettslig avgjort i forliksrådet eller av namsmyndighetene. I 2025 utgjorde dette 38 saker. Videre faller enkelte klager utenfor Finansklagenemndas mandat, enten fordi klageren er næringsdrivende, eller fordi saksforholdet ligger utenfor nemndas virkeområde. Totalt var det 143 saker som ikke kunne tas til behandling i 2025.

Blant sakene sekretariatet realitetsbehandlet, fikk forbrukeren medhold i 78,2 % av tilfellene – en økning på 20 prosentpoeng fra 2024. Det bør imidlertid bemerkes at mange saker løser seg tidlig i prosessen; ofte velger inkassoforetaket å ettergi kostnadene før sekretariatet har foretatt en endelig vurdering.

Nemndspraksis

Det var kun 16 saker som gikk videre til nemndsbehandling i 2025. Av disse gjaldt 11 av sakene omtvistede krav. Forbruker fikk medhold i 77,8 prosent av sakene.

FinKN 2025-1132. Saken gjaldt innfordring av utenrettslige inkassoomkostninger etter en oppsagt forsikringsavtale hos NN Forsikring. Klager sa opp avtalen i januar 2025 fordi han mente en varslet premieøkning var urimelig og i strid med god forretnings-skikk. En slutfaktura på kr 10 535 ble sendt til inkasso, og saken endte hos namsmannen og senere i forliksrådet etter at klager fremmet innsigelser. Flertallet mente at saken burde realitetsbehandles selv om den var berammet for forliksrådet. Flertallet la vekt på at e-postutvekslingen i januar 2025 viste en tydelig uenighet om premiens størrelse. Siden kravet objektivt sett var omtvistet, falt det utenfor inkassolovens område for ordinær inndrivning. Nemnda konkluderte med at inkassoforetaket burde ha frafalt kravet på de utenrettslige kostnadene da de ble kjent med tvisten.

FinKN 2025-1007. Saken gjaldt innfordring av et misligholdt gjeldsbrev fra 2016 med en avtalt rente på 17,99 %. Kravet ble gjenstand for totalt fem utleggsforretninger hos namsmannen i perioden 2017 til 2024. Ved de fem behandlingene ble det fastsatt utenrettslige inndrivelseskostnader på totalt kr 7 000, mens det samlede kravet (inkludert renter og rettslige gebyrer) vokste til over kr 577 000. Nemnda valgte å realitetsbehandle saken selv om den hadde vært hos namsmannen, for å vurdere om det forelå rettslig grunnlag for å si opp lånet tidlig i låneperioden. Nemnda presiserte at deres myndighet var begrenset til å vurdere de utenrettslige omkostningene (kr 7 000). Spørsmål om renter og rettslige gebyrer falt utenfor deres kompetanse.

Nemnda vurderte om lånet ble rettmessig sagt opp i 2017. De fant at kravet til «vesentlig mislighold» var oppfylt, ettersom klager hadde vært i vedvarende mislighold helt fra kreditten ble utbetalt i 2016. Siden klager ikke hadde fremmet innsigelser før saken gikk til namsmannen, og misligholdet var reelt, fant ikke nemnda grunnlag for å si at inkassoforetaket hadde optrådt i strid med god inkassoskikk. Det store totalbeløpet skyldtes i hovedsak manglende betaling over mange år. Inkassoforetaket fikk medhold.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Det er en høy grad av etterlevelse i bransjen av nemndas avgjørelser. Det var ingen saker i 2025 som ikke ble akseptert av foretaket.

Personforsikring

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

Hovedlinjer 2025

I 2025 mottok Finansklagenemnda 1160 saker innenfor Personområdet, en økning på 23% fra året før. De områdene vi mottok flest klager på var innenfor livs- og uføreforsikringer (23,8%), fulgt av sykeforsikringer (20,9%, her er de store undergruppene barneforsikring og behandlingsforsikring) og ulykkesforsikringer (18,7%) tett fulgt av yrkesskade (17,8%). Den største økningen kom innenfor reiseforsikring som økte med 35,6%, og ulykkesforsikring som økte med 34,2%. Av de saker som ble realitetsbehandlet i sekretariatet, fikk klager helt eller delvis medhold i 25,2 % av sakene. Dette var en nedgang sammenlignet med 2024 (34,1%). Nemnda avga 192 avgjørelser i 2025, og av disse gjaldt ca. 1/4 yrkesskadeforsikringsloven. Klager fikk helt eller delvis medhold i 22,4% av sakene. Dette er en økning fra 2024 hvor medholdsandelen var 19,3 %.

