



## ÅRSREGNSKAPET FOR REGNSKAPSÅRET 2023 - GENERELL INFORMASJON

### Enheten

Organisasjonsnummer: 971 437 022  
Organisasjonsform: Annen juridisk person  
Foretaksnavn: FINANSKLAGENEMNDA  
Forretningsadresse: Askekroken 11  
0277 OSLO

### Regnskapsår

Årsregnskapets periode: 01.01.2023 - 31.12.2023

### Konsern

Morselskap i konsern: Nei

### Regnskapsregler

Regler for små foretak benyttet: Nei  
Benyttet ved utarbeidelsen av årsregnskapet til selskapet: Regnskapslovens alminnelige regler

### Årsregnskapet fastsatt av kompetent organ

Bekreftet av representant for selskapet: Marianne Uppmann  
Dato for fastsettelse av årsregnskapet: 23.03.2024

### Grunnlag for avgivelse

År 2023: Årsregnskapet er elektronisk innlevert  
År 2022: Tall er hentet fra elektronisk innlevert årsregnskap fra 2023

*Det er ikke krav til at årsregnskapet m.v. som sendes til Regnskapsregisteret er undertegnet. Kontrollen på at dette er utført ligger hos revisor/enhetens øverste organ. Sikkerheten ivaretas ved at innsender har rolle/rettighet for innsending av årsregnskapet via Altinn, og ved at det bekreftes at årsregnskapet er fastsatt av kompetent organ.*

Brønnøysundregistrene, 29.04.2025



## Resultatregnskap

Beløp i: NOK	Note	2023	2022
<b>RESULTATREGNSKAP</b>			
<b>Inntekter</b>			
Annen driftsinntekt	1	76 440 170	76 742 102
<b>Sum inntekter</b>		<b>76 440 170</b>	<b>76 742 102</b>
<b>Kostnader</b>			
Lønnskostnad	2	59 760 345	61 070 128
Avskrivning av driftsmidler og immaterielle eiendeler	3	2 179 934	2 408 443
Annen driftskostnad	2, 4	16 791 574	15 580 247
<b>Sum kostnader</b>		<b>78 731 853</b>	<b>79 058 818</b>
<b>Driftsresultat</b>		<b>-2 291 683</b>	<b>-2 316 716</b>
<b>Finansinntekter og finanskostnader</b>			
Annen finansinntekt		1 010 401	300 145
<b>Sum finansinntekter</b>		<b>1 010 401</b>	<b>300 145</b>
Annen finanskostnad		5 518	323
<b>Sum finanskostnader</b>		<b>5 518</b>	<b>323</b>
<b>Netto finans</b>		<b>1 004 883</b>	<b>299 822</b>
<b>Ordinært resultat før skattekostnad</b>		<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
<b>Ordinært resultat etter skattekostnad</b>		<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
<b>Årsresultat</b>		<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
<b>Årsresultat etter minoritetsinteresser</b>		<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
<b>Totalresultat</b>		<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
<b>Overføringer og disponeringer</b>			
Udekket tap	5		
Avsatt til annen egenkapital		1 286 799	2 016 894
<b>Sum overføringer og disponeringer</b>	5	<b>1 286 799</b>	<b>2 016 894</b>



## Balanse

Beløp i: NOK	Note	2023	2022
<b>BALANSE - EIENDELER</b>			
<b>Anleggsmidler</b>			
<b>Immaterielle eiendeler</b>			
Programvare	3	3 778 846	5 075 940
<b>Sum immaterielle eiendeler</b>		<b>3 778 846</b>	<b>5 075 940</b>
<b>Varige driftsmidler</b>			
Maskiner og anlegg	3		
Driftsløsøre, inventar o.a. utstyr	3	638 674	884 826
<b>Sum varige driftsmidler</b>		<b>638 674</b>	<b>884 826</b>
<b>Sum anleggsmidler</b>		<b>4 417 520</b>	<b>5 960 766</b>
<b>Omløpsmidler</b>			
<b>Varer</b>			
<b>Fordringer</b>			
Kundefordringer		279 105	65 461
Andre kortsiktige fordringer		1 370 764	1 086 614
<b>Sum fordringer</b>		<b>1 649 869</b>	<b>1 152 075</b>
<b>Bankinnskudd, kontanter og lignende</b>			
Bankinnskudd, kontanter o.l.	6	20 768 749	23 409 654
<b>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</b>		<b>20 768 749</b>	<b>23 409 654</b>
<b>Sum omløpsmidler</b>		<b>22 418 618</b>	<b>24 561 729</b>
<b>SUM EIENDELER</b>		<b>26 836 137</b>	<b>30 522 496</b>
<b>BALANSE - EGENKAPITAL OG GJELD</b>			
<b>Egenkapital</b>			
<b>Innskutt egenkapital</b>			
Aksjekapital	5		
Overkurs	5		



## Balanse

Beløp i: NOK	Note	2023	2022
<b>Opptjent egenkapital</b>			
Annen egenkapital	5	13 880 284	15 167 083
Udekket tap	5		
<b>Sum opptjent egenkapital</b>		<b>13 880 284</b>	<b>15 167 083</b>
<b>Sum egenkapital</b>		<b>13 880 284</b>	<b>15 167 083</b>
<b>Sum langsiktig gjeld</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kortsiktig gjeld</b>			
Leverandørgjeld		2 429 450	3 655 873
Skyldig offentlige avgifter		3 471 397	2 460 482
Annen kortsiktig gjeld	2	7 055 006	9 239 057
<b>Sum kortsiktig gjeld</b>		<b>12 955 854</b>	<b>15 355 413</b>
<b>Sum gjeld</b>		<b>12 955 854</b>	<b>15 355 413</b>
<b>SUM EGENKAPITAL OG GJELD</b>		<b>26 836 137</b>	<b>30 522 496</b>



