

**2025**

**Forskrift om klageorganer for  
forbrukersaker  
§ 3. Årsrapport og rapporteringsplikt**

# 2025

Klageorganet skal utarbeide årlige rapporter som inneholder opplysninger om:

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2025		
a) antall mottatte klager og hva klagene gjelder	<b>Område</b>	<b>Type</b>	<b>Antall</b>
	Forsikring	Ansvar	149
	Forsikring	Bilansvar	214
	Forsikring	Bygning – innbo	1068
	Forsikring	Dyr	86
	Forsikring	Garantiprodukter	20
	Forsikring	Lystbåt/fiskebåt	68
	Forsikring	Motorvogn	580
	Forsikring	Næringsliv	73
	Forsikring	Reise/reisegods	329
	Forsikring	Retts hjelp	215
	Forsikring	Verdisaker	58
	Forsikring	Generelt – Skade	23
	Forsikring	Ansvar	3
	Forsikring	Bilansvar	61
	Forsikring	Lisens	4
	Forsikring	Liv/uførhet/pensjon	256
	Forsikring	Sykdom på reise	160
	Forsikring	Sykdom/barnekasko	242
	Forsikring	Ulykke	217
	Forsikring	Yrkesskade	206
	Forsikring	Generelt – Person	2
	Forsikring	Boligkjøperforsikring	111
	Forsikring	Boligselgerforsikring	1234
	Forsikring	Ukjent produkt	27
	Bank	Andre banktjenester	72
	Bank	Ansvar for kontobelastninger	834
	Bank	Bank sin kompetanse	91
	Bank	Innskudd	432
	Bank	Kombinert Bank/Inkasso	0
Bank	Sikkerhetsstillelse	12	
Bank	Utlån	601	
Bank	Generelt - Bank	108	
Bank	Ukjent produkt	21	
Annet	Annet/ukjent område	64	
	<b>Totalt</b>		<b>7641</b>
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 2025															
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• klagebehandling på ilagt gebyr for uforsikret motorvogn (regulert i forskrift om gebyr for uforsikret motorvogn mv. FOR-2018-02-14-230)               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ det ble mottatt 636 saker innen denne kategorien</li> </ul> </li> <li>• klager mot inkassoforetakene               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ det ble mottatt 701 saker innen denne kategorien</li> </ul> </li> </ul> <p>Disse sakene er dermed ikke hensyntatt i beregningene i denne rapporten.</p>															
<p>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.</p>	<p>Finansklagenemnda har intet å rapportere hva når det gjelder dette punkt.</p>															
<p>c) antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene, jf. § 2 annet ledd bokstav d,</p>	<p>Avviste saker i sekretariat og nemnd:</p> <table border="1" data-bbox="676 1223 1449 1429"> <thead> <tr> <th>Avvisningsgrunn</th> <th>Antall</th> <th>i %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>§ 14 a - ikke forsøkt løst</td> <td>8</td> <td>7,8</td> </tr> <tr> <td>§ 14 c – litispens</td> <td>5</td> <td>4,9</td> </tr> <tr> <td>§ 14 d - effektivitet</td> <td>89</td> <td>87,3</td> </tr> <tr> <td><b>Totalsum</b></td> <td><b>102</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Avvisningsgrunn	Antall	i %	§ 14 a - ikke forsøkt løst	8	7,8	§ 14 c – litispens	5	4,9	§ 14 d - effektivitet	89	87,3	<b>Totalsum</b>	<b>102</b>	
Avvisningsgrunn	Antall	i %														
§ 14 a - ikke forsøkt løst	8	7,8														
§ 14 c – litispens	5	4,9														
§ 14 d - effektivitet	89	87,3														
<b>Totalsum</b>	<b>102</b>															
<p>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,</p>	<p>Resultat av klagebehandlingene i sekretariat og nemnd:</p> <table border="1" data-bbox="676 1552 1283 1686"> <tbody> <tr> <td>Andel medhold klager</td> <td>31,08 %</td> </tr> <tr> <td>Andel medhold foretak</td> <td>66,40 %</td> </tr> <tr> <td>Andel saker med minnelig løsning</td> <td>0,04 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>Medholdsandel for forbruker har gjennom 2025 falt innenfor Eierskifte- og Bankområdet, og det er dette som driver utviklingen på totalen. På de andre områdene holder medholdsprosenten seg stabil.</p>	Andel medhold klager	31,08 %	Andel medhold foretak	66,40 %	Andel saker med minnelig løsning	0,04 %									
Andel medhold klager	31,08 %															
Andel medhold foretak	66,40 %															
Andel saker med minnelig løsning	0,04 %															
<p>e) prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt</p>	<p>Andel av saker der klagebehandlingene ble avbrutt var på 24 %.</p>															