Finansklagenemnda Person behandler mange ulike typer problemstillinger innenfor erstatnings- og forsikringsretten, og flere er gjengangere. Selv om forsikringsavtaleloven har vært gjeldende siden 1990, ser vi fortsatt vilkår som er i strid med bestemmelsene. Det var også tilfellet i 2025. Nemnda avga også som tidligere år flere avgjørelser om forsikredes skade skyldtes en ulykke og vi så særlig en utvikling innenfor nettopp ulykkesforsikring, men også behandlingsforsikring hvor EØS-retten, herunder FAD og avtl. § 37, får avgjørende betydning for tolkningen av forsikringsvilkår. Videre så vi en fortsatt utvikling av lavere avkortningsgrad, pga. en stadig større vektlegging sosiale hensyn.

Nemndspraksis

Vilkår i strid med forsikringsavtaleloven

Avgjørelse 2025-968 gjaldt krav under en betalingsforsikring. Forsikrede skulle i tegningsprosessen bekrefte at «alle kriteriene under» var oppfylt. De relevante kriteriene var at forsikringssøkeren:

«kan utføre ditt vanlige arbeid uten innskrenkning og ikke har vært sykemeldt i mer enn 30 dager sammenhengende i løpet av de siste 360 dagene, ikke er kjent med eksisterende sykdom/skade. Er heller ikke kjent med sykdom, symptomer eller tegn som direkte eller indirekte kan føre til dødsfall eller kritisk sykdom ...»

Foretaket mente at forsikrede ved å bekrefte dette, hadde gitt uriktige opplysninger ved tegning. Nemnda var uenig i dette. Forutsetningene som «kriteriene» utgjør, var i realiteten en generell helseklausul i strid med § 13-5. Denne bestemmelsen er preseptorisk i forsikredes favør, jf. § 10-3. Foretaket kunne derfor ikke gjøre gjeldende at forsikrede ga uriktige helseopplysninger ved tegning. Klagen førte likevel ikke frem. Det var også en klausul i vilkårene som innebar at forsikrede ikke hadde krav på erstatning dersom han ble syk (kritisk sykdom) i løpet av en «kvalifiseringsperiode». Det var tilfellet i saken, og foretaket fikk dermed medhold.

Ulykkesforsikring – «plutselig, ytre hendelse» - kollektive avtaler – EØS

I avgjørelse 2025-609 fikk forsikrede en kneskade etter å ha blitt taklet bakfra i en fotballkamp. Forsikrede var omfattet av en kollektiv fritidsskadeforsikring, hvor ulykkeskade var definert som skade på kroppen forårsaket av en plutselig ytre, fysisk begivenhet. En samlet nemnd la til grunn at avtalelovens § 37, og kravet til klare og forståelige vilkår etter forbrukeravtaledirektivet artikkel 5 også får anvendelse på kollektive forsikringsavtaler. Nemndas flertall la videre til grunn at det vil være i strid med EØS-reglene, og dermed avtl. § 37 å innfortolke «uventet» i de tilfeller vilkårsteksten ikke inneholder dette. Det avgjørende er derfor hvorvidt den ytre fysiske begivenheten som har medført skaden, er plutselig eller momentan. Den ureglementerte taklingen bakfra fremstod som dominerende i skadebildet, og skaden måtte anses å være forårsaket av en «ytre, fysisk begivenhet». Videre var det rimelig klart at når en la et tidsperspektiv til grunn i saken, så var taklingen en «plutselig» ytre fysisk begivenhet. Mindretallet var

uenig i begrunnelsen, men enig med flertallet i at det var en ulykkeskade.

Det samme synet la nemndas flertall til grunn i avgjørelsene 2025-610, 2025-611, 2025-1049, 2025-1050, 2025-1071 og 2025-1072. Ingen av avgjørelsene er akseptert av foretakene.

Behandlingsforsikring – selvdømmeklausul

I avgjørelse 2025-1240 gjennomførte forsikrede to behandlinger før hen meldte sak under behandlingsforsikringen. Foretaket dekket behandlinger gjennomført etter meldingen, men dekket ikke de to første behandlingene ettersom forsikrede ikke hadde innhentet forhåndsgodkjenning fra foretaket. Nemndas flertall bemerket at vilkåret om forhåndsgodkjenning måtte forstås som en selvdømmeklausul, som må sensureres etter avtalelovens § 36. Flertallet viste til nemndas bemerkninger i FinKN 2024-615:

«Selvdømmeklausuler er uvanlige i norsk rett, og det foreligger relativt lite praksis som omhandler spørsmålet. Et avtalevilkår som gir den næringsdrivende i en avtale med en forbruker selv en ensidig rett til å fortolke vilkåret, er angitt som et eksempel på et urimelig avtalevilkår i bilag til direktiv 93/13/EØF (bilagets bokstav m). Direktivet er gjennomført i norsk rett, jf. Ot.prp. nr. 89 (1993-94), og selvdømmeklausulen må dermed uten videre sensureres etter avtl. § 36».

