

Klageskjema til Norsk Kapitalforvalterforenings Klageordning

1. Introduksjon

Dette er klageskjemaet («Klageskjemaet») til Norsk Kapitalforvalterforenings Klageordning («NKFFK») etablert av Norsk Kapitalforvalterforening («NKFF»).

NKFFK er en utenrettslig klageordning med hovedformål å behandle tvister av rettslig karakter som oppstår mellom et foretak som er tilsluttet NKFFK¹ og deres ikke-profesjonelle kunder. NKFFK er uavhengig og eksternt av tilsluttede forvaltningsforetak.

Det er et vilkår for behandling hos NKFFK at Klageren har rettslig interesse i å få saken behandlet av NKFFK.

2. Klageskjemaet

Klageskjemaet fylles ut av personen («Klageren») og gjelder da for det produktet Klageren mener strider med avtalen inngått med forvaltningsforetaket («Innklagede») og/eller relevant lovverk.

1. Opplysninger om Klageren		
1.1 Fullt navn på Klageren		
1.2 Kontaktinformasjon:		
	Adresse	Husnummer
	Poststed	Postnummer
	Telefonnummer	
	E-post	
1.3 Eventuell bruk av medhjelper	<input type="checkbox"/> Jeg klager på egne vegne <input type="checkbox"/> Jeg klager på vegne av Klageren Navn og kontaktinformasjon på medhjelperen: _____	
2. Kontaktopplysninger til Innklagede		
2.1 Navn på forvaltningsforetaket		
2.2 Kontaktperson i foretaket (fullt navn, telefonnummer, e-post)		

¹ Alle forvaltningsforetak med tillatelse fra Finanstilsynet til å markedsføre alternative investeringsfond til ikke-profesjonelle investorer i Norge plikter å være tilknyttet en klageordning slik som NKFFK, jf lov om forvaltning av alternative investeringsfond § 7-1 (7). Vær oppmerksom på at et forvaltningsforetak kan være tilknyttet andre klageordninger enn NKFFK.

3. Informasjon om klagen		
3.1 Navn på produktet det klages over		
3.2 Når ble det inngått avtale om kjøp av produktet? (dd.mm.åååå)		
3.3 Når klaget Klageren til Innklagede for intern klagebehandling i foretaket? (dd.mm.åååå)		
3.4 Har du mottatt svar fra Innklagede på den interne klagebehandlingen?	<input type="checkbox"/> Ja	Dato for svar: (dd.mm.åååå)
	<input type="checkbox"/> Nei	Antatt bakgrunn for manglende svar:
3.5 Er saken sendt til avgjørelse for rettsapparatet eller andre myndighetsorganer?	<input type="checkbox"/> Ja	
		Hvis ja, til hvilket myndighetsorgan:
	<input type="checkbox"/> Nei	
3.6 Hva gjelder klagen? (skriv hva saken gjelder, hva du mener er gjort feil og hva du ønsker å oppnå ved å klag o.l.)		
3.7 Antall dokumenter vedlagt klagen ²		

² Klageren kan på ethvert tidspunkt trekke saken fra videre behandling og kreve innsendte dokumenter i retur.

4. Utlevering av personopplysninger ³	
Ved å signere og sende inn denne klagen aksepterer jeg at mine personopplysninger blir samlet inn og behandlet i sammenheng med denne klagen og i samsvar med personopplysningsloven.	<input type="checkbox"/> Samtykker ⁴ <input type="checkbox"/> Samtykker <u>ikke</u>
5. Sted, dato og underskrift	
Sted/dato: _____	Underskrift: _____
/	
6. Innsendelse av Klageskjemaet	
Ferdigutfylt Klageskjema (inkludert kopi av relevante vedlegg) sendes per e-post til nkff@bahr.no. Klageskjemaet kan også sendes per post til: Norsk Kapitalforvalterforenings Klageordning, c/o Advokatfirmaet BA-HR DA, PO Boks 1524, Vikå, 0117 Oslo.	

3. Hva skjer etter innsendelse av Klageskjemaet?

Hovedtrekkene i den etterfølgende behandlingen hos NKFFK er som følger:

- (i) Klageren vil motta en bekreftelse per e-post (eventuelt per post hvis ingen e-postadresse er opplyst) med informasjon om prosessen videre.
- (ii) Etter at det er innlevert skriftlig klage i tilfredsstillende form, oversendes denne samt eventuell annen nødvendig informasjon til den annen part.
- (iii) Etter at Innklagede har inngitt tilsvaer gis partene anledning til å fremkomme med ytterligere skriftlige merknader innenfor en nærmere angitt frist.
- (iv) Sekretariatet utarbeider så en skriftlig redegjørelse til NKFFK som inneholder en kort fremstilling av saksforholdet, partenes anførsler og påstander. Redegjørelsen oversendes til partene før behandling.
- (v) Lederen av NKFFK og/eller sekretariatet kan innhente opplysninger fra andre til klarlegging av saken. Lederen av NKFFK kan innkalle partene og vitner til muntlig saksforberedelse. Opplysninger som innhentes på denne måten skal protokolleres og forelegges partene til uttalelse.
- (vi) Baser på informasjonen ovenfor treffer NKFFK en avgjørelse som skal meddeles partene skriftlig (per e-post er også akseptabelt).