## Brønnøysundregistrene

### ÅRSREGNSKAP FOR REGNSKAPSÅRET 2023 - GENERELL INFORMASJON

Journalnummer: 2024 592530

#### Enheten

Organisasjonsnummer: 971 437 022  
Organisasjonsform: Annen juridisk person  
Foretaksnavn: FINANSKLAGENEMNDA  
Forretningsadresse: Askekroken 11  
0277 OSLO

#### Regnskapsår

Årsregnskapets periode: 01.01.2023 - 31.12.2023

#### Konsern

Morselskap i konsern: Nei

#### Regnskapsregler

Regler for små foretak benyttet: Nei  
Benyttet ved utarbeidelsen av  
årsregnskapet til selskapet: Regnskapslovens alminnelige regler

#### Årsregnskapet fastsatt av kompetent organ

Bekreftet av representant for selskapet: Marianne Uppmann  
Dato for fastsettelse av årsregnskapet: 23.03.2024

#### Grunnlag for avgivelse

År 2023: Årsregnskap er elektronisk innlevert.  
År 2022: Tall er hentet fra elektronisk innlevert årsregnskap fra 2023.

*Det er ikke krav til at årsregnskapet m.v. som sendes til Regnskapsregisteret er undertegnet. Kontrollen på at dette er utført ligger hos revisor/enhetens øverste organ. Sikkerheten ivaretas ved at innsender har rolle/rettighet for innsending av årsregnskapet via Altinn, og ved at det bekreftes at årsregnskapet er fastsatt av kompetent organ.*

Brønnøysundregistrene, 24.07.2024



Organisasjonsnr: 971 437 022  
FINANSKLAGENEMNDA

## RESULTATREGNSKAP

Beløp i: NOK	Note	2023	2022
<b>RESULTATREGNSKAP</b>			
<b>Inntekter</b>			
Annen driftsinntekt	1	76 440 170	76 742 102
<b>Sum inntekter</b>		<b>76 440 170</b>	<b>76 742 102</b>
<b>Kostnader</b>			
Lønnskostnad	2	59 760 345	61 070 128
Avskrivning av driftsmidler og immaterielle eiendeler	3	2 179 934	2 408 443
Annen driftskostnad	2, 4	16 791 574	15 580 247
<b>Sum kostnader</b>		<b>78 731 853</b>	<b>79 058 818</b>
<b>Driftsresultat</b>		<b>-2 291 683</b>	<b>-2 316 716</b>
<b>Finansinntekter og finanskostnader</b>			
Annen finansinntekt		1 010 401	300 145
<b>Sum finansinntekter</b>		<b>1 010 401</b>	<b>300 145</b>
Annen finanskostnad		5 518	323
<b>Sum finanskostnader</b>		<b>5 518</b>	<b>323</b>
<b>Netto finans</b>		<b>1 004 883</b>	<b>299 822</b>
<b>Ordinært resultat før skattekostnad</b>		<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
<b>Ordinært resultat etter skattekostnad</b>		<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
<b>Årsresultat</b>		<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
<b>Årsresultat etter minoritetsinteresser</b>		<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
<b>Totalresultat</b>		<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
<b>Overføringer og disponeringer</b>			
Udekket tap	5		
Avsatt til annen egenkapital		1 286 799	2 016 894
<b>Sum overføringer og disponeringer</b>	5	<b>1 286 799</b>	<b>2 016 894</b>



Organisasjonsnr: 971 437 022  
FINANSKLAGENEMNDA

## BALANSE

Beløp i: NOK	Note	2023	2022
<b>BALANSE - EIENDELER</b>			
<b>Anleggsmidler</b>			
<b>Immaterielle eiendeler</b>			
Programvare	3	3 778 846	5 075 940
<b>Sum immaterielle eiendeler</b>		<b>3 778 846</b>	<b>5 075 940</b>
<b>Varige driftsmidler</b>			
Maskiner og anlegg	3		
Driftsløsøre, inventar o. a. utstyr	3	638 674	884 826
<b>Sum varige driftsmidler</b>		<b>638 674</b>	<b>884 826</b>
<b>Sum anleggsmidler</b>		<b>4 417 520</b>	<b>5 960 766</b>
<b>Omløpsmidler</b>			
<b>Varer</b>			
<b>Fordringer</b>			
Kundefordringer		279 105	65 461
Andre kortsiktige fordringer		1 370 764	1 086 614
<b>Sum fordringer</b>		<b>1 649 869</b>	<b>1 152 075</b>
<b>Bankinnskudd, kontanter og lignende</b>			
Bankinnskudd, kontanter o. l.	6	20 768 749	23 409 654
<b>Sum bankinnskudd, kontanter og lignende</b>		<b>20 768 749</b>	<b>23 409 654</b>
<b>Sum omløpsmidler</b>		<b>22 418 618</b>	<b>24 561 729</b>
<b>SUM EIENDELER</b>		<b>26 836 137</b>	<b>30 522 496</b>
<b>BALANSE - EGENKAPITAL OG GJELD</b>			
<b>Egenkapital</b>			
<b>Innskutt egenkapital</b>			
Aksjekapital	5		
Overkurs	5		
<b>Opptjent egenkapital</b>			
Annen egenkapital	5	13 880 284	15 167 083
Udekket tap	5		
<b>Sum opptjent egenkapital</b>		<b>13 880 284</b>	<b>15 167 083</b>
<b>Sum egenkapital</b>		<b>13 880 284</b>	<b>15 167 083</b>



