

# VEDTEKTER FOR FINANSKLAGENEMNDA

Vedtektene er opprettet i samsvar med lov om klageorganer for forbrukersaker

## Kapittel 1. Generelle bestemmelser

### 1.1 Avtaleparter og formål

Finansklagenemnda – nemndene for forsikring, bank, finans, verdipapirfond og inkasso er opprettet etter avtale mellom Forbrukerrådet (FR), Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO), Finans Norge, Finansieringsselskapenes forening (FINFO), Verdipapirfondenes forening (VFF) og Virke.

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

Finansklagenemnda skal drive sin virksomhet innenfor rammene av lov om klageorganer i forbrukersaker, forsikringsavtaleloven § 20-1, finansavtaleloven § 4, inkassoloven § 22, andre offentlige rammevilkår og disse vedtekter.

### 1.2 Organisering av Finansklagenemnda

Finansklagenemnda skal organisere og drifte de nemnder som til enhver tid er en del av organisasjonen og består for tiden av et sekretariat og fem nemnder – Finansklagenemnda Bank, Finansklagenemnda Person, Finansklagenemnda Skade, Finansklagenemnda Eierskifte og Finansklagenemnda Inkasso. Finansklagenemnda Bank, finans og verdipapirfond omtales som Finansklagenemnda Bank.

### 1.3 Saksområde

Finansklagenemnda behandler klager som gjelder tvister som springer ut av kontraktsforhold med finansselskap som er tilsluttet klageordningen, se punkt 1.5. Klageadgangen gjelder finansselskapets alminnelige virksomhet, herunder avvisning av kunde- og tjenesteforhold samt manglende medvirkning ved flytting av kunde- og tjenesteforhold til annet finansselskap.

Finansklagenemnda behandler ikke klager på eiendoms- og fondsmegling og andre tjenester som også utføres av andre og som er underlagt særskilte kontroll- og klageordninger.

Finansklagenemnda behandler klager på foretak som driver inkassovirksomhet (heretter inkassoselskap) og som er tilsluttet klageordningen, se punkt 1.6.

Finansklagenemnda behandler klager som gjelder ilagt gebyr for manglende trafikkforsikring og trafikkforsikringsavgift.

Finansklagenemnda kan avgjøre spørsmål om dekning av utgifter til advokatbistand.

Finansklagenemnda behandler tvister som reguleres av norsk lovgivning og arbeidsspråket er norsk. Dersom internasjonale forpliktelser eller avtaler innenfor EØS-avtalen pålegger Finansklagenemnda å uttale seg eller behandle utenlandske forhold gjøres dette så langt plikten rekker.

### 1.4 Klagerett

Finansklagenemnda behandler klager fra forbrukere som har et reelt behov for å få avgjort et omtvistet krav mot et finans- eller inkassoselskap som kan klages inn for nemnda, jf. punkt

1.5 og 1.6. Med forbruker menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. I forsikringsforhold har også næringsdrivende klageadgang.

Finansselskap har klageadgang i saker som gjelder tvist om uautoriserte betalingstransaksjoner, jf. finansavtaleloven § 37 annet ledd bokstav b.

Skadelidt tredjepart har klageadgang i forsikringsforhold forutsatt at vedkommende kan rette et erstatningskrav direkte mot et finansselskap, og klagen gjelder behandlingen av dette kravet.

Trafikkforsikringsforeningen skal oversende til Finansklagenemnda klager på ilagt gebyr for manglende trafikkforsikring og trafikkforsikringsavgift som de ikke selv omgjør, jf. forskrift om gebyr for uforsikret motorvogn § 8 fjerde ledd.

### **1.5 Finansselskap som er tilsluttet Finansklagenemnda**

Finansselskap som er tilsluttet Finans Norge direkte eller gjennom medlemskap i Sparebankforeningen er automatisk tilsluttet Finansklagenemnda. Det samme gjelder medlemmer av FINFO og VFF. Den automatiske tilslutningen til Finansklagenemnda gjelder kun for de finansselskapene som driver virksomhet som kan føre til at klage tas til behandling ved Finansklagenemnda.

Finansselskap som ikke er medlem av en av disse næringsorganisasjonene, men som tilbyr tjenester innenfor Finansklagenemndas saksområder, kan søke om direkte tilslutning til Finansklagenemnda for behandling av klager mot foretaket. Finansklagenemndas styre fastsetter økonomiske betingelser og andre vilkår for tilslutningen og om opphør av tilslutningen. Det samme gjelder dersom det ved lov eller forskrift er bestemt at andre foretak skal være tilsluttet Finansklagenemnda.