4. Kostnadene ved å klage

NKFFK vil i utgangspunktet kreve sine omkostninger i forbindelse med behandlingen av en klage dekket av Innklagede. NKFFK fastsetter det nærmere beløp i det enkelte tilfelle. I særlige tilfeller (for eksempel hvis klagen åpenbart ikke kan føre frem), kan NKFFK beslutte at Klageren må dekke hele eller deler av omkostningene til NKFFK. Hver part dekker i utgangspunktet sine egne saksomkostninger.

³ Vennligst merk at NKFFK ikke kan behandle en klage hvor Klageren ikke samtykker til informasjonsbehandling av personopplysninger knyttet til klagen og Klageren. For ordens skyld, både NKFFK og sekretariatet 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 som opplysningen angår. NKFFKs beslutninger er offentlige og kan publiseres på foreningens hjemmeside eller annet egnet sted. Klageren anonymiseres ved offentliggjørelsen. Innklagede kan anonymiseres når NKFFK finner dette å være nødvendig for å beskytte Klagerens identitet, eller det av andre særlige grunner er behov for å anonymisere avgjørelsen.

⁴ NKFFKs beslutninger er offentlige og kan publiseres på foreningens hjemmeside eller annet egnet sted. Klageren anonymiseres ved offentliggjørelsen. Innklagede kan også anonymiseres når NKFFK finner dette å være nødvendig for å beskytte Klagerens identitet, eller det av andre særlige grunner er behov for å anonymisere avgjørelsen.

Veiledning til klageskjemaet

I teksten under finner du relevant informasjon om hvordan du best fyller ut Klageskjemaet⁵.

1. Opplysninger om Klageren

I denne delen skal det gis informasjon om deg. Vennligst merk at dine personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt og i henhold til lovkrav.

Hvis en medhjelper (evt. tredjeperson) benyttes for å hjelpe Klageren med å fylle ut klageskjemaet skal navn og kontaktinformasjonen til medhjelperen (evt. tredjepersonen) oppgis.

2. Kontaktopplysninger til Innklagede

Vennligst bruk fullstendig navn på forvaltningsforetaket.

Hvis du har hatt mer enn en kontaktperson i foretaket vennligst inkluder navnene på alle. Hvis du ikke har eller husker navnet på din kontaktperson la boksen stå tom.

3. Informasjon om klagen

Det er viktig at du opplyser om tidspunktet for når du for første gang drøftet med forvalteren at du anså produktet for å stride med avtalen og/eller relevant lovverk.

Videre skal det opplyses om at forvalteren kjenner til din utilfredshet med produktet. Dette fordi saksbehandling for NKFFK kan stilles i bero dersom saken er under intern klagebehandling i foretaket.

Klageren skal gi alle relevante opplysninger som er nødvendige for NKFFKs behandling av saken. Såfremt den innklagede ikke gir NKFFK de nødvendige opplysninger kan NKFFK velge

å avvise saken eller treffe avgjørelse på det foreliggende grunnlag.

Hvis du har mottatt svar fra foretaket på klagen din skal det opplyses om det. Dersom du ikke har mottatt svar på klagen din til foretaket skal du, hvis du kjenner grunnen, opplyse om hvorfor du ikke har mottatt svar (eksempelvis fordi foretaket har uttalt at det vil ta tid å behandle klagen din osv.).

Dersom du har sendt klage til et eksternt tvisteorgan (eksempelvis Finansklagenemnda), klage til et forliksråd eller levert stevning til en tingrett skal du opplyse om dette.

Klagen skal inneholde en kort fremstilling av det saksforhold den bygger på, og angi hva det klages over. I klagen bør det fremkomme dokumentasjon som kan underbygge klagens påstand(er).

For å opplyse saken best mulig kan du velge å legge ved dokumenter. Hvis du velger å vedlegge dokumenter vennligst ikke send originaldokumenter men ta kopi av originaldokumentene. Relevante dokumenter å vedlegge kan være kopi av avtalen med forvalter, kopi av eventuell korrespondanse med forvalter, kopi av klagen sendt til forvalter, kopi av svar fra forvalter på klagen, osv. Det er viktig at det opplyses om det totale antallet dokumenter som vedlegges klagen.

4. Personopplysninger

Ved innsendelse av Klageskjemaet anses Klager for å ha samtykket i at foretaket kan, uten hinder av avtalerettslig og lovbestemt taushetsplikt, gi NKFFK (herunder sekretariatet) alle nødvendige opplysninger med hensikt å opplyse saken best mulig.

⁵ Sekretariatet kan, om nødvendig, gi videre veiledning om måten Klageskjemaet fylles ut. Kontakt oss da på telefon 21 00 00 50 eller på nkff@bahr.no.