Nemndas flertall la videre til grunn at ettersom foretaket hadde dekket utredning og behandling etter at skaden ble meldt, måtte også behandlingen forut for melding være dekningsmessig. Avgjørelsen er ikke akseptert av foretaket.

Avkortning - vektlegging av sosiale hensyn

Avgjørelse 2025-1041 gjaldt en mann som nattetid falt fra en høyde på ca. 10 meter. Han husket ikke hva som hadde skjedd, men hadde antakelig klatret over et gjerde for å ta en snarvei. Han hadde en promille på 2,6. Mannen ble alvorlig skadet, fikk uttalt mental og kognitiv svikt og lammelse på ene siden av kroppen. Saken for nemnda reiste spørsmål om foretaket kunne avkorte med 35 % som følge av grov uaktsomhet. Nemnda la til grunn at dette var grovt uaktsomt. At denne lå i det øvre sjikt, høy promille, samt årsakssammenheng mellom uaktsomheten og skaden talte for en høy avkortningsgrad. Imidlertid talte forsikredes alvorlige skader og unge alder i motsatt retning. Etter en konkret vurdering, der nemnda også vektla en tendens til utvikling mot lavere avkortningsgrad, konkluderte nemnda med 25 % avkortning.

Meldefrist i barneforsikring

I avgjørelse 2025-21 krevde far (forsikringstaker) menerstatning på vegne av barnet (forsikrede) fire år etter at barnet hadde fått påvist cøliaki. Foretaket mente kravet var meldt for sent. Nemnda viste til fal. § 18-5 og at utgangspunktet for meldefristen var det tidspunkt den berettigede fikk kunnskap om de forhold som begrunnet kravet. Den berettigede i saken var barnet (10 år) og det var ikke grunnlag for å identifisere foreldrene med den berettigede. Barnet hadde ikke tilstrekkelig kunnskap om de forhold som begrunnet kravet, før kravet ble meldt. Krav om menerstatning var dermed ikke for sent fremsatt. Se også avgjørelse 2025-22 om barneforsikring og meldefrist. Nemnda legger også der til grunn at kravet ikke er meldt for sent.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Av 43 avgjørelser hvor klager fikk helt, eller delvis medhold av nemnda, var det 19 avgjørelser som ikke ble akseptert av foretakene. Det er en klar økning fra tidligere år og utgjør nesten halvparten av de sakene der klager fikk medhold (44%). Noen av avgjørelsene reiser prinsipielle spørsmål, men dette gjelder ikke alle.

Syv av sakene gjaldt ulykkesbegrepet og forholdet til EØS retten, se over. Foretaket har heller ikke akseptert avgjørelse 2025-1240, som også gjaldt forholdet til EØS- retten, se over. Vi er pr. 5.3.26 ikke kjent med om det foreligger dom i disse sakene. Avgjørelse 2025-575 og 2025-576 gjaldt begge renter på utbetaling under HTA. Midtre Hålogaland tingrett ga klager medhold i den sistnevnte saken i dom 25-109711TVI-TMHA/TNAR.

Flere av avgjørelsene foretaket ikke har akseptert, synes å gjelde uenighet med nemnda om faktiske forhold og hva som anses bevist, se avgjørelse 2025-69, 2025-347, 2025-353, 2025-368, 2025-529 og 2025-1073. Avgjørelse 2025-353 er behandlet av Oslo tingrett som i dom 25-100922TVI-TOSL/03 ga klager medhold.

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 2025

Innen fagområdet skadeforsikring, ble det i 2025 mottatt 2885 klagesaker, hvilket er en økning på 19 % fra fjoråret. De fleste klagesakene knytter seg fortsatt til produktene bygning-innbo (37 % av antall klager), motorvogn (20 %) og reise (11 %). Totalt fikk klager helt eller delvis medhold i 21 % av klagesakene som ble realitetsbehandlet i sekretariatet, noe som er en liten nedgang 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 og om foretaket er ansvarlig for utførende håndverker. Det er videre fortsatt mange klagesaker som knytter seg til vilkåret om at en skade må ha oppstått plutselig for å være dekningsmessig. Det er også en økning i antall saker som gjelder spørsmålet om hva som kan anses som en skade.