<b>Sum langsiktig gjeld</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kortsiktig gjeld</b>		
Leverandørgjeld	2 429 450	3 655 873
Skyldig offentlige avgifter	3 471 397	2 460 482
Annen kortsiktig gjeld 2	7 055 006	9 239 057
<b>Sum kortsiktig gjeld</b>	<b>12 955 854</b>	<b>15 355 413</b>
<b>Sum gjeld</b>	<b>12 955 854</b>	<b>15 355 413</b>
<b>SUM EGENKAPITAL OG GJELD</b>	<b>26 836 137</b>	<b>30 522 496</b>



Organisasjonsnr: 971 437 022  
FINANSKLAGENEMNDA

NOTEOPPLYSNINGER - SELSKAP - alle poster oppgitt i hele tall

Note  
6

Antall årsverk i regnskapsåret  
51.00

Sum Beløp

Balanseført verdi 31.12. Varige driftsmidler Immaterielle eiend.

Konsernregnskap

Morselskapet sitt navn

Forretningskontor for morselskapet

Begrunnelse for at datterselskap er utelatt fra konsolideringen

Samlet beløp - tilknyttet selskap Årets Fjorårets

Samlet beløp - foretak i samme konsern Årets Fjorårets

Samlet beløp - foretak i samme konsern Årets Fjorårets

Samlet beløp - felles kontrollert virksomhet Årets Fjorårets

Pantstillelse Beløp

Beholdning av egne aksjer Antall Pålydende Andel av aksjek.



Munkedamsveien 45  
Postboks 1704 Vika  
0121 Oslo  
www.bdo.no

## Uavhengig revisors beretning

### Til generalforsamlingen i Finansklagenemnda

#### Konklusjon

Vi har revidert årsregnskapet til Finansklagenemnda.

#### Årsregnskapet består av:

- Balanse per 31. desember 2023,
- Resultatregnskap 2023
- Kontantstrømoppstilling for regnskapsåret avsluttet per 31. desember 2023
- Noter til årsregnskapet, herunder et sammendrag av viktige regnskapsprinsipper.

#### Etter vår mening:

- Oppfyller årsregnskapet gjeldende lovkrav, og
- Gir årsregnskapet et rettviseende bilde av nemndas finansielle stilling per 31. desember 2023 og av dets resultater og kontantstrømmer for regnskapsåret i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge.

#### Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med International Standards on Auditing (ISA-ene). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet nedenfor under Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet. Vi er uavhengige av nemnda i samsvar med kravene i relevante lover og forskrifter i Norge og International Code of Ethics for Professional Accountants (inkludert internasjonale uavhengighetsstandarder) utstedt av International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA-reglene), og vi har overholdt våre øvrige etiske forpliktelser i samsvar med disse kravene. Innhentet revisjonsbevis er etter vår vurdering tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon.

#### Annen informasjon

Styret og daglig leder (ledelsen) er ansvarlig for annen informasjon. Annen informasjon består av årsberetningen. Vår konklusjon om årsregnskapet ovenfor dekker ikke annen informasjon.

I forbindelse med revisjonen av årsregnskapet er det vår oppgave å lese annen informasjon. Formålet er å vurdere hvorvidt det foreligger vesentlig inkonsistens mellom annen informasjon og årsregnskapet og den kunnskap vi har opparbeidet oss under revisjonen av årsregnskapet, eller hvorvidt informasjon i annen informasjon ellers fremstår som vesentlig feil. Vi har plikt til å rapportere dersom annen informasjon fremstår som vesentlig feil. Vi har ingenting å rapportere i så henseende.

#### Konklusjon om årsberetningen

Basert på kunnskapen vi har opparbeidet oss i revisjonen, mener vi at årsberetningen

- er konsistent med årsregnskapet og
- inneholder de opplysninger som skal gis i henhold til gjeldende lovkrav.

#### Styret og daglig leders ansvar for årsregnskapet

Styret og daglig leder (ledelsen) er ansvarlig for å utarbeide årsregnskapet og for at det gir et rettviseende bilde i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge. Ledelsen er også ansvarlig for slik intern kontroll som den finner nødvendig for å kunne utarbeide et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil.



Ved utarbeidelsen av årsregnskapet må ledelsen ta standpunkt til nemndas evne til fortsatt drift og opplyse om forhold av betydning for fortsatt drift. Forutsetningen om fortsatt drift skal legges til grunn for årsregnskapet så lenge det ikke er sannsynlig at virksomheten vil bli avviklet.

#### Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet

Vårt mål er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil, og å avgi en revisjonsberetning som inneholder vår konklusjon. Betryggende sikkerhet er en høy grad av sikkerhet, men ingen garanti for at en revisjon utført i samsvar med ISA-ene, alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon. Feilinformasjon kan oppstå som følge av misligheter eller utilsiktede feil. Feilinformasjon er å anse som vesentlig dersom den enkeltvis eller samlet med rimelighet kan forventes å påvirke de økonomiske beslutningene som brukerne foretar på grunnlag av årsregnskapet.

For videre beskrivelse av revisors oppgaver og plikter vises det til:  
<https://revisorforeningen.no/revisjonsberetninger>

BDO AS

Roar Svensbakken  
statsautorisert revisor  
(elektronisk signert)

Penneo Dokumentnøkkel: 2HQK1-PBPBM-OQMH7-TXQX8-CM608-3EKWH



# PENNEO

Signaturene i dette dokumentet er juridisk bindende. Dokument signert med "Penneo™ - sikker digital signatur". De signerende parter sin identitet er registrert, og er listet nedenfor.

