

Statistikk

**Vedlegg til Finansklagenemndas
Årsrapport 2023**

Sekretariat

Antall saker meldt per område

	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	1 113	1 332	1 431	1 896	2 207
Eierskifte	922	913	791	804	988
Inkasso	1 120	1 135	806	656	721
Person	964	899	804	695	790
Skade	1 949	2 295	1 796	1 790	1 995
TFF	2 907	1 895	1 565	863	594
Annet	91	194	217	244	272
Totalsum	9 066	8 663	7 410	6 948	7 567

Antall klager fordelt på sakstype per fagområde

Eierskifte

	2019	2020	2021	2022	2023
Boligkjøperforsikring	65	90	64	44	56
Boligselgerforsikring – lov om avhending av fast eiendom	858	826	727	761	932
Totalsum	923	916	791	805	988

Person

	2019	2020	2021	2022	2023
Ansvar	3	-	1	5	1
Bilansvar	66	83	49	44	35
Generell	5	3	8	10	4
Lisens	1	11	9	6	5
Livsforsikring/uføredkninger/pensjon	239	221	209	154	179
Reisesyke	127	91	42	85	102
Sykeforsikringer/barnekasko	135	131	143	100	162
Ulykke	137	136	118	127	127
Yrkesskade/yrkessykdom	251	222	226	165	175
Totalsum	964	898	805	696	790

Skade

	2019	2020	2021	2022	2023
Ansvar	83	83	98	94	96
Bilansvar	191	167	133	168	145
Bygning - innbo (kombinert)	700	675	677	700	797
Dyr	58	59	49	51	65
Garantiprodukter	-	-	-	1	3
Generell	50	49	42	49	25
Lystbåt/fiskebåt	41	62	47	39	35
Motorvogn	354	363	275	280	352
Næringsliv	52	46	61	68	70
Reise/reisegods	229	581	243	200	257
Rettshjelp	137	109	115	98	117
Verdisaker	42	68	32	22	22
Andre forsikringstyper – skade	9	35	28	19	11
Totalsum	1 946	2 297	1 800	1 789	1 995

TFF

	2019	2020	2021	2022	2023
Gebyr for uforsikret motorvogn	2 907	1 893	1 565	863	594

Bank

	2019	2020	2021	2022	2023
Bank sin kompetanse	85	66	102	76	83
Betalingsformidling	430	480	502	725	944
Generell	115	176	126	162	126
Generelt - Bank	12	9	8	12	18
Innskudd	138	206	256	351	324
Kombinerte klager Bank/Inkasso	-	9	5	-	2
Sikkerhetsstillelse	16	13	11	16	8
Utlån	196	261	314	403	453
Andre tjenester	76	58	33	37	147
Ukjent	43	61	75	114	102
Totalsum	1 111	1 339	1 432	1 896	2 207

Inkasso

	2019	2020	2021	2022	2023
Finansklagenemnda Inkasso sin kompetanse	335	230	195	141	180
Generell	86	101	47	42	37
Generelle spørsmål - inkasso	-	-	-	1	-
God inkassoskikk, § 8	162	69	70	49	92
Kombinerte klager Inkasso/Bank	-	10	3	2	3
Tvist	281	417	338	260	295
Varsling	167	152	63	79	67
Ukjent	89	156	90	85	47
Totalsum	1 120	1 135	806	659	721

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 forlikråd 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 avdeling og avvissingsgrunn

Avvissingsgrunn	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	56	56	36	59	20
Effektivitet	8	3	1	1	
Ikke forsøkt løst	19	26	14	17	1
Behandles/behandlet annen instans	29	27	21	41	19
Eierskifte	1	1	-	-	-
Behandles/behandlet annen instans	1	1	-	-	-
Inkasso	157	157	163	106	73
Ikke forsøkt løst	5	19	9	6	2
Behandles/behandlet annen instans	147	138	154	100	71
Useriøs eller grunnløs	5	-	-	-	-
Person	6	8	6	-	3
Effektivitet	6	8	6	-	3
Skade	7	2	-	-	-
Ikke forsøkt løst	2	-	-	-	-
Behandles/behandlet annen instans	5	2	-	-	-
Totalsum	227	224	205	165	96

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 område

Område	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	367	434	645	798	826
Eierskifte	51	43	38	43	63
Inkasso	436	441	366	262	319
Person	249	192	217	181	157
Skade	308	373	345	309	267
TFF	2 207	1 458	1 154	683	462

Andelen saker som ikke tas til behandling varierer mellom områdene, men er over tid stabilt. 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 Trafikkforsikringsforeningens 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 område i antall dager