Også innenfor motorvognforsikring er problemstillingen ofte knyttet til vilkåret om at skaden må ha oppstått plutselig for å være dekningsmessige.

Når det gjelder reiseforsikring er en gjentakende problemstilling 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. Vi ser også en økning i saker som gjelder spørsmålet om forsikringen kommer til anvendelse ved reiser til områder som Utenriksdepartementet offisielt fraråder reiser til eller opphold i.

Nemndspraksis

I 2025 avga Finansklagenemnda Skade 453 avgjørelser. Dette er en økning på nesten 17 % fra fjoråret. Klager fikk helt eller delvis medhold i 15% 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 og reise. Produktet bygning utgjorde alene 37 % 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. Også saker som gjelder spørsmål om sikrede har utvist svik ved skadeoppgjøret eller ved tegning, reiser ofte slike vanskelige bevisspørsmål.

Uavhengig av produkt er det videre flere saker om uklare vilkår og spørsmål om foretakets vilkår er i samsvar med forsikringsavtaleloven.

Foretakets ansvar ved styrt utbedring

Det er fortsatt mange saker hvor klager krever styrt utbedring istedenfor kontantoppgjør, og også saker hvor det oppstår uenighet om hvorvidt foretaket underveis i oppgjørsprosessen kan endre oppgjørsform. Dersom foretaket tilbyr styrt utbedring, oppstår ofte spørsmålet om hvilket ansvar foretaket har for håndverkerens ytelse. I FinKN 2025-965 uttalte nemnda om dette blant annet at «En forsikringsavtale er en avtale om å finansiere en skade, jf. for så vidt fal. § 6-1. Hverken forsikringsavtaleloven eller avtalen regulerer selve utbedringen av skaden, og sier heller ingenting om foretakets ansvar for de håndverkere som foretar utbedringen. Dette må avgjøres etter alminnelig kontraktsrett» og videre at «Det er derfor klart at foretaket kan få et ansvar overfor sikrede for mangelfull reparasjon, men da må dette følge av kommunikasjonen mellom foretaket, sikrede og reparatøren. Et slikt ansvar følger ikke automatisk av at foretaket velger styrt utbedring eller velger reparatør»

Begrepet «skade»

Spørsmålet om hva som kan anses som en skade er praktisk både i forhold til bygningforsikring og motorvognforsikring.

I FinKN 2025-1190 var spørsmålet om gass i boligens inneluft kunne anses som en fysisk skade. Nemnda viste her til at begrepet «skade» betyr en negativ fysisk innvirkning på den forsikrede gjenstand, jf. HR-2024-2040-A avsnitt 39 og at «Luften i bygget er ikke en del av bygningens fysiske struktur, og forurenset luft er ikke en fysisk skade på en bygning som kan repareres».

I FinKN 2025-1030 kom videre nemnda til at reduksjon i batterikapasitet, ikke var en skade på batteriet, men en feil ved batteriets funksjonsevne.

Retts hjelp og unntak for tvist som har sammenheng med «erverv»

Når det gjelder retts hjelpforsikring blir nemnda ofte forelagt spørsmål om foretaket kan avslå sikredes krav om retts hjelpdekning fordi tvisten har sammenheng med sikredes erverv og et eksempel på det er FinKN 2025-291. I denne saken hadde sikredes advokat tatt ut stevning på vegne av 52 långivere, som alle var forledet til å utbetale betydelige summer mot at de skulle motta en relativt høy rente. Lånene var blitt sikret med inneståelseserklæringer fra et advokatfirma, men det ble i ettertid avdekket at det ikke eksisterte noen reelle låntakere, og at låneavtalene var forfalsket. Nemndas flertall kom her til at unntaket for erverv kom til anvendelse, og viste blant annet til at sikrede hadde påtatt seg en risiko som lå langt utenfor det som kunne anses som en normal ervervssituasjon for en privatperson.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Av 62 avgjørelser hvor klager fikk helt eller delvis medhold i nemnda, var det 11 avgjørelser som ikke ble akseptert av foretakene.

Uklare vilkår og vilkår i strid med forsikringsavtaleloven

Flere av ikke akseptene gjaldt uklare vilkår og tolkningen av disse, samt spørsmål om foretakets vilkår var i strid med de preseptoriske reglene i forsikringsavtaleloven. Se blant annet FinKN 2025-287 og FinKN 2025-589 som gjaldt vilkårsforståelsen under en reiseforsikring og om formuleringen fysisk skade ut fra oppbyggingen av vilkårene omfattet både tap og partiell skade. Nemnda kom i begge disse sakene til at også tap av reisegods var omfattet av forsikringsavtalen.

