

# **Saksbehandlingsregler for Finansklagenemnda**

## **1. Generelt**

Finansklagenemnda behandler klager som gjelder tvister av rettslig karakter som springer ut av kontraktsforhold med finansselskap som nevnt i Finansklagenemndas vedtekter punkt 1.5 og klager på foretak som driver inkassovirksomhet (heretter inkassoselskap) som nevnt i Finansklagenemndas vedtekter punkt 1.6. Dette gjelder ikke tvister som naturlig hører inn under annen klageordning eller tilsynsmyndighet. Foruten å avgi rådgivende uttalelser i enkeltsaker skal Finansklagenemnda bistå publikum og finans- og inkassoselskapene med generell veiledning og informasjon om nemndspraksis.

## **2. Hvem kan klage**

Se Finansklagenemndas vedtekter punkt 1.4.

## **3. Hvem kan innklages?**

Det kan klages på finans- og inkassoselskap som er tilsluttet klageordningen, jf. Finansklagenemndas vedtekter punkt 1.5 og 1.6.

## **4. Hva kan det klages på?**

Se Finansklagenemndas vedtekter punkt 1.3.

## **5. Adgangen til å avvise en sak**

Se Finansklagenemndas vedtekter kapittel 4.

## **6. Krav til klagen**

Klage skal sendes skriftlig til sekretariatet. Sekretariatet skal legge til rette for at klage skal kunne sendes inn både elektronisk og på papir. Etter anmodning skal sekretariatet bistå med å sette opp klagen. I klagen skal det gjøres rede for de grunner klagen bygger på og relevant dokumentasjon. Vedligger ikke slik dokumentasjon kan sekretariatet be om å få det lagt frem.

Sekretariatet tar stilling til om lyd- og bildeopptak kan fremlegges som dokumentasjon.

Før en klagesak tas til behandling skal klageren ha forsøkt å løse saken direkte med motparten. Saken kan ellers avvises, jf. Finansklagenemndas vedtekter punkt 4.1.

## **7. Bistand fra tredjepart**

Klagebehandling tilbys også i de tilfeller der partene får bistand av en tredjepart. Sekretariatet skal informere partene om dette før klagebehandlingen begynner. Sekretariatet skal samtidig informere partene om at Finansklagenemnda normalt ikke avgjør spørsmål om dekning av utgifter til advokatbistand, jf. Finansklagenemndas vedtekter punkt 1.3.

## **8. Adgang til å trekke saken**

En forbruker og en næringsdrivende med klagerett, jf. Finansklagenemndas vedtekter punkt 1.4, kan når som helst trekke saken fra klagebehandlingen. Partene skal informeres om dette før behandlingen av saken begynner.

## **9. Partenes rett til å uttale seg**

Når det er avgjort at saken ikke skal avvises, skal sekretariatet sende klagen med vedlegg til finansselskapet og be om en uttalelse om sakens faktiske og rettslige sider. Alle saksdokumenter skal forelegges motparten til uttalelse. Partene kan anmodes om å komme med sluttbemerkninger. Sekretariatet skal sette rimelig frister for uttalelser og sluttbemerkninger.

## **10. Saksbehandlingen i sekretariatet**

Faller en sak utenfor Finansklagenemndas saksområde, skal sekretariatet orientere klager om riktig klageorgan.

Saksbehandlingen er skriftlig. Partene skal kunne utveksle informasjon om saken elektronisk eller per post. Sekretariatet skal sørge for at saken blir så godt opplyst som mulig og kan be om ytterligere informasjon fra partene.

Sekretariatet skal bidra til å finne løsninger i samsvar med gjeldende rett.

Sekretariatets behandling av saken er ikke begrenset av de anførselene og rettsgrunnlagene som partene har bragt inn i saken.

Treffer sekretariatet realitetsavgjørelse i saken skal klager informeres om at avbrutt foreldelsesfrist vil gjelde i ett år etter at saken er avsluttet ved Finansklagenemnda, jf. foreldelsesloven § 16 nr.2, §§ 21 og 22.

