

2024

Forskrift om klageorganer for forbrukersaker

§ 3. Årsrapport og rapporteringsplikt

Klageorganet skal utarbeide årlige rapporter som inneholder opplysninger om:

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2024		
a) antall mottatte klager og hva klagene gjelder	Område	Type	Antall
	Forsikring	Ansvar	101
	Forsikring	Bilansvar	159
	Forsikring	Bygning - innbo	1019
	Forsikring	Dyr	61
	Forsikring	Garantiprodukter	10
	Forsikring	Lystbåt/fiskebåt	57
	Forsikring	Motorvogn	483
	Forsikring	Næringsliv	71
	Forsikring	Reise/reisegods	283
	Forsikring	Rettshjelp	128
	Forsikring	Verdisaker	30
	Forsikring	Generelt - Skade	24
	Forsikring	Ansvar	1
	Forsikring	Bilansvar	52
	Forsikring	Lisens	8
	Forsikring	Liv/uførhet/pensjon	233
	Forsikring	Sykdom på reise	117
	Forsikring	Sykdom/barnekasko	179
	Forsikring	Ulykke	170
	Forsikring	Yrkesskade	174
	Forsikring	Generelt - Person	5
	Forsikring	Boligkjøperforsikring	91
	Forsikring	Boligselgerforsikring	1079
	Forsikring	Ukjent produkt	118
	Bank	Andre banktjenester	63
	Bank	Ansvar for kontobelastninger*	826
	Bank	Bank sin kompetanse	214
	Bank	Innskudd	467
	Bank	Kombinerte Bank/Inkasso	3
	Bank	Sikkerhetsstillelse	15
	Bank	Utlån	592
	Bank	Generelt - Bank	119
	Bank	Ukjent produkt	99
	Annet	Annet/ukjent område	120
	Totalt		7171
*(tidl. Betalingsformidling)			
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 2024																		
	- klagebehandling på ilagt gebyr for uforsikret motorvogn (regulert i forskrift om gebyr for uforsikret motorvogn mv. FOR-2018-02-14-230) - det ble mottatt 609 saker innen denne kategorien - klager mot inkassoforetakene - det ble mottatt 646 saker innen denne kategorien Disse sakene er dermed ikke hensyntatt i beregningene i denne rapporten.																		
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,	Innenfor fagområdet Bank er spørsmålet knyttet til tolkning av ny finansavtalelov § 4-30 og § 4-32 en gjentakende problemstilling. Særlig gjelder dette spørsmålet om når en transaksjon anses «godkjent» og når tilbakeføringsplikten inntreffer. Innenfor fagområdet Personforsikring er en gjentakende utfordring avviket mellom dagligtalens ulykkesbegrep, og hva som faktisk dekkes under en ulykkesdekning. Selskapene utformer sine vilkår ulikt og det kan være vanskelig for en forbruker å skjønne hva som faktisk er dekket under forsikringen som er tegnet. Dette har vært påpekt av nemnda i flere år. Nemnda har nå startet å justere egen praksis, bl.a. sett i lys av Forbrukeravtaledirektivet.																		
c) antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene, jf. § 2 annet ledd bokstav d,	Avviste saker i sekretariat og nemnd: <table><tr><th>Avvisningsgrunn</th><th>Antall</th><th>I prosent</th></tr><tr><td>§ 14 a – ikke forsøkt løst</td><td>3</td><td>2,6</td></tr><tr><td>§ 14 b – useriøs eller grunnløs</td><td>1</td><td>0,9</td></tr><tr><td>§ 14 c – litispendens</td><td>23</td><td>20,0</td></tr><tr><td>§ 14 f – effektivitet</td><td>88</td><td>76,5</td></tr><tr><td>Totalt</td><td>115</td><td></td></tr></table>	Avvisningsgrunn	Antall	I prosent	§ 14 a – ikke forsøkt løst	3	2,6	§ 14 b – useriøs eller grunnløs	1	0,9	§ 14 c – litispendens	23	20,0	§ 14 f – effektivitet	88	76,5	Totalt	115	
Avvisningsgrunn	Antall	I prosent																	
§ 14 a – ikke forsøkt løst	3	2,6																	
§ 14 b – useriøs eller grunnløs	1	0,9																	
§ 14 c – litispendens	23	20,0																	
§ 14 f – effektivitet	88	76,5																	
Totalt	115																		
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,	Resultat av klagebehandlingen i sekretariat og nemnd: <table><tr><td>Andel medhold klager</td><td>38,10 %</td></tr><tr><td>Andel medhold foretak</td><td>59,42 %</td></tr><tr><td>Andel saker med minnelig løsning</td><td>0,10 %</td></tr></table>	Andel medhold klager	38,10 %	Andel medhold foretak	59,42 %	Andel saker med minnelig løsning	0,10 %												
Andel medhold klager	38,10 %																		
Andel medhold foretak	59,42 %																		
Andel saker med minnelig løsning	0,10 %																		

