

Avtale om Finansklagenemnda

mellom

Forbrukerrådet, Næringslivets Hovedorganisasjon, Finans Norge,
Finansieringsselskapenes Forening, Verdipapirfondenes forening og
Virke

Gjelder fra 28.september 2016

Forbrukerrådet (FR), Næringslivets Hovedorganisasjon, Finans Norge, Finansieringsselskapenes Forening, Verdipapirfondenes forening og Virke, heretter kalt Avtalepartene, har oppdatert avtalen om drift av Finansklagenemnda – klagenemndene for forsikring, bank, finans, verdipapirfond og inkasso.

Avtalen, supplert med vedtekter for Finansklagenemnda, jf. vedlegg 1 og saksbehandlingsregler for nemndene, jf. vedlegg 2, avløser tidligere avtale mellom Avtalepartene, senest avtalen av 13. desember 2013. Virksomheten i Finansklagenemnda videreføres med de endringer som fremkommer i herværende avtale og vedtektsendringer.

Finansklagenemnda er et bransjebasert utenrettslig tvisteløsningsorgan med hovedformål å behandle tvister mellom finansselskap og deres kunder innenfor områdene forsikring, bank, finans, verdipapirfond og inkasso.

1. Bakgrunn

Finansklagenemnda skal organisere og drifte de klagenemnder som til enhver tid er tilordnet organisasjonen. Finansklagenemnda består for tiden av et sekretariat og fem nemnder - Finansklagenemnda Bank, Finansklagenemnda Person, Finansklagenemnda Skade, Finansklagenemnda Eierskifte og Finansklagenemnda Inkasso. Disse klagenemndene videreføres som uavhengige, utenrettslige tvisteløsningsorganer. Finansklagenemnda Bank, finans og verdipapirfond. benevnes Finansklagenemnda Bank.

Avtalepartene har lagt til grunn at etablering av et felles sekretariat for alle klagenemnder på finansområdet gir stordriftsfordeler, økonomiske synergieffekter og muligheter for kostnadsbesparelser på sikt.

Et felles sekretariat gir brukerne bedre oversikt over og tilgang til relevante utenrettslige klagenemnder på finansområdet. Enhetlig profilering utad, informativ hjemmeside og samme saksbehandlings- og kommunikasjonsverktøy samt et felles system for publisering av uttalelser fra nemndene, bidrar til å styrke næringsens omdømme i håndteringen av forbrukerklager.

2. Vedtekter, styringsstruktur og organisasjonsplan

Avtalepartene fastsetter vedtekter for Finansklagenemnda. Vedtektene skal godkjennes av Barne- og Likestillingsdepartementet, jf lov om klageorganer for forbrukersaker § 3 med tilhørende forskrift § 1.

Saksbehandlingsregler som direkte gjelder de ulike nemndene som sådan, nedfelles i egne retningslinjer som vedtas av Finansklagenemndas styre med hjemmel i vedtektene.

I henhold til vedtektene skal Finansklagenemnda ha et styre på til sammen ni medlemmer med like mange personlige varamedlemmer. Avtalepartene på tilbydersiden innehar seks styreplasser og avtalepartene på brukesiden tre plasser. Oppnevning til styret skjer etter følgende fordeling av medlemmer mellom avtalepartene:

- Forbrukerrådet to medlemmer
- Næringslivets Hovedorganisasjon ett medlem
- Finans Norge tre medlemmer
- Finansieringsselskapenes Forening ett medlem
- Verdipapirfondenes forening ett medlem
- Virke ett medlem

Avtalepartene er enige om at Finansklagenemndas avdelingsstruktur skal avspeile de ulike nemnder.

Vedtektene skal regulere kompetanseforholdet mellom Avtalepartene, Finansklagenemndas styre, administrerende direktør/sekretariat og de nemnder som Finansklagenemnda organiserer.

Avtalepartene bidrar til å gjøre Finansklagenemnda alminnelig kjent.