Finansselskap som er tilsluttet Finansklagenemnda etter første og andre ledd, har rett og plikt til å la Finansklagenemnda behandle innkomne klager.

Tilslutningen til Finansklagenemnda som nevnt i annet ledd kan bringes til opphør av et finansselskap ved skriftlig varsel. Slikt varsel skal gis med minst seks måneders frist. Medlemskapet opphører førstkommande 31. desember.

### **1.6 Inkassoselskap som er tilsluttet Finansklagenemnda**

Inkassoselskap som er tilsluttet Virke er automatisk tilsluttet Finansklagenemnda.

Inkassoselskap som er tilsluttet Finansklagenemnda har rett og plikt til å la Finansklagenemnda behandle innkomne klager.

## **Kapittel 2. Nemndenes organisering**

### **2.1 Nemndenes sammensetning**

Hver nemnd skal ha en leder og fire medlemmer; to representerer nærings siden og to representerer klager. Særnemnd for behandling av klager på ilagt gebyr for manglende trafikkforsikringsavgift skal ha en leder og to medlemmer; en representerer nærings siden og en representerer klager.

Avtalepartene utpeker sine medlemmer og varamedlemmer i de aktuelle nemndene. Styret utnevner nemndsleder. Hver nemnd kan ved behov ha to sidestilte ledere, som i samråd med sekretariatet deler nemndsmøtene mellom seg. Styret kan i særlige tilfeller utnevne to nøytrale medlemmer til hver nemnd.

Når saken gjelder tvist om selskapet har saklig grunn til å avslå inngåelse av en forsikringsavtale, og avslaget er gitt på medisinsk grunnlag, kan FinKN Person utvides med to medisinsk sakkyndige medlemmer fra henholdsvis forsikringsnæringen og Forbrukerrådet.

Ved behandling av nærings saker i FinKN Skade erstattes Forbrukerrådets representanter av to representanter oppnevnt av NHO.

I saker hvor en bank, et finansieringsselskap, et kredittforetak eller et fondsforvaltningsselskap er innklaget, settes Finansklagenemnda Bank med ett av de faste medlemmene fra bransjesiden og ett medlem oppnevnt av den foreningen hvor innklagede foretak er medlem. Når innklagede er tilsluttet Finansklagenemnda uten medlemskap i en bransjeforening, settes nemnda med medlemmet oppnevnt av foreningen som organiserer slike foretak.

## **2.2 Oppnevningstid**

Nemndsleder oppnevnes for to år av gangen og kan gjenoppnevnes. Sammenhengende funksjonstid kan, bortsett fra i særlige tilfeller, maksimalt være åtte år i samme verv.

## **2.3 Kompetansekrav**

Nemndsleder skal være høyt kvalifisert jurist og skal ha særlig innsikt i nemndas saksområde. Samtlige nemndsmedlemmer skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse.

## **2.4 Krav til upartiskhet**

Samtlige medlemmer skal opptre upartisk.

Samtlige medlemmer skal ved oppnevningen opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres upartiskhet. De skal også opplyse om endringer i løpet av oppnevningstiden. De skal ikke motta instruksjoner fra partene eller deres representanter, og oppnevningen skal være av en slik varighet at kravet til upartiskhet sikres.

## **2.5 Godtgjørelse**

Nemndsleder godtgjøres av Finansklagenemnda etter regler fastsatt av styret. Godtgjørelse skal være uavhengig av resultatet i saken.

# **Kapittel 3. Sekretariatets oppgaver mv.**

## **3.1 Nøytralitet**

Sekretariatet skal opptre nøytralt og uavhengig under hele klagebehandlingen.

## **3.2 Lokalisering**

Sekretariatet har kontor i Oslo og er lokalisert adskilt fra avtalepartene.

## **3.3 Krav til upartiskhet**

Saksbehandlere i sekretariatet skal ved og under ansettelsen opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres upartiskhet. De skal ikke motta instruksjoner fra partene eller deres representanter, og ansettelsen skal være av en slik varighet at kravet til upartiskhet sikres. Godtgjørelse skal være uavhengig av resultatet i saken.

## **3.4 Sekretariatets oppgaver**

Sekretariatet er ansvarlig for oppgavene som følger av Finansklagenemndas saksbehandlingsregler punkt 10-12

Sekretariatet har ansvar for Finansklagenemndas nettside og å spre kunnskap om Finansklagenemnda.

### **3.5 Innhenting av opplysninger**

Sekretariatet kan innhente opplysninger fra finans- og inkassoselskap som nevnt i punkt 1.5 og 1.6, i den grad dette er nødvendig for Finansklagenemndas virksomhet.