I saker som ikke avgjøres av sekretariatet eller sekretariatsavgjørelser som påklages, skal sekretariatet legge saken frem for nemnda vedlagt en fremstilling av saksforholdet, partenes anførsler og påstander, samt redegjøre for rettstilstanden. Dette sakssammendraget sendes partene før nemndsbehandling.

Sekretariatet setter opp nemndenes møteplan, og sørger for at nemndsmedlemmene på forhånd får oversendt sekretariatets sakssammendrag og sakens dokumenter.

## **11. Sekretariatets realitetsavgjørelser**

Sekretariatet kan treffe realitetsavgjørelse i tvister der det foreligger fast praksis eller prinsipiell avgjørelse fra nemnda i tilsvarende saker. I inkassosaker kan sekretariatet kun avgjøre tvister om forpliktelser etter inkassoloven.

Avgjørelse truffet av sekretariatet kan påklages til nemnda. Ved klage betaler klager et klagegebyr på kr. 200. Klagen må være sendt, og gebyret innbetalt, innen 21 dager fra sekretariatets avgjørelse er sendt til klager. Fristoversittelse medfører at adgangen til å kreve nemndsbehandling bortfaller.

Treffer sekretariatet realitetsavgjørelse i saken skal klager, i forbindelse med at de får tilsendt den begrunnede avgjørelsen informeres om at avgjørelsen kan påklages til nemnda og om klagegebyret på kr. 200. Det skal også informeres om virkningen av fristoversittelse.

## **12. Sekretariatets meglingsforslag**

Hvis sekretariatet fremsetter et forslag til løsning som en eller begge parter skal akseptere eller avvise, skal sekretariatet informere partene om:

- a) at sekretariatets løsning kan avvike fra domstolsavgjørelse,

- b) at partene kan velge om de vil følge sekretariatets forslag til løsning eller bringe saken inn for nemnda,
- c) at saken anses løst i minnelighet dersom forslaget aksepteres
- d) at muligheten til å fremme søksmål ved domstolene om nye krav eller gyldigheten av den minnelige løsningen ikke bortfaller hvis sekretariatets forslag til løsning aksepteres.

### **13. Saksbehandlingen i nemndene**

Nemndenes saksbehandling er skriftlig. Saker behandles i møte for lukkede dører eller i fjernmøte. Med fjernmøte menes et møte der ikke alle deltakerne er til stede, men deltar ved hjelp av fjernmøteteknikk. Saker kan også behandles i digitalt møterom.

Saker behandles på grunnlag av de faktiske opplysningene som er fremkommet under saksforberedelsen. Har motparten ikke kommet med uttalelse, kan nemndene avgjøre saken på grunnlag av saksfremstillingen i klagen. Nemndene kan utsette saken for å innhente ytterligere informasjon.

Nemndenes behandling av saken er ikke begrenset av de anførselene og rettsgrunnlagene som partene har bragt inn i saken.

Nemnda møter normalt fulltallig. Den er beslutningsdyktig når enten leder og minst en av partsrepresentantene fra hver side eller leder og to uavhengige medlemmer er til stede. Avgjørelse treffes ved alminnelig flertall, men ved stemmelikhet har leder dobbeltstemme. Leder utarbeider utkast til avgjørelser. Ved leders forfall ledes møtet av nestleder, som da også utarbeider utkast til nemndas avgjørelser.

Sekretariatet deltar i møtene med en jurist som har sekretærfunksjon. Vedkommende kan bidra med saksopplysninger for å avklare faktum. Sekretæren sørger for at det nedtegnes hvem som er til stede, hvilke saker som behandles, vedtak og eventuelle dissenser.

I avgjørelse i sak om kontraheringsnektelse kreves at de medisinske sakkyndige deltar.

Spørsmål om en nemndsleders eller et nemndsmedlems habilitet kan fremlegges for nemndslederne samlet til uttalelse.

### **14. Nemndens avgjørelse**

Nemndenes avgjørelser skal begrunnes. De er ikke rettslig bindende.

Det skal fremgå av en avgjørelse om den er enstemmig og opplyses om partstilhørigheten til medlem som dissenterer. Mindretallets syn skal også begrunnes. Avgjørelsen skal være godkjent av nemndas medlemmer før utsendelse til partene.

