



Finansdepartementet

Avgis elektronisk

Dato: 05.12.19

Vår ref.: 19/897

Deres ref.: 12/112-54

Hørings svar - Krav om pliktig tilslutning til godkjent klageorgan

Det vises til Finansdepartementets brev 25.09.19 der det bes om merknader til Finanstilsynets forslag om foretak som tilbyr finansielle tjenester til forbrukere i Norge, skal være tilsluttet et offentlig godkjent klageorgan.

Finans Norges hovedsynspunkter er:

- Finans Norge støtter forslag om pliktig tilslutning til klageordning
- Dersom foretakene tilsluttes dagens klageordning svarer de fullt ut for kostnadene med klagebehandling og drift av klageorganet

Finans Norge støtter departementets forslag om at finansielle tjenester som ytes av finansforetak til forbrukere skal være tilsluttet tvisteløsningsordning. Finansklagenemnda, som er godkjent tvisteløsningsorgan, har etablert seg som klageorgan med betydelig autoritet, samtidig som den fyller en viktig oppgave som rådgivningsorgan. Finans Norges medlemmer er tilsluttet Finansklagenemnda gjennom medlemskap hos oss, tilbud om klagebehandling for forbrukere som benytter seg av våre medlemmers tjenester er derfor allerede godt etablert og på plass.

Forslaget om en pliktig tilslutning for foretak som tilbyr finansielle tjenester vil etter vårt syn styrke forbrukervernet ettersom flere vil ha reell tilgang til en ny vurdering av sin sak, også for forbrukere som har kjøpt tjenester av EØS-foretak. I tillegg vil en slik plikt styrke konkurransen mellom aktørene i finansmarkedet og det vil gi incentiver til å yte gode og tillitsfulle tjenester, også hos finansforetak som ikke allerede er tilsluttet eksisterende klageordning.

Under forutsetning at de nye finansforetakene ønsker tilslutning til dagens klageordning gjennom Finansklagenemnda legger Finans Norge til grunn at foretakene følger nemndas modell for finansiering og fordeling av kostnader til drift av klageorganet.

Med vennlig hilsen
Finans Norge

Gry Nergård
Forbrukerpolitisk direktør

Valentina Beqiri
juridisk seniorrådgiver