Område	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	66	72	73	68	86
Eierskifte	129	159	138	110	152
Inkasso	49	53	63	55	47
Person	94	122	126	111	107
Skade	89	119	147	61	79
TFF	57	46	61	36	33

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 realitetsbehandling. Det betyr av vi ikke hensyntar 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	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	34,1	36,3	42,3	52,3	45,5
Eierskifte	42,3	54,0	56,9	61,3	73,9
Inkasso	53,5	48,8	51,0	58,5	74,3
Person	34,8	27,9	31,6	27,9	31,7
Skade	26,4	29,8	21,1	24,1	21,3
TFF	7,8	9,2	7,1	9,9	8,8
Totalt	29,1	34,2	30,5	38,0	39,3

I disse tallene vil det være en del saker som løses til fordel for klager og som avsluttes, uten at det skjer en vurdering fra sekretariatets side. Denne andelen varierer mellom fagområdene, men som det fremgår av tabellen nedenfor, er den relativt stabil over tid:

Område	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	13,4	14,1	15,7	17,4	15,0
Eierskifte	4,4	4,4	4,2	3,1	5,5
Inkasso	19,1	18,4	16,7	25,0	27,7
Person	17,7	14,1	16,3	13,5	17,3
Skade	12,0	14,7	8,4	11,6	10,5

Hvis man ser de to tabellene opp mot hverandre, var det altså i 2023 slik at ca. 1/3 av sakene på Bank ble løst til fordel for klager uten at det skjedde en vurdering fra sekretariatets side. Sakene som gjelder TFF (Gebyr) sendes inn til Finansklagenemnda av Trafikkforsikringsforeningen, og det er derfor ikke naturlig at disse får sin løsning uten noen vurdering fra sekretariatets side.

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 skranke 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	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	18	18	41	26	37
Effektivitet	14	13	24	17	34
Behandles/behandlet annen instans	1	1	8	7	1
Ikke tatt til behandling	3	4	9	2	2
Eierskifte	4	5	10	8	9
Effektivitet	4	5	10	7	8
Behandles/behandlet annen instans	-	-	-	1	-
Ikke tatt til behandling	-	-	-	-	1
Inkasso	11	15	17	5	7
Effektivitet	-	9	-	-	-
Ikke forsøkt løst	-	-	1	-	2
Behandles/behandlet annen instans	7	2	9	2	2
Ikke tatt til behandling	4	4	7	3	3

Avvisningsgrunn	2019	2020	2021	2022	2023
Person	7	16	16	12	8
Effektivitet	7	16	16	12	8
Skade	41	43	49	50	36
Effektivitet	41	42	47	49	36
Behandles/behandlet annen instans	-	-	1	1	-
Useriøs eller grunnløs	-	-	1	-	-
Ikke tatt til behandling	-	1	-	-	-
TFF		1			
Ikke tatt til behandling	-	1	-	-	-
Totalsum	81	98	133	101	97

Andel saker overført nemnd i prosent per fagområde

Område	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	9,4	10,3	14,5	10,2	9,6
Eierskifte	36,0	38,9	40,0	37,3	35,6
Inkasso	3,5	3,6	4,6	2,6	2,9
Person	19,4	22,2	22,0	24,4	23,2
Skade	20,2	15,4	18,8	19,4	18,2
TFF	1,9	1,2	2,7	4,7	4,2
Totalt	11,5	12,8	15,4	15,3	14,8

Antall nemndsavgjørelser per fagområde 2019 - 2023

Nemnd	2019	2020	2021	2022	2023
FinKN Bank	91	121	201	175	180
FinKN Eierskifte	296	334	362	303	251
FinKN Inkasso	42	38	41	19	22
FinKN Person	171	170	204	178	175
FinKN Skade	356	280	452	371	312
FinKN Skade (TFF Gebyr)	68	22	43	43	22
Alle avgjørelser	1024	965	1303	1089	962

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	2019	2020	2021	2022	2023
FinKN Bank	185	201	211	193	213
FinKN Eierskifte	185	220	208	171	212
FinKN Inkasso	171	145	174	188	139
FinKN Person	192	208	245	234	225
FinKN Skade	162	207	232	128	154
FinKN Skade (TFF Gebyr)	186	246	189	121	128

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	2019	2020	2021	2022	2023
Bank	20,5	32,0	26,9	37,6	35,0
Eierskifte	25,0	38,0	39,2	43,4	48,8
Inkasso	29,0	39,1	37,5	64,3	60,0
Person	18,3	11,7	14,4	17,5	12,6
Skade	19,4	11,8	13,9	12,1	18,8
TFF	33,8	4,8	18,6	30,2	0,0
Totalt	23,1	24,9	23,8	27,4	29,0