# 2025

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2025
og årsakene til dette, hvis slik informasjon foreligger,	<p>I dette ligger følgende årsaker:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• vi har kontaktet klager for innhenting av nødvendig opplysninger før klagebehandlingen kan starte, men ikke fått noen tilbakemelding</li><li>• saken er overført klagekontor i utlandet</li><li>• saken bortfaller, av ulike grunner</li><li>• sakene tas ikke til behandling da det ikke foreligger noen tvist eller de faller utenfor Finansklagenemndas mandat</li></ul>
f) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,	<p>For hele rapporteringsporteføljen, uavhengig av om sakene er avvist, ikke tatt til behandling, eller gitt full saksbehandling:</p> <p>36 dager fra komplett saksmappe foreligger og saken er klar til behandling, til avsluttet dato.</p> <p>117 dager fra saken er innkommet til avsluttet dato.</p> <p>Hvis vi begrenser målingen til kun de sakene som har vært gjenstand for full klagebehandling i sekretariat og eventuelt i nemnd:</p> <p>43 dager fra komplett saksmappe foreligger og saken er klar til behandling, til avsluttet dato.</p> <p>182 dager fra saken er innkommet til avsluttet dato.</p> <p>Se kommentarer nedenfor under bokstav k).</p>
g) antall saker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 16,	<p>I 2025 ble 3803 saker avsluttet etter en fullstendig klagebehandling i sekretariat og nemnd.</p> <p>3561 saker ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager.</p> <p>28 saker fikk forlenget frist, og 23 saker ble behandlet innen denne fristen.</p> <p>219 saker ble dermed behandlet utenfor fristen på 90 dager/forlenget frist.</p> <p>Finansklagenemnda har de siste årene hatt en voldsom økning i inngangen av saker. Dette skaper åpenbare kapasitetsutfordringer og lengre saksbehandlingstid. Vi ser også en tendens med at flere av sekretariatets avgjørelser klages inn til nemnd. Nemndsbehandlingen er helt strukket ift</p>

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2025
	<p>hva vi har kapasitet til å behandle. Vi var i brudd med 90-dagersfristen i 219 saker i fjor, og alle skyltes manglende kapasitet fra Forbrukerrådet til å stille i møter. Vi har 2 nemndsledere i FinKN Bank, FinKN Eierskifte og FinKN Person hvor møtene i de to førstnevnte er fullbooket flere måneder fremover i tid. Vi har møter i disse nemndene hver uke. Det betyr at vi skyver foran oss en rekke saker hvor vi kommer til å bryte fristen i 2026, uten noen reell mulighet til å ta opp overhendet pga nevnte kapasitetsutfordring.</p> <p>Finansklagenemndas styre har satt ned en arbeidsgruppe for å se hvilke tiltak som kan iverksettes for å øke kapasiteten i nemndene, evt. redusere antall saker til nemnd.</p> <p>Arbeidsgruppen startet sitt arbeid i november 2025 og vil fremlegge sine forslag for styret i juni 2026.</p>
<p>h) i hvilket omfang resultatene av klagebehandlinger er blitt etterlevd, hvis slik informasjon foreligger,</p>	<p>Det ble avgitt 1288 nemndsavgjørelser i 2025. Klager fikk medhold i 326 av sakene (25,3 %), og i 40 av disse sakene (12,3 %) har foretaket gitt beskjed om at det ikke vil følge nemndas avgjørelse.</p> <p>Antall ikke aksepterte økte i fjor og har aldri vært høyere. Ser vi på andelen av avgjorte saker var den på sitt høyeste siden 2017, og da var det 7 ikke-aksepterte innen samme sakskompleks.</p>
<p>i) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FIN-NET</li> <li>• ODR</li> </ul>
<p>j) klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak,</p>	<p>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 ekstra fokus på EU/EØS-rett hvor vi innførte 5 timer obligatorisk opplæring med bruk av ressurser utenfra. Dette ble videreført i 2025 og reelt antall timer EU/EØS-rettskursing internt er vesentlig høyere enn 5 timer per medarbeider.</p> <p>Vi har etablert et system for opplæring i GDPR (personvern) av alle nye medarbeidere, samt en årlig ajourføring av alle ansatte.</p>

# 2025

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2025
	<p>I tillegg kjører vi nanolæringskurs både innenfor personvern og informasjonssikkerhet. Dette er korte, forskningsbaserte opplæringsøkter (typisk 2–3 minutter) som sendes jevnlig til ansatte for å skape kontinuerlig læring, høy gjennomføring og varig kompetanse.</p> <p>I 2025 satte vi også konkrete individuelle kompetansehevingstiltak i alle medarbeideres målkort.</p>
k) en evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak.	<p>Finansklagenemnda gjennomført i 2024 et prosessprosjekt hvor vi gjennomgikk alle våre prosesser fra ende til ende for å finne flaskehalsen. Ut av prosjektet kom det 5 hovedinitiativ som ble implementert gjennom slutten av 2024 og 2025. Initiativene med forsterket klagemottak og innføring av ekspressløp ga en besparelse i ventetid for klagerne på 500 år bare i 2025. Det er dette som også kuttet saksbehandlingstiden vår for saker som er avvist, ikke tatt til behandling, eller gitt full saksbehandling. Innføringen av aktiv prosessledelse har gitt en økende andel gamle saker i overgangen mellom to måter å jobbe på og dette er bakgrunnen for at saksbehandlingstiden for saker som er undergitt full behandling har økt. Vi måler fortløpende liggetid (tiden fra en sak kommer inn til den blir avsluttet i sekretariatet), og her ser man at snitt-tiden er på vei nedover til tross for at saksinngangen og antall saker per medarbeider har økt de siste årene. Vedlagt rapporten ligger oversikt over hovedkpi'ene som vi løpende følger, samt beskrivelse av de strategiske initiativer vi jobber med.</p>