FinKN 2025-289 gjaldt spørsmål om foretakets vilkår var i samsvar med de formelle kravene i forsikringsavtaleloven og nemnda kom her blant annet til at foretaket ikke kunne påberope sikredes egen handlemåte som et argument for at skaden ikke var «uforutsett». Nemnda kom også til at foretaket ikke kunne påberope unntaket for monteringsfeil da unntaket ikke kunne opprettholdes som en objektiv ansvarsbegrensning, samt at foretaket ikke kunne påberope brudd på den aktuelle sikkerhetsforskriften da den ikke tilfredsstilte kravene i fal.

Også FinKN 2025-44 gjaldt spørsmål om foretakets vilkår og forholdet til forsikringsavtaleloven og hvor nemnda kom til at foretaket ikke kunne påberope seg at båten ikke var omfattet av forsikringen som følge av manglende registrering da dette vilkårpunktet var i strid med reglene i fal. kap. 4. Nemnda kom videre til at foretaket ikke kunne påberope brudd på sikkerhetsforskriften da foretaket ikke hadde overholdt de formelle kravene i fal. § 3-1 annet ledd bokstav c.

FinKN 2025-201 gjaldt blant annet spørsmålet om forståelsen av sikredes forsikringsbevis og hvor nemnda kom til at ukklarheten rundt hvilke begrensninger som gjaldt for sikredes dekningen, måtte gå utover foretaket.

FinKN 2025-24 – gjaldt en ansvarsforsikring og unntaket for ansvar i tilknytning til prosjekter hvor sikrede eller sikredes familie har en selvstendig økonomisk interesse. Her kom nemnda til vilkårene lest i sammenheng skapte en ukklarhet som foretaket var den nærmeste til å bære risikoen for.

Brudd på foretakets informasjonsplikt og foretakets bevisbyrde

FinKN 2025-815 gjaldt spørsmål om foretaket hadde overholdt sin informasjonsplikt ved tegning og hvor nemnda kom til at foretaket skulle ha sikret seg at sikrede fikk like god dekning som tidligere, og at foretaket dermed hadde brutt sin informasjonsplikt etter fal. § 2-1.

FinKN 2025-393 gjaldt spørsmål om foretaket hadde sannsynliggjort at sikrede hadde brutt opplysningsplikten ved tegning og hvor flertallet kom til at tvil om hvorvidt bilen var trimmet måtte gå utover foretaket som hadde bevisbyrden for dette.

FinKN 2025-244 gjaldt spørsmål om forsikringen var opphørt på branntidspunktet, og hvor nemnda kom til at foretakets utsendelse av oppsigelse samtidig med nye premievarsler, samt at det totalt var sendt ut mange premievarsler kombindet med kreditnotaer, fremsto som så forvirrende for sikrede at foretaket ikke kunne påberope oppsigelse av avtalen.

Retts hjelp og spørsmål om én eller flere tvister

FinKN 2025-417 gjaldt en klassisk problemstilling innen retts hjelp. Spørsmålet her var om tvist om leie av landbruksareal som endte med rettsforlik i 2007 og uenighet om forståelsen av dette rettsforliket 15 år senere, kunne anses som samme tvist. Nemnda kom her under noe tvil til at den nye saken måtte regnes som en ny tvist i vilkårenes forstand, og viste blant annet til at det gikk ca. 15 år fra forliket ble inngått til partene avdekket at de var uenige om leieretten.

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 2025

I 2025 ble det totalt meldt inn 636 saker for gebyr for uforsikret motorvogn. Det er en økning fra 2024 hvor det ble meldt inn 609 saker.

Av 605 saker som ble avsluttet i sekretariatet i 2025, ble 484 (80 % av sakene) avsluttet uten at saken ble realitetsbehandlet i sekretariatet, da klager ikke valgte å opprettholde klagen etter å ha mottatt TFF sin vurdering. Den prosentvise andelen saker som ble avsluttet uten realitetsvurdering er på noenlunde samme nivå som tilsvarende tall for 2024 og 2023.

Totalt 103 saker ble behandlet og avsluttet i sekretariatet i 2025, som er ned fra 127 saker i 2024. Av sakene som ble behandlet og avsluttet i sekretariatet, gikk 5 saker i favør forbruker, mens 2 saker gikk i favør forbruker uten sekretariatsvurdering. Totalt gikk dermed 5,5 % av saker tatt til behandling i klagers favør. Dette er ned fra 7,1 % i 2024.