3. Grunnvilkår og saksbehandlingsregler for nemndene

Avtalepartene legger til grunn at Finansklagenemnda og de tilknyttede nemnder skal drive sin virksomhet innenfor rammene av lov om klageorganer i forbrukersaker av xx 2016, forsikringsavtaleloven § 20-1 og finansavtaleloven § 4, inkassoloven § 22, andre offentligrettslige rammevilkår og Finansklagenemndas vedtekter.

Avtalepartene er videre enige om følgende overordnede prinsipper for virksomheten ved Finansklagenemnda og saksbehandlingen ved de tilknyttede nemnder:

- a) Alle typer finansselskap med rett til å tilby forsikringstjenester og finansielle tjenester i Norge innenfor nemndenes kompetanseområde (virkeområde), skal kunne slutte seg til klageordningen med de rettigheter og forpliktelser dette innebærer og bl.a. godta at klager mot foretaket behandles av relevant nemnd.

Forannevnte gjelder også dersom det ved lov eller forskrift bestemmes at andre foretak skal være tilsluttet Finansklagenemnda.

- b) Finansklagenemnda skal være tilknyttet det grenseoverskridende nettverk innenfor EØS-området for utenrettslige klager fra forbrukere over finansielle tjenester (FIN-NET).
- c) Finansklagenemnda skal være lokalisert adskilt fra avtalepartene.
- d) Finansklagenemnda skal bemannes med juridisk og annen nødvendig kompetanse som er forsvarlig tilpasset nemndenes saksområder og saksmengde til enhver tid. Innenfor de rammer som avtalepartene setter for nemndstrukturen, skal Finansklagenemnda v/styret løpende vurdere behovet for opprettelse av nye nemnder og avvikling av eksisterende.
- e) Finansklagenemndas hjemmeside skal gi lett tilgang til avgitte uttalelser fra nemndene. Det skal fremgå av nemndenes publiserte og søkbare uttalelser hvilken tjenestetilbyder som har vært innklaget og part i tvistesaken. Hjemmesiden skal videre inneholde kontaktopplysninger samt informasjon om saksbehandlingsrutiner og de ulike trinn i beslutningsprosessen.

Hjemmesiden skal gi veiledning om hvordan en klage kan innleveres, herunder konkret angi hvor klager kan henvende seg for å få nærmere informasjon om klageordningen. Finansklagenemnda skal bl.a. legge til rette for bruk av hensiktsmessige elektroniske løsninger for innlevering av klage.

Hjemmesiden skal også inneholde informasjon om lovbestemte eller avtalefestede krav til dekning av nødvendige sakskostnader ved etterfølgende domstolsbehandling av tvisten for kunder der en finansinstitusjon ikke følger en uttalelse fra Finansklagenemnda.
- f) Foruten å avgi rådgivende uttalelser i enkeltsaker skal Finansklagenemnda legge til rette for å kunne bistå finansselskapene og publikum med generell veiledning og informasjon om nemndpraksis.
- g) Finansklagenemnda skal fastsette åpne, lett tilgjengelige regler om hvilke saker de ulike nemnder skal og kan behandle (virkeområde) herunder vilkår for avvising av klager. Nemndene skal ikke ta til behandling saker som er avgjort av domstolene eller som er til behandling av domstolene eller som naturlig hører inn under andre klageordninger eller tilsynsmyndigheter.
- h) Det skal fastsettes åpne retningslinjer for saksbehandlingen og antatt (normal) tidsbruk for saksforberedelsen i sekretariatet og behandlingen i nemndene. Det skal fastsettes regler om taushetsplikt og habilitet. Behandlingsformen i nemndene skal være skriftlig. Partene skal alltid gis anledning til å uttale seg. De saksbehandlingsregler som klagerne skal forholde seg til, skal være utformet på en slik måte at reglene i seg selv ikke nødvendiggjør bistand fra advokat eller annen

rettsmedhjelper under saksbehandlingsprosessen. Saksbehandlingsreglene skal være utformet på en lettfattelig og forståelig måte.