"Med min signatur bekrefter jeg alle datoer og innholdet i dette dokument."

## Roar Svensbakken

Statsautorisert revisor

Serienummer: 9578-5997-4-656341

IP: 188.95.xxx.xxx

2024-04-04 09:27:58 UTC



Penneo Dokumentnøkkel: 2HQK1-PBBBM-OQMH7-TXQX8-CM608-3EKWH

Dokumentet er signert digitalt, med **Penneo.com**. Alle digitale signatur-data i dokumentet er sikret og validert av den datamaskin-utregnede hash-verdien av det opprinnelige dokument. Dokumentet er låst og tids-stemplet med et sertifikat fra en betrodd tredjepart. All kryptografisk bevis er integrert i denne PDF, for fremtidig validering (hvis nødvendig).

### Hvordan bekrefter at dette dokumentet er originalen?

Dokumentet er beskyttet av ett Adobe CDS sertifikat. Når du åpner dokumentet i

Adobe Reader, skal du kunne se at dokumentet er sertifisert av **Penneo e-signature service <penneo@penneo.com>**. Dette garanterer at innholdet i dokumentet ikke har blitt endret.

Det er lett å kontrollere de kryptografiske beviser som er lokalisert inne i dokumentet, med Penneo validator - <https://penneo.com/validator>



# Årsregnskap 2023

## Finansklagenemnda

Penneo Dokumentnøkkel: DNCEH-S2TUA-LSZCK-U8SIE-5ST4A-CY8JL



### Årsberetning 2023 for Finansklagenemnda

#### Generelle opplysninger om Finansklagenemnda

Finansklagenemnda ble etablert 1. juni 2010 og har som hovedoppgave å løse tvister mellom tilsluttede finansselskap og deres kunder. Våre vurderinger og avgjørelser er kun rådgivende.

Finansklagenemndas kontorer ligger i Oslo.

#### Hovedaktiviteter

Finansklagenemnda opplevde en sterk økning i antall innkomne saker i 2023, noe som ledet til økt saksbehandlingstid spesielt innenfor områdene Bank og Eierskifte. Saksbehandlingen er i all hovedsak innenfor de lovbestemte kravene som er satt i Lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven).

Totalt mottok sekretariatet 7567 skriftlige henvendelser i 2023. Dette var en økning på 9% fra 2022. Det er stor variasjon mellom fagområdene. Mens Finansklagenemnda hadde en nedgang i klagesaker på Trafikkforsikringsavgiften, hadde virksomheten en 22% økning i antall saker på Eierskifte og en 16% økning i antall saker innenfor Bank. Totalt ble 5 817 henvendelser endelig avsluttet i sekretariatet. Nemndene avga totalt 962 avgjørelser i 2023.

FinKN deltar i FIN-NET, som er et EØS-samarbeid vedrørende behandling av grenseoverskridende utenomrettslige klager på bank- og forsikringstjenester. Totalt 24 henvendelser ble overført klagekontor i utlandet.

Finansklagenemnda har også gjennom 2023 hatt fokus på å forbedre brukervennligheten av de digitale plattformene for kommunikasjon med partene. Per utgangen av 2023 er 72,5 % av all vår kommunikasjon med klager kun elektronisk via Min sak, og 96,3% av all kommunikasjon med foretakene i vår Foretaksportal.

#### Redegjørelse for årsregnskapet

Regnskapet for 2023 viser inntekter på kr 76 440 170, driftskostnader med kr 78 731 853 og netto finansinntekter med kr 1 004 883 som gir et underskudd på NOK 1 286 799. Underskuddet dekkes av tidligere opptjent egenkapital.

Styret mener at årsregnskapet gir et rettviseende bilde av Finansklagenemndas eiendeler og gjeld, finansielle stilling og resultat. Finansklagenemnda er bra kapitalisert og likviditeten er god.

Finansklagenemndas drift finansieres av tilsluttede finansselskap. Finansieringsbehovet er avhengig av sakstilfanget og arbeidsmengde.

#### Utvikling etter årsslutt

Styret er ikke kjent med hendelser etter avleggelse av regnskapet som påvirker regnskapet i vesentlig grad.

Økningen i klagesaker som vi så gjennom 2023 har fortsatt inn i 2024. Dette gjelder spesielt for eierskifte hvor vi har en 22% økning så langt i år målt mot samme tidspunkt i 2023.

Penneo Dokumentnr: D\NCEH-S2TUA-LSZCK-U8SJE-55T4A-CY8JL



## **FiKN** Finansklagenemnda

Forsikring, bank, finans, verdipapirfond og inkasso

### Fortsatt drift

Styret har vurdert at forutsetningene for fortsatt drift er til stede, og regnskapet er avlagt under denne forutsetning.

### Organisasjonen

#### Styret

Finansklagenemnda avholdt 2023 5 ordinære styremøter og ett ekstraordinært styremøte og behandlet 37 saker.

#### Administrasjonen

Finansklagenemnda hadde 55 faste ansatte og 9 midlertidig ansatte per 31.12.2023.

### Arbeidsmiljø

Arbeidsmiljøet anses som godt. I likhet med de siste årene var det meget gode resultater i Klimaundersøkelsen.

Totalt sykefravær siste år utgjorde 5,1 % av total arbeidstid i året, mot 6,1 % i 2022.

Det har ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen.