### **3.6 Avvisningskompetanse**

Sekretariatet eller nemndas leder kan avvise saker etter punkt 4.1.

### **3.7 Sekretariatets myndighet til å treffe realitetsavgjørelse**

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

### **3.8 Sekretariatets myndighet til å fremme meklingsforslag**

Sekretariatet kan fremme forslag til løsning som en eller begge parter skal akseptere eller avvise.

## **Kapittel 4. Avvisning**

### **4.1 Avvisningsgrunner**

En sak kan avvises dersom

- a) klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten,
- b) klagen er useriøs eller grunnløs,
- c) saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol, herunder forliksrådet og namnsmyndighetene,
- d) saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet.

### **4.2 Avgjørelse om avvisning**

Sekretariatet eller nemndas leder kan avvise saker etter punkt 4.1.

Avgjørelsen kan påklages til nemnda. Ved slik klage betales et klagegebyr på kr 200.

### **4.3 Krav til avvisningen**

Avgjørelse om avvisning skal være skriftlig og begrunnet.

Avgjørelsen skal meddeles partene innen tre uker fra sekretariatet mottok klagen, eller fra det tidspunkt sekretariatet mottok nødvendig dokumentasjon fra klager for å kunne ta stilling til avvisningsspørsmålet.

Avvises klagen skal klager sammen med avgjørelsen, informeres om adgang til å påklage avgjørelsen til nemnda. Det settes frist for klage og innbetaling av klagegebyret på kr 200, se punkt 4.2 annet ledd.

## **Kapittel 5. Styret**

### **5.1 Oppnevning og sammensetning**

Styret består av ni medlemmer med like mange personlige varamedlemmer. Medlemmer og varamedlemmer oppnevnes av avtaleparter etter følgende fordeling.

- Forbrukerrådet; to medlemmer og to personlige varamedlemmer
- Næringslivets Hovedorganisasjon; ett medlem og ett personlig varamedlem
- Finans Norge; tre medlemmer og tre personlige varamedlemmer
- Finansieringsselskapenes Forening; ett medlem og ett personlig varamedlem
- Verdipapirfondenes forening; ett medlem og ett personlig varamedlem
- Virke; ett medlem og ett personlig varamedlem

Styremedlemmer og varamedlemmer mottar ingen godtgjørelse fra Finansklagenemnda.

### **5.2 Medlemmenes funksjonstid**

Styret velger sin leder og nestleder for ett år av gangen. Ingen kan ha mer enn tre års sammenhengende funksjonstid som leder eller nestleder. Funksjonstid i det ene verv teller ikke med ved beregningen av lengste funksjonstid for det annet.

Styrets øvrige medlemmer og varamedlemmer er oppnevnt for to år av gangen og kan gjenvelges.

Et medlem eller varamedlem trer ut av styret hvis vedkommende ikke lenger er ansatt hos, eller har annen saklig tilknytning til, den avtalepart som har oppnevnt vedkommende. Når et medlem trer ut under funksjonstiden, trer det personlige varamedlemmet inn i styret i medlemmets gjenværende funksjonstid. Hvis det er lederen eller nestlederen som trer ut av styret, skal styret ved første anledning velge ny leder og/eller nestleder blant styrets medlemmer.

### **5.3 Styrets oppgaver**

Styret har det overordnede ansvaret for Finansklagenemndas virksomhet og sørger for en forsvarlig organisering av sekretariatet og nemndene.

Styret skal påse at virksomheten, regnskapet og kapitalforvaltning er under betryggende kontroll og i nødvendig utstrekning fastsette mål og planer for Finansklagenemnda.

Styret skal føre tilsyn med den daglige ledelse og sekretariatets virksomhet for øvrig. Styret kan fastsette instruks for den daglige ledelse.

Styret fastsetter nødvendige retningslinjer for Finansklagenemndas sekretariat og fungerer som bindeledd mellom avtalepartene og sekretariatet.

Styret uttaler seg ikke i klagesaker.

Styret kan etter behov avvikle nemnder og opprette nye.

### **5.4 Styremøtene**

Styret holder møter når lederen finner det nødvendig eller minst to medlemmer av styret anmoder om det. Det skal avholdes minimum fire styremøter årlig. Det skal normalt fastsettes møteplan for hele kalenderåret.

Møtene ledes av styrelederen. Hvis styreleder ikke kan delta ledes møtene av nestlederen.

Innkalling til styremøter med saksliste og beslutningsgrunnlag skal sendes styremedlemmer og varamedlemmer i rimelig tid før styremøtet. Også saker som ikke er ført opp på sakslisten kan drøftes, men kan ikke gjøres til gjenstand for bindende beslutning.

