

2023

Forskrift om klageorganer for forbrukersaker

§ 3. Årsrapport og rapporteringsplikt

Klageorganet skal utarbeide årlige rapporter som inneholder opplysninger om:

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2023		
a) antall mottatte klager og hva klagen gjelder	Område	Type	Antall
	Forsikring	Ansvar	96
	Forsikring	Bilansvar	145
	Forsikring	Bygning – innbo	797
	Forsikring	Dyr	65
	Forsikring	Garantiprodukter	3
	Forsikring	Lystbåt/fiskebåt	35
	Forsikring	Motorvogn	352
	Forsikring	Næringsliv	70
	Forsikring	Reise/reisegods	257
	Forsikring	Rettshjelp	117
	Forsikring	Verdisaker	22
	Forsikring	Generelt - skade	36
	Forsikring	Ansvar	1
	Forsikring	Bilansvar	35
	Forsikring	Lisens	5
	Forsikring	Liv	179
	Forsikring	Reisesyke	102
	Forsikring	Sykdom	162
	Forsikring	Ulykke	127
	Forsikring	Yrskeskade	175
	Forsikring	Generelt - person	4
	Forsikring	Boligkjøperforsikring	56
	Forsikring	Boligselgerforsikring	932
	Forsikring	Forsikring – ukjent produkt	132
	Bank	Andre bank tjenester	147
	Bank	Bank sin kompetanse	83
	Bank	Betalingsformidling	944
	Bank	Innskudd	324
	Bank	Kombinerte klager Bank/Inkasso	2
Bank	Sikkerhetsstillelse	8	
Bank	Utlån	453	
Bank	Generelt - Bank	144	
Bank	Bank – ukjent produkt	102	
Annet	Annet/ukjent område	140	
	Totalt	6252	
<p>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:</p>			

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2023																																																																								
	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> ○ det ble mottatt 594 saker innen denne kategorien • klager mot inkassoforetakene <ul style="list-style-type: none"> ○ det ble mottatt 721 saker innen denne kategorien <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>Vi ser at det innenfor området eierskifte er en stadig økende medholdsandel for forbruker, og dette oppfattes som et område hvor konfliktfrekvensen er høy målt mot andre produkter. Medholdsprosenten er vesentlig høyere enn for andre områder, ref. d) nedenfor.</p> <p>Tabell medhold forbruker i sekretariat og nemnd (2017-2023):</p> <table border="1" data-bbox="675 1093 1522 1503"> <thead> <tr> <th>År</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sekretariat</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- alle</td> <td>21,2</td> <td>23,0</td> <td>24,6</td> <td>26,2</td> <td>23,8</td> <td>26,7</td> <td>27,3</td> </tr> <tr> <td>Sekretariat</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Eierskifte</td> <td>38,2</td> <td>46,1</td> <td>38,1</td> <td>49,9</td> <td>53,0</td> <td>55,9</td> <td>64,0</td> </tr> <tr> <td>Nemnd -</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>alle</td> <td>26,5</td> <td>21,5</td> <td>20,4</td> <td>22,8</td> <td>21,4</td> <td>24,7</td> <td>26,7</td> </tr> <tr> <td>Nemnd –</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Eierskifte</td> <td>30,0</td> <td>26,9</td> <td>24,7</td> <td>37,4</td> <td>38,1</td> <td>42,2</td> <td>47,0</td> </tr> </tbody> </table>	År	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Sekretariat								- alle	21,2	23,0	24,6	26,2	23,8	26,7	27,3	Sekretariat								- Eierskifte	38,2	46,1	38,1	49,9	53,0	55,9	64,0	Nemnd -								alle	26,5	21,5	20,4	22,8	21,4	24,7	26,7	Nemnd –								Eierskifte	30,0	26,9	24,7	37,4	38,1	42,2	47,0
År	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023																																																																		
Sekretariat																																																																									
- alle	21,2	23,0	24,6	26,2	23,8	26,7	27,3																																																																		
Sekretariat																																																																									
- Eierskifte	38,2	46,1	38,1	49,9	53,0	55,9	64,0																																																																		
Nemnd -																																																																									
alle	26,5	21,5	20,4	22,8	21,4	24,7	26,7																																																																		
Nemnd –																																																																									
Eierskifte	30,0	26,9	24,7	37,4	38,1	42,2	47,0																																																																		
<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="675 1738 1522 1980"> <thead> <tr> <th>Avvisningsgrunn</th> <th>Antall</th> <th>I prosent</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>§ 14 a – ikke forsøkt løst</td> <td>1</td> <td>0,9</td> </tr> <tr> <td>§ 14 b – useriøs eller grunnløs</td> <td>0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>§ 14 c – litispensens</td> <td>20</td> <td>18,2</td> </tr> <tr> <td>§ 14 f – effektivitet</td> <td>89</td> <td>80,9</td> </tr> <tr> <td>Totalt</td> <td>110</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Avvisningsgrunn	Antall	I prosent	§ 14 a – ikke forsøkt løst	1	0,9	§ 14 b – useriøs eller grunnløs	0	0,0	§ 14 c – litispensens	20	18,2	§ 14 f – effektivitet	89	80,9	Totalt	110																																																							
Avvisningsgrunn	Antall	I prosent																																																																							
§ 14 a – ikke forsøkt løst	1	0,9																																																																							
§ 14 b – useriøs eller grunnløs	0	0,0																																																																							
§ 14 c – litispensens	20	18,2																																																																							
§ 14 f – effektivitet	89	80,9																																																																							
Totalt	110																																																																								