19 saker ble avsluttet i nemnd i 2025. Av sakene som ble behandlet i nemnd gjaldt 12 saker spørsmål om dispensasjon, 1 sak gjaldt eierspørsmål, 4 saker gjaldt spørsmål om klage var for sent fremsatt, 1 sak gjaldt tredøgnfrist for tegning av forsikring ved eierskifte og 1 sak gjaldt spørsmål om varsling av gebyrileggelse.

Av sakene som gikk til nemndsbehandling endte to av sakene i favør forbruker. Foretaket trakk videre 3 saker fra behandling, som stod for nemndsbehandling.

Nemndspraksis

Dispensasjon

Spørsmålet om hvorvidt det var grunnlag for å dispensere fra ilagt gebyr i henhold til bilansvarslova § 17a, har vært til vurdering i nemnda i det store flertall av saker også i 2025.

Nemndspraksis stadfester, som tidligere, at dispensasjonsadgangen er svært snever.

I FinKN 2025-501 fikk imidlertid klager medhold i at det var grunnlag for oppreisning for oversittelse av klagefrist. I avgjørelsen la nemnda vekt på at klager bare så vidt var fylt 18 år da det opprinnelige gebyret ble ilagt, og at han ikke hadde juridisk bistand. Klager bestred gebyrileggelsen muntlig etter kort tid og veiledningen han fikk fremstod etter nemndas syn som mangelfull. En eventuell endring av ileggelsen ble ikke ansett for å være til skade eller ulempe for andre personer, og etter en samlet vurdering kom nemnda da til at klagen burde undergis realitetsbehandling

Foreldelse av gebyrkrav:

Nemnda har i 2025 behandlet en sak der det oppstod spørsmål om krav i saken var foreldet etter foreldelseslovens (fel.) § 2, herunder om tilleggsfristen i fel. § 10 nr. 1 kom til anvendelse. Ved avgjørelsen av spørsmålet måtte det også tas stilling til foreldelsesfristens utgangspunkt etter fel. § 3.

I FinKN 2025-1017 fikk klager medhold i at gebyrkravet var foreldet. Gebyr i saken nådde ikke frem til klager fordi det var benyttet feil adresse. Kravene hadde blitt sendt til klagers folkeregistrerte bostedsadresse, som ikke var den samme som klagers postadresse. Klager ble først kjent med gebyrileggelsen etter 3 ½ år, da han mottok krav fra Kredinor, som hadde overtatt innfordringen av kravet fra Trafikkforsikringsforeningen.

Nemnda tok først stilling til fra hvilket tidspunkt foreldelsesfrist skulle beregnes i saken, jf. fel. § 3. Nemnda kom til at det riktige måtte være å legge til grunn at foreldelsesfristen for gebyrkrav, begynte den dag da misligholdet inntrådte. Nemnda bemerket at dette tidspunktet er lett å konstatere, idet mislighold etter gebyrforskriften § 4 første ledd inntreffer fra og med første døgn forsikringsplikten misligholdes og etter andre ledd fra og med vedtaksdatoen. Basert på dette utgangspunkt for beregning av foreldelsesfrist, konkluderte nemnda med at 3-års fristen etter fel. § 2 var oversittet.

Trafikkforsikringsforeningen anførte at det var grunnlag for tilleggsfrist i saken etter fel. § 10 nr. 1 fordi det hadde vært umulig å få kontakt med skyldneren før etter 11.4.23 da det ble lagt inn korrekt postadresse i Folkeregisteret slik at postsendinger kunne komme frem til skyldneren. Nemnda fant ikke at det var grunnlag for innrømmelse av tilleggsfrist etter fel. § 10 nr. 1 i saken, og la i den forbindelse blant annet vekt på at Trafikkforsikringsforeningen, ved en utleggsbegjæring ved klagers alminnelige verneeting, jf. tvangsfullbyrdelsesloven § 7-3 (1), evt. ved tingretten dersom skyldners verneeting var ukjent (tvisteloven § 4-3 (2), ville ha avbrutt foreldelsesfristen.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Det opereres ikke med ikke-aksepter på dette fagområdet. Avgjørelsene i nemnda er endelige, og Trafikkforsikringsforeningen er forpliktet til å følge dem.

Eierskifteforsikring

Fagområdet Fagområdet eierskifteforsikring omfatter klager på boligselger- og boligkjøperforsikring. I tillegg behandler avdelingen klager på krav mot et forsikringsforetak som har stilt garanti etter bustadoppføringslova.

Boligselgerforsikringen dekker selgers mangelsansvar etter avhendingslova ved salg av brukt bolig, mens en garanti etter bustadoppføringslova dekker entreprenørens ansvar ved oppføring av ny bolig. Boligkjøperforsikring er en form for rettshjelpsforsikring som dekker advokatbistand for kjøper, dersom det anses sannsynlig at boligen har en mangel.