Det skal føres protokoll fra styrets møter. Protokollen skal undertegnes av de møtende medlemmer i påfølgende styremøte. Medlem som ikke er enig i styrets beslutning kan kreve sin oppfatning innført i protokollen.

### **5.5 Vedtak, avstemningsregler**

For at gyldig beslutning skal kunne fattes av styret, må minst seks medlemmer være til stede. Beslutningen treffes med trefjerdedels flertall av de tilstedeværende styremedlemmer, med unntak av saker av økonomisk karakter, som treffes med alminnelig flertall av de tilstedeværende. Ved stemmelikhet avgjør møtelederen. Beslutning om oppnevning av nemndas ledere og eventuelle uavhengige medlemmer treffes ved enstemmighet av de tilstedeværende styremedlemmer.

Styret kan avgjøre en sak skriftlig når alle styremedlemmene er enig i det. En sak som er avgjort skriftlig skal forelegges og protokolleres på førstkommende styremøte.

## **Kapittel 6. Økonomi**

### **6.1 Finansieringsstruktur**

Finansklagenemnda finansieres på grunnlag av innbetalinger fra alle tilknyttede finans- og inkassoselskap, se punkt 1.5 og 1.6.

Finansklagenemndas driftsutgifter skal finansieres av finansselskapene etter fordeling på de ulike bransjer og etter det enkelte foretaks ressursuttak ved sekretariatet og nemndene. Bidragets størrelse fastsettes av styret i forbindelse med den årlige budsjettbehandlingen. Styret fastsetter nærmere regler for beregning og innkreving av det enkelte finansselskaps finansielle bidrag til Finansklagenemnda, herunder for foretak som knyttes til klageordningen etter punkt 1.5. Styret kan for en overgangsperiode fastsette beregnings -og innkrevingsregler som avviker fra den fastsatte finansieringsmodellen.

Styret fastsetter regler for et finans- og inkassoselskaps dekning av pådratte kostnader for Finansklagenemnda etter mottatt varsel om utredelse av ordningen og til finansselskapet ikke lenger har saker under behandling i nemnda.

Styret kan i særlige tilfeller innkreve nødvendige ekstrabidrag fra finans- og inkassoselskapene for å sikre nemndas drift og virksomhet.

Kostnader som påføres Finansklagenemnda ved gjennomføring av mekling og administrasjon av voldgift, skal dekkes av partene i saken.

### **6.2 Budsjett**

Administrerende direktør legger frem forslag til budsjett for Finansklagenemnda.

I forbindelse med vedtakelsen av budsjettet skal styret også fastsette rammene for finansselskapene bidrag, bidragenes størrelse og fordeling av disse på bransjer/nemnder.

### **6.3 Regnskap**

Finansklagenemndas regnskap gjøres opp ved utgangen av hvert kalenderår og sendes til revisjon. Regnskapet, sammen med innstilling fra administrerende direktør og innberetning fra revisor, legges frem for styret til godkjenning senest innen utgangen av mars hvert år.

### **6.4 Revisor**

Styret velger en statsautorisert revisor som skal føre kontroll med regnskapsføringen og Finansklagenemndas kapitalforvaltning og økonomiske disposisjoner.

## **Kapittel 7. Årsrapport**

### **7.1 Krav til årsrapporten**

Finansklagenemnda skal hvert år utarbeide en årsrapport som inneholder opplysninger om:

- a) antall mottatte klager og hva klagene gjelder,
- 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,
- c) antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene,
- 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,
- e) prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette, hvis slik informasjon foreligger,
- f) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,
- g) antall saker som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 16,
- h) i hvilket omfang resultatene av klagebehandling er blitt etterlevd, hvis slik informasjon foreligger,
- i) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,
- j) klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak,
- k) en evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak.

### **7.2 Innsendelse av årsrapporten**

Finansklagenemnda skal innen 1.mars hvert år avgi en årsrapport. Årsrapporten skal sendes til Barne- og likestillingsdepartementet.