### Likestilling

Finansklagenemnda har som mål å være en arbeidsplass der det råder full likestilling mellom kvinner og menn, og det skal ikke forekommer forskjellsbehandling grunnet kjønn. Av selskapets 55 faste ansatte er det 44 kvinner og 11 menn. Finansklagenemndas styre består i dag av 3 kvinner og 6 menn.

<i>Nivå</i>	<i>Kvinner</i>	<i>Menn</i>	<i>Kvinnens andel av menns lønn (gj.snitt)</i>
<i>Leder samlet</i>	71 %	29 %	84 %
<i>Leder nivå 2</i>	83 %	17 %	112 %
<i>Saksbehandler</i>	76 %	24 %	92 %
<i>Administrasjon</i>	91 %	9 %	153 %
<i>Total</i>	79 %	21 %	88 %

### Mangfold og Inkludering

Finansklagenemnda ønsker å være et sted hvor de ansatte opplever å være en del av et inkluderende og mangfoldig arbeidsmiljø.

Finansklagenemnda har søkelys på å forhindre diskriminering som følge av nedsatt funksjonsevne, alder, kjønn, etnisitet, hudfarge, seksuell legning, religion eller livssyn. Aktivitetene omfatter blant annet rekruttering, lønns- og arbeidsvilkår, forfremmelse, utviklingsmuligheter og beskyttelse mot trakassering.

For personer som har helsemessige utfordringer tilrettelegges arbeidssituasjonen slik at de kan opprettholde arbeidskapasitet så langt det er mulig.

Penneo Dokumentnr: D:\NCEH\S2TUA-LSZCK-U8SJE-55T4A-CY8JL



## FinKN Finansklagenemnda

Forsikring, bank, finans, verdipapirfond og inkasso

### Åpenhet

Finansklagenemnda har fokus på åpenhetslovens krav om å fremme virksomhetens respekt for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, og sikre allmenheten tilgang til informasjon, og har på nettsidene oppdatert informasjon om virksomhetens arbeid med [Åpenhetsloven](#).

### Klima og Miljø

Finansklagenemnda ønsker å bidra til at virksomheten forurensrer det ytre miljø i minst mulig grad. Som følge av mer bruk av digitale møter og hybrid arbeidshverdag for de ansatte er reisevirksomheten betydelig redusert. Virksomheten arbeider aktivt for at alle arbeidsflater og kommunikasjonsflater skal være digitale og at de digitale plattformene er den foretrukne kommunikasjonsformen for klagere og foretak. Virksomheten har også søkelys på gjenbruk og kildesortering.

### Forsikring for styrets medlemmer og daglig leder

Styrets medlemmer og daglige leder er tilknyttet en forsikringsordning som dekker styreforsikring. Dekningen er tilpasset Finansklagenemndas drift og stilling.

### Fremtidsutsikter

Finansklagenemnda er et avtalebasert offentlig godkjent klageorgan som skal løse de sakene som til enhver tid mottas. Avtalepartene bak Finansklagenemnda er Forbrukerrådet, Finans Norge, Finansieringsselskapenes forening, Verdipapirfondenes forening, NHO Mat og Drikke samt Virke. Det er ingen spesielle utsikter til at ordningen, eller vesentlige rammebetingelser for den, vil bli endret.

### Styring av finansiell risiko

Finansklagenemndas driftsinntekter tilpasses til beregnet arbeidsmengde for det kommende året. Styret fastsetter medlemsinntektene og nemndas finansielle risiko ansees derav som lav.

Oslo, 20. mars 2024

\_\_\_\_\_  
RØNNINGEN, HANS OLAV  
Styreleder

\_\_\_\_\_  
PRYTZ, STEFI KIERULF  
Nestleder

\_\_\_\_\_  
KNARDAHL, LIVE WAHL  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
BRUBAKK, PETTER HAAS  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
ØVERNES, KNUT  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
JØRGENSEN, JESPER JOHNS  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
EGGEN, BJARKI  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
HENRIKSEN, HANS CHRISTIAN  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
FRAMSTAD, KNUT MAGNE  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
INGEBRIGTSEN, JØRN  
Daglig leder

Penneo Dokumentnr: D\NCEH-S2TUA-LSZCK-U8SIE-55T4A-CY8JL



## Resultatregnskap

### Finansklagenemnda

Driftsinntekter og driftskostnader	Note	2023	2022
Annen driftsinntekt	1	76 440 170	76 742 102
<b>Sum driftsinntekter</b>		<b>76 440 170</b>	<b>76 742 102</b>
Lønnskostnad	2	59 760 345	61 070 128
Avskrivning av driftsmidler og immaterielle eiendeler	3	2 179 934	2 408 443
Annen driftskostnad	2, 4	16 791 574	15 580 247
<b>Sum driftskostnader</b>		<b>78 731 853</b>	<b>79 058 818</b>
<b>Driftsresultat</b>		<b>-2 291 683</b>	<b>-2 316 716</b>
<b>Finansinntekter og finanskostnader</b>			
Annen finansinntekt		1 010 401	300 145
Annen finanskostnad		5 518	323
<b>Resultat av finansposter</b>		<b>1 004 883</b>	<b>299 822</b>
<b>Resultat</b>		<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
Resultat		-1 286 799	-2 016 894
<b>Årsresultat</b>		<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>
<b>Overføringer</b>			
Avsatt til annen egenkapital		-1 286 799	-2 016 894
<b>Sum overføringer</b>	5	<b>-1 286 799</b>	<b>-2 016 894</b>