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2023												
	<p>Gitt departementets innspill til fortolkningen av domstol som kom i fjor og vår endring av praksis for 2024, så vil antall saker avvist på grunn av litispensens synke i år.</p> <p>Når det gjelder saker avvist etter § 14 f så er dette saker med et så omfattende eller uavklart bevisbilde at sakene ikke egner seg for skriftlig behandling.</p>												
<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 klagebehandlingen i sekretariat og nemnd:</p> <table border="1" data-bbox="683 689 1289 824"> <tr> <td>Andel medhold klager</td> <td>28,97 %</td> </tr> <tr> <td>Andel medhold foretak</td> <td>63,83 %</td> </tr> <tr> <td>Andel saker med minnelig løsning</td> <td>0,11 %</td> </tr> </table> <p>Merknad:</p> <p>Finansklagenemnda har gjort endringer i sin statistikkføring når det gjelder beregning av andel medhold til klager, sammenlignet med tall for 2022. Vi regner nå denne ut fra de saker som er undergitt fullstendig klagebehandling i sekretariat og nemnd. Mao. har vi ikke hensyntatt saker der klagebehandlingen ble avbrutt, se kommentarer knyttet til § 3 e, eller der saken ble avvist, se § 3 c.</p> <p>For sammenligning med tall i Årsrapport for 2022, tar vi her inn prosenter iht. tidligere statistikkføring:</p> <table border="1" data-bbox="683 1384 1289 1518"> <tr> <td>Andel medhold klager</td> <td>20,03 %</td> </tr> <tr> <td>Andel medhold foretak</td> <td>44,12 %</td> </tr> <tr> <td>Andel saker med minnelig løsning</td> <td>0,07 %</td> </tr> </table>	Andel medhold klager	28,97 %	Andel medhold foretak	63,83 %	Andel saker med minnelig løsning	0,11 %	Andel medhold klager	20,03 %	Andel medhold foretak	44,12 %	Andel saker med minnelig løsning	0,07 %
Andel medhold klager	28,97 %												
Andel medhold foretak	63,83 %												
Andel saker med minnelig løsning	0,11 %												
Andel medhold klager	20,03 %												
Andel medhold foretak	44,12 %												
Andel saker med minnelig løsning	0,07 %												
<p>e) prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette, hvis slik informasjon foreligger,</p>	<p>Andel av saker der klagebehandlingen ble avbrutt var på 23,2 %.</p> <p>I dette ligger følgende årsaker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vi har kontaktet klager for innhenting av nødvendig opplysninger før klagebehandlingen kan starte, men ikke fått noen tilbakemelding • saken er overført klagekontor i utlandet • saken bortfaller, av ulike grunner 												

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2023
	<ul style="list-style-type: none"> • sakene tas ikke til behandling da det ikke foreligger noen tvist eller de faller utenfor Finansklagenemndas mandat
f) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,	<p>For hele rapporteringsporteføljen, uavhengig av om sakene er avvist, ikke tatt til behandling, eller gitt full saksbehandling:</p> <p>39 dager fra komplett saksmappe foreligger og saken er klar til behandling, til avsluttet dato.</p> <p>105 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>38 dager fra komplett saksmappe foreligger og saken er klar til behandling, til avsluttet dato.</p> <p>148 dager fra saken er innkommet til avsluttet dato.</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 2023 ble 3031 saker avsluttet etter en fullstendig klagebehandling i sekretariat og nemnd.</p> <p>2987 saker ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager.</p> <p>16 saker fikk forlenget frist, og alle saker ble behandlet innen denne fristen.</p> <p>28 saker ble dermed behandlet utenfor fristen på 90 dager/forlenget frist.</p> <p>27 av disse var på Eierskifte, hvor vi kom i brudd på 19 stykker på grunn av manglende kapasitet hos Forbrukerrådet til å stille i møte. De resterende 8 skyldes at vi mottok flere klager enn hva nemnda hadde kapasitet til å behandle.</p> <p>Den ene saken på Bank skyldes at Forbrukerrådet ikke kunne stille i nemndsmøte, og vi måtte avlyse møtet.</p>

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2023
h) i hvilket omfang resultatene av klagebehandlinger er blitt etterlevd, hvis slik informasjon foreligger,	Det ble avgitt 918 nemndsavgjørelser i 2023. Klager fikk medhold i 241 av sakene (26,3 %), og i 18 av disse sakene (7,5 %) har foretaket gitt beskjed om at det ikke vil følge nemndas avgjørelse. Totalt er antall ikke aksepter på under 2 % av alle nemndsavgjørelser, og har ligget stabilt på dette nivået over de siste 6 år.
i) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,	<ul style="list-style-type: none"> • FIN-NET • ODR
j) klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak,	<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.</p> <p>I tillegg til fast opplæring i Personvern/GDPR av alle nye medarbeidere, samt en årlig ajourføring, har våre ansatt i 2023 fulgt eksterne kurs i Personvern/GDPR og Informasjonssikkerhet. Kursene, levert av Junglemap, er digitale og består av jevnlig, korte leksjoner, hvor grunnelementene er Repetisjon, Refleksjon og Forsterkning, såkalt NanoLearning.</p>
k) en evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak.	Finansklagenemnda opplevde økning i saksmengden gjennom 2023 på totalt 15 %, primært drevet av en økning innenfor Eierskifte på 22 % og Bank på 16 %. Denne kraftige økningen var ikke forventet og vi ble noe hengende etter med oppbemanning, noe som ledet til restanseoppbygging og noe lengre svartid. Vi har ansatt flere ressurser i 2024 og vil også kjøre et større prosessprosjekt for å se om vi kan øke effektiviteten vår ytterligere. Begge deler bør gi en redusert svartid gjennom 2024.