## **Kapittel 8. Informasjon på nemndas nettside**

### **8.1 Krav til informasjon på nemndas nettside**

Finansklagenemnda skal ha tydelige og lett forståelige opplysninger på sine nettsider og etter anmodning på et varig medium, om:

- a) klageorganets kontaktopplysninger, herunder post- og e-postadresse,
- b) hvilke fysiske personer som har ansvar for klagebehandling (ledere, nemndsmedlemmer, ansatte i sekretariatet, meklere, og andre som behandler klagene), og på hvilken måte de er oppnevnt, og for hvor lang tid,

- c) sakkunnskap, upartiskhet og uavhengighet hos de fysiske personene med ansvar for klagebehandlingen, og om disse er ansatt av eller mottar vederlag utelukkende fra den næringsdrivende,
- d) klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister,
- e) hvilke type saker klageorganet har kompetanse til å behandle, herunder nedre og/eller øvre beløpsgrense som vilkår for å ta en klage til behandling,
- f) klageorganets saksbehandlingsregler og dets adgang til å avvise en sak,
- g) språkkrav til klagen og hvilke språk som benyttes under klagebehandlingen,
- h) hvilke typer regler klageorganet kan bruke i klagebehandlingen (f.eks. lovbestemmelser, rimelighetsvurderinger og atferdsregler),
- i) eventuelle forhåndskrav som partene må oppfylle før klagen behandles, f.eks. ha prøvd å løse saken med motparten,
- j) hvorvidt partene kan trekke seg fra klagebehandlingen,
- k) eventuelle kostnader partene må dekke, herunder reglene for fordeling av kostnader ved endt klagebehandling,
- l) gjennomsnittlig klagebehandlingstid,
- m) rettsvirkningene av resultatet av klagebehandlingen, herunder eventuelt sanksjonene ved manglete etterlevelse av en bindende beslutning,
- n) avgjørelsens tvangskraft, dersom det er relevant,
- o) klageorganets årsrapport,
- p) klageorganets vedtekter,
- q) oversikt over klageorganets praksis og sentrale avgjørelser,
- r) EU-kommisjonens liste over klageorganer.

Listen skal også gjøres tilgjengelig på varig medium i klageorganets lokaler, dersom dette er praktisk mulig.

## **Kapittel 9. Felles bestemmelser**

### **9.1 Habilitet og taushetsplikt**

Forvaltningslovens regler om habilitet og taushetsplikt får anvendelse for leder, nemndsmedlemmer, saksbehandlere i sekretariatet og for revisor.

Finansklagenemndas ansatte og tillitsvalgte, herunder nemndsmedlemmer, har taushetsplikt om det de i stillings medfør får kjennskap til om personlige og forretningsmessige forhold som det av personvern- og konkurransemessige grunner vil være av betydning å hemmeligholde av hensyn til den opplysningen angår.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at Finansklagenemnda gir generell informasjon til offentligheten om virksomheten med mindre annet fremgår av avtale eller samtykke.

### **9.2 Offentlighet**

Nemndenes uttalelser er offentlige og publiseres blant annet på Finansklagenemndas hjemmeside. Forbrukeren anonymiseres ved offentliggjørelsen. Finansselskapet kan anonymiseres når nemnda finner det nødvendig for å beskytte forbrukerens identitet.



På anmodning kan administrerende direktør gi tillatelse til innsyn i dokumentene i enkeltsaker i anonymisert form. Styret kan i forskningsøyemed, på de vilkår styret bestemmer, gi samtykke til innsyn i ikke-anonymiserte dokumenter i klagesaksbehandlingen.

### 9.3 Litispens

Så lenge en sak er til behandling i nemnda, kan en part ikke bringe saken inn for de alminnelige domstolene. En sak anses for å være til behandling fra det tidspunktet nemnda mottok klagen.

En sak som har vært behandlet av nemnda, kan bringes inn for tingretten uten forutgående behandling i forliksrådet

### 9.4 Offentlig godkjenning

Finansklagenemnda skal til enhver tid gi departementet de opplysninger som departementet krever for å kunne ivareta sin godkjenningsmyndighet. Finansklagenemnda skal uten unødig opphold opplyse departementet om endringer i forhold til hva som ble opplyst i søknaden om godkjenning.

## Kapittel 10. Ikrafttredelse, endring mv.

### 10.1 Ikrafttredelse

Vedtektene trer i kraft fra det tidspunkt da de blir godkjent av departementet.

### 10.2 Endring av vedtekter


Forslag fra styret til endringer i vedtekter skal legges frem for og godkjennes av avtalepartene. For gyldig beslutning kreves tilslutning fra alle avtalepartene. Dersom krav i eller gitt i medhold av loven endres, skal vedtektene til Finansklagenemnda endres tilsvarende.

### 10.3 Oppløsning

For vedtak om oppløsning av Finansklagenemnda kreves tilslutning fra alle avtalepartene.

Oslo, 23.11.2018

  
Forbrukerrådet

  
Finans Norge

  
NHO

  
Finansieringsselskapenes forening

  
Verdepapirfondenes forening

  
Virke

Ikrafttredelse ved godkjenning av Barne- og likestillingsdepartementet.