Hovedlinjer 2025

Finansklagenemnda mottok til sammen 1 360 klager innenfor fagområdet eierskifteforsikring i 2025. I all hovedsak, gjelder klagesakene tvist med selgers boligselgerforsikring (91 %), mens resten av klagenes gjelder boligkjøperforsikring (8 %) og entreprenørgaranti (1 %).

Rekord i antall klagesaker

Finansklagenemnda har hatt en markant økning i antall klager som gjelder eierskifte over flere år, og antall klager i 2025 satt ny rekord, med en økning på 16 % sammenlignet med 2024.

I tillegg til økningen i antall klagesaker, ser vi også at det i klagesakene nå anføres flere feil og mangler ved boligen. En større andel av sakene enn tidligere, gjelder altså mange forskjellige mangler ved den solgte boligen, og mangelstvistene fremstår også som større og mer omfattende enn tidligere.

Økningen i antall klager kan ses i sammenheng med endringen av avhendingslova med virkning fra 2022. Lovendringen medførte en lavere terskel for å reklamere over feil og mangler, som gjør at flere forbrukere har mulighet til å kreve prisavslag eller erstatning etter boligkjøpet. Samtidig gjelder mange av mangelssakene langt lavere beløp enn tidligere, noe som kan medføre at tvisten klages inn for et gratis tvisteløsningsorgan som Finansklagenemnda, i stedet for at saken bringes inn for domstolene.

Fortsatt høy medholdsandel

Av alle sakene som ble behandlet i 2025 innenfor fagområdet eierskifteforsikring av sekretariatet eller nemnda, fikk til sammen litt over 52 % av klagerne helt eller delvis medhold. Medholdsandelen er betraktelig lavere enn i 2024, men fremdeles høyere enn de fleste andre fagområder som Finansklagenemnda behandler.

Nemndspraksis

Finansklagenemnda Eierskifte avga 424 avgjørelser i 2025.

Av sakene som gikk videre til behandling i nemnda, fikk klager helt eller delvis medhold i 42 % av sakene. Av alle saker som ble behandlet i nemnda var det kun dissens i 10 %, noe som tyder på at nemnda i all hovedsak er enige i vurderingene.

Betydningen av generelle risikoopplysninger

De fleste mangelstvistene som nemnda behandler, gjelder spørsmålet om forholdet som kjøper har avdekket er upåregnelig etter den generelle bestemmelsen i avhendingslova (avhl.) § 3-2. Veldig ofte er det gitt generelle risikoopplysninger ved salget, mens kjøpers mangelskrav er begrunnet i at forholdet er mer alvorlig eller mer omfattende enn hva som var forespeilet ved salget. Vurderingen må gjøres helt konkret, men må også ses i lys av dom fra Høyesterett (HR-2025-1749-A), som langt på vei innebærer at risikoopplysninger ved salget må være mer konkrete for å utelukke et mangelskrav fra kjøper. Eksempelvis kom nemnda i FinKN 2025-1275 til at større sprekker i grunnmuren utgjorde en mangel, selv om det var opplyst om enkelte sprekker og skjevheter (TG 2 og TG 3) ved salget. I FinKN 2025-764 kom nemnda under tvil til at taklekkasje var upåregnelig og dermed også en mangel, selv om boligens tak var vurdert til TG 2 i tilstandsrapporten ved salget, og det ble gitt enkelte risikoopplysninger.

Prisavslag for «midlertidig bruksulempe»?

Det har vært noe omstridt om en boligkjøper har adgang til å kreve prisavslag for en midlertidig bruksulempe som følge av en mangel ved boligen – altså i et tilfelle hvor det er uomtvistet at det forelå en mangel ved overtakelsen, men hvor mangelen senere faller bort. Nemnda behandlet to saker om denne problemstillingen i 2025.

I FinKN 2025-1114 reklamerte kjøper etter å ha blitt kjent med planer om å bygge ny høyspentledning i direkte nærhet til den solgte

boligen. Selve strømkabelen ville ikke påføre boligen noe verdiminus, men byggeprosjektet som ble forespeilet å vare i 2-3 år, ville medføre betydelige ulemper i form av støy og anleggstrafikk. Nemnda kom til at det ble gitt mangelfulle opplysninger ved salget av boligen, jf. avhl. § 3-7. Videre kom nemnda til at kjøper kunne kreve prisavslag etter avhl. § 4-12, selv om ulempene ved utbyggingprosjektet ville være midlertidige. Nemnda tok imidlertid ikke endelig stilling til beløpets størrelse.