Penneo Dokumentnøkkel: DNCEH-S2TUA-LSZCK-U8SIE-5ST4A-CY8JL



### Balanse

#### Finansklagenemnda

Eiendeler	Note	2023	2022
<b>Anleggsmidler</b>			
<i>Immaterielle eiendeler</i>			
Programvare	3	3 778 846	5 075 940
<b>Sum immaterielle eiendeler</b>		<b>3 778 846</b>	<b>5 075 940</b>
<i>Varige driftsmidler</i>			
Driftsløsøre, inventar o.a. utstyr	3	638 674	884 826
<b>Sum varige driftsmidler</b>		<b>638 674</b>	<b>884 826</b>
<b>Sum anleggsmidler</b>		<b>4 417 520</b>	<b>5 960 766</b>
<b>Omløpsmidler</b>			
<i>Fordringer</i>			
Kundefordringer		279 105	65 461
Andre kortsiktige fordringer		1 370 764	1 086 614
<b>Sum fordringer</b>		<b>1 649 869</b>	<b>1 152 075</b>
<i>Bankinnskudd, kontanter o.l</i>			
Bankinnskudd, kontanter o.l.	6	20 768 749	23 409 654
<b>Sum bankinnskudd, kontanter o.l</b>		<b>20 768 749</b>	<b>23 409 654</b>
<b>Sum omløpsmidler</b>		<b>22 418 618</b>	<b>24 561 729</b>
<b>Sum eiendeler</b>		<b>26 836 137</b>	<b>30 522 496</b>

Penneo Dokumentnøkkel: DNCEH-S2TUA-LSZCK-U8SIE-5ST4A-CY8JL



### Balanse

#### Finansklagenemnda

Egenkapital og gjeld	Note	2023	2022
<b>Egenkapital</b>			
<i>Opptjent egenkapital</i>			
Annen egenkapital	5	13 880 284	15 167 083
<b>Sum opptjent egenkapital</b>		<b>13 880 284</b>	<b>15 167 083</b>
<b>Sum egenkapital</b>		<b>13 880 284</b>	<b>15 167 083</b>
<b>Gjeld</b>			
<i>Kortsiktig gjeld</i>			
Leverandørgjeld		2 429 450	3 655 873
Skyldig offentlige avgifter		3 471 397	2 460 482
Annen kortsiktig gjeld	2	7 055 006	9 239 057
<b>Sum kortsiktig gjeld</b>		<b>12 955 854</b>	<b>15 355 413</b>
<b>Sum gjeld</b>		<b>12 955 854</b>	<b>15 355 413</b>
<b>Sum egenkapital og gjeld</b>		<b>26 836 137</b>	<b>30 522 496</b>

Oslo,  
Styret i Finansklagenemnda

\_\_\_\_\_  
Hans Olav Rønningen  
styreleder

\_\_\_\_\_  
Stefi Utne Kierulf Prytz  
nestleder

\_\_\_\_\_  
Bjarki Eggen  
styremedlem

\_\_\_\_\_  
Hans Christian Henriksen  
styremedlem

\_\_\_\_\_  
Knut Øvernes  
styremedlem

\_\_\_\_\_  
Live Wahl Knardahl  
styremedlem

\_\_\_\_\_  
Petter Ivar Haas Brubakk  
styremedlem

\_\_\_\_\_  
Jesper Jørgensen Johns  
styremedlem

\_\_\_\_\_  
Jørn Ingebrigtsen  
daglig leder

\_\_\_\_\_  
Knut Magne Framstad  
styremedlem

Penneo Dokumentnøkkel: DNCEH-S2TUA-LSZCK-U8SIE-5ST4A-CY8JL



## Indirekte kontantstrøm

### Finansklagenemnda

	2023	2022
<b>Kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter</b>		
Resultat	-1 286 794	-2 016 894
Ordinære avskrivninger	2 179 934	2 408 443
Tilganger	-636 687	-270 130
Endring i kundefordringer	-213 644	3 914
Endring i leverandørgjeld	-1 226 423	2 137 265
Endring i andre tidsavgrensningsposter	-1 457 291	3 255 248
<b>Netto kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter</b>	<b>-2 640 905</b>	<b>5 517 845</b>
<b>Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter</b>		
<b>Netto endring i kontanter og kontantekvivalenter</b>	<b>-2 640 905</b>	<b>5 517 845</b>
Beh. av kont. og kontantekvivalenter ved per. begynnelse	23 409 654	17 891 809
<b>Beh. av kont. og kontantekvivalenter ved per. slutt</b>	<b>20 768 749</b>	<b>23 409 654</b>

Penneo Dokumentnøkkel: DNCEH-S2TUA-LSZCK-U8SIE-5ST4A-CY8JL



## Noter til regnskapet 2023

### Regnskapsprinsipper

Årsregnskapet er satt opp i samsvar med regnskapsloven og god regnskapsskikk for øvrige foretak.

### Salgsinntekter

Finansklagenemndas løpende drift finansieres med gebyrer til finansforetakene. Gebyrene utfaktureres og inntektsføres i regnskapsåret. Gebyrene fastsettes på grunnlag av budsjetterte kostnader i regnskapsåret og fordeles på finansforetakene i forhold til tidligere innmeldte saker. Ved spesielt store saker som vil kreve ressurser ut over Finansklagenemndas normale kapasitet, kan Finansklagenemnda innhente finansiering på forhånd og inntektsføre i takt med at kostnadene påløper.

### Klassifisering og vurdering av balanseposter

Eiendeler bestemt til varig eie eller bruk er klassifisert som anleggsmidler. Anleggsmidler er vurdert til anskaffelseskost. Omløpsmidler og kortsiktig gjeld omfatter normalt poster som forfaller til betaling innen ett år etter balansedagen, samt poster som knytter seg til varekretsløpet. Omløpsmidler vurderes til laveste verdi av anskaffelseskost og antatt virkelig verdi.