Nemndene forutsettes å legge til grunn ensartet lovforståelse. Ved uenighet kan spørsmålet fremlegges for nemndslederne samlet til uttalelse.

Partene skal informeres skriftlig eller på varig medium om resultatet og begrunnelsen.

### **15. Ikke akseptert avgjørelse**

Dersom klager får helt eller delvis medhold skal finans- eller inkassoselskapet gi en begrunnet tilbakemelding til sekretariatet innen 21 dager dersom uttalelsen ikke vil bli fulgt. Er varsel ikke mottatt innen fristen er finans- eller inkassoselskapet bundet av avgjørelsen. Det samme gjelder om sekretariatets realitetsavgjørelse ikke blir påklaget innen en frist på 21 dager.

Sekretariatet skal, så langt det er mulig, sørge for at finans- eller inkassoselskapet skriftlig begrunner hvorfor avgjørelsen ikke aksepteres.

Sekretariatet skal orientere og veilede klager dersom foretaket ikke aksepterer en avgjørelse, herunder informere om lovbestemt eller avtalefestet rett til dekning av nødvendige sakskostnader ved etterfølgende domstolsbehandling.

Finans- eller inkassoselskapet skal varsle Finansklagenemnda dersom saken bringes inn for domstolene.

### **16. Saksbehandlingsfrist i Finansklagenemnda**

Sekretariatet skal informere partene skriftlig så snart det har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge sider om at klagebehandlingen begynner. Klagebehandlingen begynner normalt når klage og tilsvar er mottatt. Resultatet av klagebehandlingen i Finansklagenemnda skal gjøres kjent for partene innen 90 dager fra dette tidspunktet. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges. Partene skal informeres om forlengelsen og om ny frist.

Sekretariatet skal aktivt styre klagebehandlingen for å oppnå rask, prosessøkonomisk og forsvarlig behandling.

### **17. Adgangen til å begjære gjenåpning**

Partene kan begjære gjenåpning i en sak som er avgjort og avsluttet i sekretariat eller nemnd.

Gjenåpning forutsetter at den som begjærer gjenåpning legger fram nye vesentlige opplysninger som anses av betydning for sakens utfall og som ikke tidligere kunne ha vært fremlagt.

Et finans- eller inkassoselskap må begjære gjenåpning av en sak avgjort i sekretariatet innen to måneder etter at fristen i punkt 15 er utløpt.

Et finans- eller inkassoselskap må begjære gjenåpning av en sak avgjort i nemnda før utløpet av fristen i punkt 15 eller innen to måneder etter at selskapet varslet at de ikke aksepterer nemndas uttalelse.

Før saken behandles skal motparten gis anledning til å uttale seg.

Begjæringen om gjenåpning behandles først i sekretariatet dersom det opprinnelige tvistes spørsmålet ble avgjort der. Sekretariatets avslag på begjæring om gjenåpning kan kreves nemndsbehandlet med mindre nemndleder med endelig virkning avgjør at begjæringen skal avvises.

### **18. Korrigering av feil**

Sekretariatet kan rette åpenbare skrive- og regnefeil, samt andre sammenlignbare tydelige feil, i avgjørelser fra sekretariatet og nemndene. Sekretariatet kan beslutte at avgjørelsen, som følge av feilen, skal tas til ny behandling.

### **19. Forståelse av disse saksbehandlingsreglene**

Ved tvil om forståelsen av saksbehandlingsreglene, skal spørsmålet fremlegges for styret ved styrets leder.

Ved tvil om hvilken nemnd som skal behandle en konkret sak, kan sekretariatet forelegge spørsmålet for en av nemndslederne før saken forberedes videre.

### **20. Ikrafttredelse**

Saksbehandlingsreglene trer i kraft fra det tidspunkt da de blir godkjent av departementet. Opprinnelig saksbehandlingsregler oppheves når disse vedtektene trer i kraft.

### **21. Endring av saksbehandlingsregler**

Dersom krav i eller gitt i medhold av loven endres, skal saksbehandlingsreglene til Finansklagenemnda endres tilsvarende.

Oslo, 21.06. 2017



Bernt S. Zakariassen  
Styreleder i Finansklagenemnda