FinKN 2025-1307 gjaldt spørsmålet om renovering av vann- og avløpsrør i nærheten av boligen utgjorde en mangel. Også i denne saken kom nemnda til at selger hadde misligholdt sin opplysningsplikt ved salget, men la likevel til grunn at det ikke var grunnlag for å kreve prisavslag. Selv om nemnda opprettholdt at det som et utgangspunkt kan være adgang for å kreve prisavslag for midlertidige bruksulempes, kom nemnda etter en konkret vurdering til at dette ikke var tilfellet i denne saken. Nemnda uttalte at det må være tale om noe mer inngripende og større bruksulempes som berettiger et slikt prisavslag, og viste bl.a. til at det var tale om relativt ordinære vedlikeholdsarbeider.

Ikke-aksepterte avgjørelser

Det var kun 4 avgjørelser fra FinKN Eierskifte som ikke ble fulgt av innklaget foretak i 2025, av totalt 179 nemndsavgjørelser hvor klager fikk helt eller delvis medhold av nemnda. Dette er et lavt antall, både sett i lys av hvor mange klageres som gis medhold, men også sammenlignet med de øvrige saksområdene Finansklagenemnda omfatter.

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.

Årsregnskap

A young girl with dark, curly hair is looking through a grid of orange spheres. The spheres are arranged in a pattern that resembles a window or a screen. The girl's face is the central focus, and she has a neutral expression. The background is bright and out of focus. The text "Årsregnskap" is overlaid on the image in a blue, sans-serif font.

Regnskap

Resultatregnskap

Driftsinntekter og driftskostnader	2025	2024
Annen driftsinntekt	106 212 478	93 538 607
Sum driftsinntekter	106 212 478	93 538 607
Lønnskostnad	76 910 610	69 261 648
Avskrivning av driftsmidler og immaterielle eiendeler	1 808 943	1 983 745
Annen driftskostnad	19 483 351	21 014 215
Sum driftskostnader	98 202 904	92 259 608
Driftsresultat	8 009 574	1 278 999
Finansinntekter og finanskostnader		
Annen finansinntekt	1 957 550	1 885 568
Annen finanskostnad	756	4 008
Resultat av finansposter	1 956 793	1 881 560
Årsresultat	9 966 368	3 160 559
Overføringer		
Avsatt til annen egenkapital	9 966 368	-3 160 559
Sum Overføringer	9 966 368	-3 160 559

Balanse

Eiendeler	2025	2024
Anleggsmidler		
<i>Immaterielle eiendeler</i>		
Programvare	3 147 429	3 539 197
Sum immaterielle eiendeler	3 147 429	3 539 197
<i>Varige driftsmidler</i>		
Driftsløsøre, inventar o.a. utstyr	769 639	606 726
Sum varige driftsmidler	769 639	606 726
Sum anleggsmidler	3 917 068	4 145 923
Omløpsmidler		
<i>Fordringer</i>		
Kundefordringer	1 344 997	5 498 200
Andre kortsiktige fordringer	2 126 148	1 481 002
Sum fordringer	3 471 145	6 979 202
Bankinnskudd, kontanter o.l.		
Bankinnskudd, kontanter o.l.	39 079 283	24 821 551
Sum bankinnskudd, kontanter o.l.	39 079 283	24 821 551
Sum omløpsmidler	42 550 428	31 800 753
Sum eiendeler	46 467 496	35 946 676

Egenkapital og gjeld	2025	2024
Egenkapital		
<i>Opptjent egenkapital</i>		
Annen egenkapital	27 007 211	17 040 843
Sum opptjent egenkapital	27 007 211	17 040 843
Sum egenkapital	27 007 211	17 040 843
Gjeld		
<i>Kortsiktig gjeld</i>		
Leverandørgjeld	2 106 185	2 324 676
Skyldig offentlige avgifter	4 839 046	4 490 833
Annen kortsiktig gjeld	12 515 054	12 090 324
Sum kortsiktig gjeld	19 460 286	18 905 833
Sum gjeld	19 460 286	18 905 833
Sum egenkapital og gjeld	46 467 496	35 946 676

Vedlegg



Vedlegg til Årsrapporten

- **Årsmelding 2025**
- **Årsregnskap 2025**
- **Statistikk 2025**
- **Revisors beretning**
- **Årlig rapportering til Barne- og familiedepartementet**
- **Antall ikke-aksepterte avgjørelser per finansforetak 2025**
- **Antall puringer per finansforetak 2025**
- **FinKNs arbeid med likestilling, mangfold og inkludering**