Fordringer klassifiseres som omløpsmidler hvis de skal tilbakebetales i løpet av ett år. For gjeld er analoge kriterier lagt til grunn. Første års avdrag på langsiktige fordringer og langsiktig gjeld klassifiseres likevel ikke som omløpsmiddel og kortsiktig gjeld.

### Varige driftsmidler

Varige driftsmidler balanseføres og avskrives lineært til restverdi over driftsmidlenes forventede utnyttbare levetid. Vedlikehold av driftsmidler kostnadsføres løpende. Påkostninger eller forbedringer tillegges driftsmidlets kostpris og avskrives i takt med driftsmidlet. Skillet mellom vedlikehold og påkostning/forbedring regnes i forhold til driftsmidlets stand ved kjøp av driftsmidlet.

Utgifter til leie av driftsmidler kostnadsføres. Forskuddsbetalinger balanseføres som forskuddsbetalt kostnad, og fordeles over leieperioden.

### Fordringer

Kundefordringer og andre fordringer er oppført i balansen til pålydende etter fradrag for avsetning til forventet tap. Avsetning for tap gjøres på grunnlag av individuelle vurderinger av de enkelte fordringene. I tillegg gjøres det for øvrige kundefordringer en uspesifisert avsetning for å dekke antatt tap.

### Skatt

Finansklagenemnda er en skattefri institusjon og er etter skattelovens § 2-32 fritatt for formues- og inntektsskatt.

Penneo Dokumentnøkkel: DNCEH-S2TUA-LSZCK-U8SIE-5ST4A-CY8L



## Noter til regnskapet 2023

### Note 1 Annen driftsinntekt

<b>Virksomhetsområde</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Medlemsavgift/ Tilknytningsavgift	76 440 170	76 742 102
<b>Sum</b>	<b>76 440 170</b>	<b>76 742 102</b>

<b>Geografisk fordeling</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Norge	65 792 420	67 133 402
Andre land	10 647 750	9 608 700
<b>Sum</b>	<b>76 440 170</b>	<b>76 742 102</b>

### Note 2 Lønn, godtgjørelse, lån m.v. til ansatte og tillitsvalgte

<b>Lønnskostnader</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Lønninger	45 902 660	47 176 714
Arbeidsgiveravgift	7 537 023	7 471 003
Pensjonskostnader	5 740 926	5 295 077
Andre ytelser	579 735	1 127 335
<b>Sum</b>	<b>59 760 345</b>	<b>61 070 128</b>

Gjennomsnittlig antall årsverk sysselsatt i regnskapsåret 54 55

<b>Godtgjørelse til konstituert daglig leder</b>	<b>2023</b>
Lønn	815 208
Annen godtgjørelse	13 680
<b>Sum</b>	<b>828 888</b>

<b>Godtgjørelse til daglig leder</b>	<b>2023</b>
Lønn	925 404
Annen godtgjørelse	10 267
<b>Sum</b>	<b>935 671</b>

Selskapet hadde en konstituert daglig leder fra 01. januar til 31. mai i 2023, før ny daglig leder startet.

Tidligere daglig leder har mottatt lønn frem til 30.09.2023, samt har et sluttvederlag som tilsvarer 12 måneders lønn frem til 30.09.2024.

#### OTP

Selskapet er pliktig til å ha tjenestepensjonsordning etter lov om obligatorisk tjenestepensjon. Selskapets pensjonsordninger tilfredsstiller kravene i denne lov.

#### Revisor

Honorar til revisor for 2023 utgjør kr 219 661 ekskl. mva.

Lovpålagt revisjon	173 475
Annen bistand	46 186
<b>Sum honorar til revisor</b>	<b>219 661</b>



## Noter til regnskapet 2023

### Note 3 Varige driftsmidler

	Program utvikling 2010-2017	Programv utvikling 2018-2023	Kontor- maskiner	Inventar	Totalt
Anskaffelseskost 01.01	9 932 144	5 853 398	1 975 096	1 224 698	<b>18 985 336</b>
Tilgang i regnskapsåret	0	402 940	217 323	16 424	<b>636 687</b>
Avgang i regnskapsåret	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Anskaffelseskost 31.12</b>	<b>9 932 144</b>	<b>6 256 338</b>	<b>2 192 419</b>	<b>1 241 122</b>	<b>19 622 023</b>
Akk. avskrivninger 01.01	6 993 966	3 715 624	1 518 802	796 176	13 024 568
Akk. avskrivninger 31.12	7 739 981	4 669 644	1 815 778	979 099	<b>15 204 502</b>
<b>Balanseført verdi 31.12</b>	<b>2 192 157</b>	<b>1 586 688</b>	<b>376 646</b>	<b>262 028</b>	<b>4 417 520</b>
<b>Årets avskrivninger</b>	746 015	954 020	296 976	182 923	<b>2 179 934</b>
Avskrivningsplan	Lineær	Lineær	Lineær	Lineær	
Økonomisk levetid	10 år	5 år	3 år	5 år	

### Note 4 Leiekostnad

#### Leiekostnad består av følgende:

	2023	2022
Ordinær leiebetaling	4 064 537	3 839 108
Utstyr	23 697	23 034
<b>Sum</b>	<b>4 088 234</b>	<b>3 862 142</b>

#### Fremtidig minimumsleie knyttet til ikke kansellerbare leieavtaler:

Innen 1 år	4 088 234
1 til 5 år	16 279 869
Etter 5 år	4 064 537
<b>Sum</b>	<b>24 432 640</b>

Leiekontrakten utgår 15.11.2029, med rett til å forlenge leieforholdet i en periode på 5 år etter den første leieperioden har utgått. Leieavtale for utstyr utgår 21.11.2024.