- i) Før en klagesak tas til behandling av Finansklagenemnda skal klageren/kunden ha tatt det rettslige problemet opp med foretaket (reklamert) eller gjort innsigelser uten at tvisten er løst. Alle skriftlige henvendelser skal likevel alltid registreres av Finansklagenemnda ved mottak.
- j) De enkelte nemnder skal være ledet av en nøytral, høyt kvalifisert jurist. Det skal utpekes en nestleder som skal møte fast sammen med leder av den enkelte nemnd. Nestleder skal oppfylle de samme kvalitetskrav som leder. Leder og nestleder skal være uavhengige og nøytrale, både i forhold til avtalepartene og de næringer eller interessegrupper avtalepartene representerer. De enkelte nemnder skal videre ha ett uavhengig medlem som skal være en kvalifisert jurist som fyller kravene til nøytralitet i forrige punktum. Nemndene skal for øvrig, etter bestemmelser i vedtektene, i forbrukersaker være sammensatt med to medlemmer for forbrukersiden og to fra finansnæringen, eller to fra nærings siden i nærings saker for FinKN Skade. Styret i Finansklagenemnda fastsetter nærmere saksbehandlingsregler, herunder regler om vedtaksførhet og stemmegivning ved forfall.

Leder og nestleder av nemndene, samt ett uavhengig nemndmedlem, oppnevnes ved enstemmighet i Finansklagenemndas styre.

- k) Nemndenes uttalelser skal være rådgivende. Det skal fastsettes en rimelig frist for innklagede til å gi en begrunnet tilbakemelding til sekretariatet dersom uttalelsen ikke vil bli fulgt. Samtidig skal det opplyses om lovbestemte eller avtalefestede krav til dekning av nødvendige sakskostnader ved etterfølgende domstolsbehandling av tvisten for kunder der en finansinstitusjon ikke følger en uttalelse fra Finansklagenemnda”

Avtalepartene er innforstått med at fremtidige endringer i offentligrettslige og bransjebestemte rammevilkår vil kunne endre nemndenes mandater, saksbehandlingsregler og sammensetning.

4. Finansiering av virksomheten

Avtalepartene er enige om å videreføre prinsippet om at forbrukerkundene ikke skal belastes for saksbehandlingskostnader ved sekretariatet og nemndene, med unntak av det vedtatte saksbehandlingsgebyret for nemndsbehandling. Finansklagenemndas løpende driftsutgifter skal i hovedsak finansieres av tjenestetilbyderne basert på omfanget av skriftlige saker, inndelt i produkttype og kompleksitet. Foretak som ikke er tilknyttet en avtalepart (næringsorganisasjon) men som kan innklages til nemnda skal også bidra finansielt for dekning av kostnadene ved Finansklagenemnda (for eksempel ved å betale en tilslutningsavgift, årsavgift og/eller avgift pr sak).

5. Oppsigelse og endring av avtalen

Hver av Avtalepartene kan si opp avtalen. Fra oppsigelsen løper avtalen ut påfølgende kalenderår. Partene kan når som helst ta opp spørsmålet om endring eller supplering av avtalen. For vedtak om oppløsning av Finansklagenemnda kreves tilslutning fra alle avtalepartene, jf. vedtektene punk 10.3.

---oOo---

Avtalen er utstedt i seks eksemplarer, ett til hver av Avtalepartene.
Kopi av signert avtale sendes Finansklagenemnda og Barne- og likestillingsdepartementet.

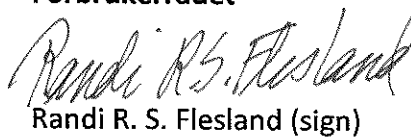
Oslo, den 29.september 2016

Finans Norge



Idar Kreutzer (sign)

Forbrukerrådet



Randi R. S. Flesland (sign)

Verdipapirfondenes forening



Bernt S. Zakariassen (sign)

Finansieringsselskapenes Forening



Christina Åhlander (sign)

Næringslivets Hovedorganisasjon



Kristin Skogen Lund (sign)

Virke



Vibeke Hammer Madsen (sign)