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2024
	Medholdsandel for forbruker øker på Eierskifteområdet, og det er dette som driver utviklingen på totalen. På de andre områdene holder medholdsprosenten seg stabil.
e) prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette, hvis slik informasjon foreligger,	Andel av saker der klagebehandlingen ble avbrutt var på 27 %. I dette ligger følgende årsaker: • 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 • sakene tas ikke til behandling da det ikke foreligger noen tvist eller de faller utenfor Finansklagenemndas mandat
f) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,	For hele rapporteringsporteføljen, uavhengig av om sakene er avvist, ikke tatt til behandling, eller gitt full saksbehandling: 40 dager fra komplett saksmappe foreligger og saken er klar til behandling, til avsluttet dato. 130 dager fra saken er innkommet til avsluttet dato. Hvis vi begrenser målingen til kun de sakene som har vært gjenstand for full klagebehandling i sekretariat og eventuelt i nemnd: 38 dager fra komplett saksmappe foreligger og saken er klar til behandling, til avsluttet dato. 182 dager fra saken er innkommet til avsluttet dato.
g) antall saker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 16,	I 2024 ble 4024 saker avsluttet etter en fullstendig klagebehandling i sekretariat og nemnd. 3928 saker ble behandlet innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager. 27 saker fikk forlenget frist, og 23 saker ble behandlet innen denne fristen. 96 saker ble dermed behandlet utenfor fristen på 90 dager/forlenget frist.

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2024
	86 av sakene var på Bank og skyldes kapasitet hos Forbrukerrådet. Nemndsmøtene våren 2024 var helt fullbooket, og så ble noen møter avlyst i mars/april på grunn av sykdom. Det ledet til at alle sakene i disse møtene ble forskjøvet, uten at Forbrukerrådet hadde kapasitet til å ta igjen møtene. Dette ga en dominoeffekt i forsinkelser som vi dro med oss helt frem til høsten. 8 av sakene var på Eierskifte hvor 6 saker skyldtes manglende kapasitet i nemnda (fullbookede møter inn mot sommerferien), mens 2 saker skyldtes forfall fra Forbrukerrådet. 2 av sakene var på Person og der manglet Forbrukerrådet medisinsk sakkyndig medlem over en lengre periode, noe som gjorde at vi gikk i brudd med disse Det skal her generelt bemerkes at nemndenes kapasitet innenfor Bank, Person, Skade og Eierskifte er sprengt. Med økende inngang til sekretariatet vil det gi økt inngang også av nemndssaker. Et gjennomgangstema de siste årene har vært Forbrukerrådets kapasitet til å stille med medlemmer i våre nemnder.
h) i hvilket omfang resultatene av klagebehandlinger er blitt etterlevd, hvis slik informasjon foreligger,	Det ble avgitt 1154 nemndsavgjørelser i 2024. Klager fikk medhold i 338 av sakene (29,3 %), og i 29 av disse sakene (8,6 %) har foretaket gitt beskjed om at det ikke vil følge nemndas avgjørelse. Det var en økning fra 18 for 2023. Selv om økningen var prosentvis høy, så økte også antallet nemndsavgjørelser med 24%. Sett opp mot det totale antall innkomne klager til Finansklagenemnda er det 3,3 promille, og 2,5% av totalt antall nemndsavgjørelser.
i) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,	- FIN-NET - ODR
j) klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak,	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

2024

Rapporteringspunkter - § 3	Status 2024
	ekstra fokus på EU/EØS-rett hvor vi innførte 5 timer obligatorisk opplæring med bruk av ressurser utenfra. Vi har etablert et system for opplæring i GDPR (personvern) av alle nye medarbeidere, samt en årlig ajourføring av alle ansatte.
k) en evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak.	Finansklagenemnda har i 2024 gjennomført et prosessprosjekt hvor vi har gjennomgått alle våre prosesser fra ende til ende for å finne flaskehalser. Ut av dette prosjektet er det kommet 5 hovedinitiativ som ble implementert gjennom slutten av 2024 og som vi fortsetter med i 2025. Våre restanser er fortsatt høye, og vi har hatt en økende andel gamle saker, men saksbehandlingstiden i Q4 2024 var 12% kortere enn i Q4 2023, og det til tross for at inngangen i 2024 var tidenes høyeste.