Penneo Dokumentnøkkel: DNCEH-S2TUA-LSZCK-U8SIE-5ST4A-CY8JL



## Noter til regnskapet 2023

### Note 5 Egenkapital

	<b>Egenkapital</b>
Pr. 01.01.2023	15 167 083
Årets resultat	-1 286 799
<b>Pr 31.12.2023</b>	<b>13 880 284</b>

### Note 6 Bankinnskudd

	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Bundne skattetrekksmidler	2 523 778	2 111 290
Depositumskonto	2 005 409	1 991 168
<b>Sum</b>	<b>4 529 187</b>	<b>4 102 458</b>

### Note 7 Fordringer, gjeld, pantstillelser og garantier

Finansklagenemnda har ingen tinglyste heftelser.

Penneo Dokumentnøkkel: DNCEH-S2TUA-LSZCK-U8SIE-5ST4A-CY8JL



# PENNEO

Signaturene i dette dokumentet er juridisk bindende. Dokument signert med "Penneo™ - sikker digital signatur". De signerende parter sin identitet er registrert, og er listet nedenfor.

"Med min signatur bekrefter jeg alle datoer og innholdet i dette dokument."

### Knut Magne Framstad

Styremedlem

Serienummer: UN:NO-9578-5995-4-188052

IP: 62.92.xxx.xxx

2024-03-21 09:11:42 UTC



### Hans Christian Henriksen

Styremedlem

Serienummer: 9578-5999-4-1881681

IP: 188.95.xxx.xxx

2024-03-21 09:11:49 UTC



### Stefi Utne Kierulf Prytz

Styremedlem

Serienummer: UN:NO-9578-5999-4-2445645

IP: 188.95.xxx.xxx

2024-03-21 09:32:36 UTC



### Jørn Ingebrigtsen

Daglig leder

Serienummer: 9578-5993-4-2941378

IP: 213.52.xxx.xxx

2024-03-21 09:35:20 UTC



### Bjarki Eggen

Styremedlem

Serienummer: 9578-5995-4-242281

IP: 193.69.xxx.xxx

2024-03-21 09:55:53 UTC



### Knut Øvernes

Styremedlem

Serienummer: 9578-5998-4-1024714

IP: 94.225.xxx.xxx

2024-03-21 11:16:57 UTC



Penneo Dokumentnøkkel: DNCEH-S2TUA-LSZCK-U8SIE-55T4A-CY8JL

Dokumentet er signert digitalt, med **Penneo.com**. Alle digitale signatur-data i dokumentet er sikret og validert av den datamaskin-utregnede hash-verdien av det opprinnelige dokument. Dokumentet er låst og tids-stemplet med et sertifikat fra en betrodd tredjepart. All kryptografisk bevis er integrert i denne PDF, for fremtidig validering (thvis nødvendig).

#### Hvordan bekrefter at dette dokumentet er originalen?

Dokumentet er beskyttet av ett Adobe CDS sertifikat. Når du åpner dokumentet i

Adobe Reader, skal du kunne se at dokumentet er sertifisert av **Penneo e-signature service <penneo@penneo.com>**. Dette garanterer at innholdet i dokumentet ikke har blitt endret.

Det er lett å kontrollere de kryptografiske beviser som er lokalisert inne i dokumentet, med Penneo validator - <https://penneo.com/validator>



## PENNEO

Signaturene i dette dokumentet er juridisk bindende. Dokument signert med "Penneo™ - sikker digital signatur". De signerende parter sin identitet er registrert, og er listet nedenfor.

"Med min signatur bekrefter jeg alle datoer og innholdet i dette dokument."

### Hans Olav Rønningen

Styreleder

Serienummer: 9578-5999-4-1170718

IP: 147.161.xxx.xxx

2024-03-21 13:08:41 UTC



### Petter Ivar Haas Brubakk

Styremedlem

Serienummer: 9578-5994-4-469645

IP: 193.213.xxx.xxx

2024-03-22 07:00:21 UTC



### Jesper Jørgensen Johns

Styremedlem

Serienummer: UN:NO-9578-5998-4-775916

IP: 188.95.xxx.xxx

2024-03-22 13:02:27 UTC



### Live Wahl Knardahl

Styremedlem

Serienummer: 9578-5999-4-1547913

IP: 46.15.xxx.xxx

2024-03-23 09:54:39 UTC



Penneo Dokumentnøkkel: DNCEH-S2TUA-LSZCK-U8SIE-5ST4A-CY8/L

Dokumentet er signert digitalt, med **Penneo.com**. Alle digitale signatur-data i dokumentet er sikret og validert av den datamaskin-utregnede hash-verdien av det opprinnelige dokument. Dokumentet er låst og tids-stemplet med et sertifikat fra en betrodd tredjepart. All kryptografisk bevis er integrert i denne PDF, for fremtidig validering (hvis nødvendig).

#### Hvordan bekrefter at dette dokumentet er originalen?

Dokumentet er beskyttet av ett Adobe CDS sertifikat. Når du åpner dokumentet i

Adobe Reader, skal du kunne se at dokumentet er sertifisert av **Penneo e-signature service <penneo@penneo.com>**. Dette garanterer at innholdet i dokumentet ikke har blitt endret.

Det er lett å kontrollere de kryptografiske beviser som er lokalisert inne i dokumentet, med Penneo validator - <https://penneo.com/validator>