

Statistikk

Vedlegg til Finansklagenemndas
Årsrapport 2025

Sekretariat

Antall saker meldt per fagområde

	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	1 995	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

Antall klager fordelt på sakstype per fagområde

Eierskifte

	2021	2022	2023	2024	2025
Boligkjøperforsikring	64	44	56	91	111
Boligselgerforsikring – lov om avhending av fast eiendom	727	761	932	1 080	1 234
Garantiprodukter (bustadoppføringslova)*	-	-	-	-	15
Totalsum	791	805	988	1 171	1 360

*Ny fra 2025

Person

	2021	2022	2023	2024	2025
Ansvar	1	5	1	1	3
Bilansvar	49	44	35	52	61
Generell	8	10	4	5	11
Lisens	9	6	5	8	4
Livsforsikring/uføredeknninger/pensjon	209	154	179	233	256
Reisesyke	42	85	102	118	160
Sykeforsikringer/barnekasko	143	100	162	179	242
Ulykke	118	127	127	171	217
Yrkesskade/yrkessykdom	226	165	175	174	206
Totalsum	805	696	790	941	1 160

Skade

	2021	2022	2023	2024	2025
Ansvar	98	94	96	101	149
Bilansvar	133	168	145	159	214
Bygning - innbo (kombinert)	677	700	797	1 018	1 067
Dyr	49	51	65	61	86
Garantiprodukter	-	1	3	10	5
Generell	42	49	25	18	23
Lystbåt/fiskebåt	47	39	35	57	68
Motorvogn	275	280	352	483	581
Næringsliv	61	68	70	71	73
Reise/reisegods	243	200	257	283	329
Rettshjelp	115	98	117	128	215
Verdisaker	32	22	22	30	58
Andre forsikringstyper - skade	28	19	11	6	17
Totalsum	1 800	1 789	1 995	2 425	2 885

TFF

	2021	2022	2023	2024	2025
Gebyr for uforsikret motorvogn	1 565	863	594	609	636

Bank

	2021	2022	2023	2024	2025
Bank sin kompetanse	102	76	83	213	91
Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)	502	725	944	825	834
Generell	126	162	126	94	4
Generelt - Bank	8	12	18	21	102
Innskudd	256	351	324	467	431
Kombinerte klager Bank/Inkasso	5	-	2	4	0
Sikkerhetsstillelse	11	16	8	15	12
Utlån	314	403	453	595	604
Andre tjenester	33	37	147	63	72
Ukjent	75	114	102	99	21
Totalsum	1 432	1 896	2 207	2 396	2 171

Inkasso

	2021	2022	2023	2024	2025
Finansklagenemnda Inkasso sin kompetanse	195	141	180	185	86
Generell	47	42	37	23	5
Generelle spørsmål - inkasso	-	1	-	-	-
God inkassoskikk, § 8	70	49	92	77	210
Kombinerte klager Inkasso/Bank	3	2	3	5	3
Tvist	338	260	295	242	307
Varsling	63	79	67	64	83
Ukjent	90	85	47	49	7
Totalsum	806	659	721	645	701

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:

1. 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.

2. 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.

3. Saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol, herunder forliksråd og namsmyndigheter.

Dette gjelder selvfølgelig kun der det er samme spørsmål som er til behandling. 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 litispensens.

4. Saken lar seg ikke behandle uten at dette går utover klageorganets effektivitet.

Finansklagenemnda har bare skriftlig saksbehandling. Dette setter noen skranker for hvilke saker som egner seg for vurdering hos oss. Det er ekstremt sjelden at denne avvisingshjemmelen brukes i sekretariatet.

Antall avviste saker fordelt på fagområde og avvissingsgrunn

Avvissingsgrunn	2021	2022	2023	2024	2025
Bank	36	59	20	24	10
Effektivitet	1	1	-	-	-
Ikke forsøkt løst	14	17	1	3	4
Behandles/behandlet annen instans	21	41	19	20	6
Useriøs eller grunnløs	-	-	-	1	-
Eierskifte	-	-	-	1	-
Behandles/behandlet annen instans	-	-	-	1	-
Inkasso	163	106	73	60	39
Effektivitet	-	-	-	4	-
Ikke forsøkt løst	9	6	2	3	1
Behandles/behandlet annen instans	154	100	71	53	38
Person	6	-	3	6	5
Effektivitet	6	-	3	6	5
Skade	-	-	-	-	2
Ikke forsøkt løst	-	-	-	-	2
Totalsum	205	165	96	91	56

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	2021	2022	2023	2024	2025
Bank	645	798	826	974	821
Eierskifte	38	43	63	76	67
Inkasso	366	262	319	307	291
Person	217	181	157	183	276
Skade	345	309	267	433	498
TFF	1 154	683	462	506	484

Andelen saker som ikke tas til behandling varierer mellom områdene, men er over tid stabil. 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 klagenes 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	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

Medholdsandel i prosent fordelt per fagområde

Medholdsandeler kan beregnes på ulike måter. I tabellen under har vi valgt å angi utviklingen i klagers medholdsandel ut fra de saker vi tar til behandling. Det betyr av vi i grunnlaget ikke tar med saker som bortfaller, overføres klagekontor utland, faller utenfor vårt mandat, ikke er klare for behandling, saker som avvises og saker som overføres for behandling i nemnd.

Område	2021	2022	2023	2024	2025
Bank	42,3	52,3	45,5	44,8	35,5
Eierskifte	56,9	61,3	73,9	69,3	57,6
Inkasso	51,0	58,5	74,3	58,2	77,9
Person	31,6	27,9	31,7	34,1	25,3
Skade	21,1	24,1	21,3	24,7	21,0
TFF	7,1	9,9	8,8	7,1	6,8
Totalt	30,5	38,0	39,3	42,5	35,0

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	2021	2022	2023	2024	2025
Bank	80,5	74,9	65,4	62,6	61,6
Eierskifte	8,0	5,5	8,5	18,2	17,5
Inkasso	83,8	93,9	91,6	91,1	87,8
Person	78,1	69,9	73,7	69,3	66,7
Skade	47,7	61,2	59,8	59,7	57,4
TFF	21,2	28,0	0	14,3	28,6

Nemnd

Avviste saker i Nemnd

Også for nemnd vil spørsmålet om avvisning komme opp. Det er de samme reglene for avvisning som gjelder for nemnd som for sekretariatet, men ved nemndsbehandling står saken gjerne annerledes enn ved sekretariatets behandling, og det preger også avvisningsårsakene:

1. Klagen er ikke forsøkt løst med motparten

Når saken er kommet til nemndsbehandling vil det være klart at det er en tvist mellom partene. Dette er således en avvisningsgrunn som brukes svært sjelden for nemnd.

2. Klagen er useriøs eller grunnløs

Dette er en lite brukt hjemmel, men har vært i bruk der vi opplever at klager driver med ren sjikane.

3. Saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol, herunder forliksråd og namsmyndigheter

Dette gjelder selvfølgelig kun der det er samme spørsmål som er til behandling. En sak som ikke er ferdigbehandlet kan klager velge å la bli behandlet i Finansklagenemnda. Fra 01.03.2024 vil banksaker, som er under behandling hos namsmyndighetene, likevel kunne bli behandlet her. I juridiske termer omtales avvisning på dette grunnlag som avvisning på grunn av litispensens.

4. Saken lar seg ikke behandle uten at dette går utover klageorganets effektivitet

Finansklagenemnda har bare skriftlig saksbehandling. Dette setter noen skranker for hvilke saker som egner seg for vurdering hos oss. Noen saker er bevismessig så vanskelig at de ikke egner seg for nemndsbehandling og vil derfor avvises av nemnda. Antallet avviste saker på dette grunnlaget har vært forholdsvis stabilt.

I tillegg til de 4 ovennevnte grunner vil saker ikke tas til behandling dersom klager ikke har et reelt behov for å få prøvd saken i nemnda, eller saken faller utenfor Finansklagenemndas mandat. Et eksempel på det første kan være at foretaket har imøtekommet klagen fullt ut, men klager likevel ønsker at klagen skal behandles av nemnda. Da avvises saken med hjemmel i Finansklagenemndas vedtekter punkt 1.4. Et eksempel på at saken faller utenfor Finansklagenemndas mandat kan være at klager i en banksak er næringsdrivende.

Avvisningsgrunn	2021	2022	2023	2024	2025
Bank	41	26	37	27	13
Effektivitet	24	17	34	26	12
Behandles/behandlet annen instans	8	7	1	1	1
Ikke tatt til behandling	9	2	2	-	-
Eierskifte	10	8	9	13	16
Effektivitet	10	7	8	12	16
Behandles/behandlet annen instans	-	1	-	1	-
Ikke tatt til behandling	-	-	1	-	-
Inkasso	17	5	7	4	8
Effektivitet	-	-	-	-	-
Ikke forsøkt løst	1	-	2	-	-
Behandles/behandlet annen instans	9	2	2	1	3
Ikke tatt til behandling	7	3	3	3	5

Avvisningsgrunn	2021	2022	2023	2024	2025
Person	16	12	8	12	13
Effektivitet	16	12	8	12	12
Ikke tatt til behandling	-	-	-	-	1
Skade	49	50	36	33	45
Effektivitet	47	49	36	32	44
Behandles/behandlet annen instans	1	1	-	-	-
Useriøs eller grunnløs	1	-	-	-	-
Ikke tatt til behandling	-	-	-	1	1
Totalsum	133	101	97	89	95

Ingen saker registrert for TFF

Andel saker overført nemnd i prosent per fagområde

Område	2021	2022	2023	2024	2025
Bank	14,5	10,2	9,6	9,9	15,0
Eierskifte	40,0	37,3	35,6	30,8	34,7
Inkasso	4,6	2,6	2,9	3,2	2,6
Person	22,0	24,4	23,2	23,3	17,9
Skade	18,8	19,4	18,2	17,2	18,9
TFF	2,7	4,7	4,2	3,7	3,0
Totalt	15,4	15,3	14,8	15,3	18,0

Antall nemndsavgjørelser per fagområde 2021 - 2025

Nemnd	2021	2022	2023	2024	2025
FinKN Bank	201	175	180	228	219
FinKN Eierskifte	362	303	251	338	424
FinKN Inkasso	41	19	23	20	17
FinKN Person	204	178	175	209	192
FinKN Skade	452	371	313	379	453
FinKN Skade (TFF Gebyr)	43	43	22	23	19
Alle avgjørelser	1 303	1 089	964	1 197	1 324

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	2021	2022	2023	2024	2025
FinKN Bank	211	193	213	273	258
FinKN Eierskifte	208	171	212	251	239
FinKN Inkasso	174	188	139	174	115
FinKN Person	245	234	225	236	279
FinKN Skade	232	128	154	165	193
FinKN Skade (TFF Gebyr)	189	121	128	184	227

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	2021	2022	2023	2024	2025
Bank	26,9	37,6	35,0	31,3	19,2
Eierskifte	39,2	43,4	48,8	54,2	42,2
Inkasso	37,5	64,3	60,0	50,0	41,2
Person	14,4	17,5	12,6	19,3	22,4
Skade	13,9	12,1	18,8	17,6	13,7
TFF	18,6	30,2	0,0	0,0	10,5
Totalt	23,8	27,4	29,0	31,2	25,3