

## BEHANDLINGSREGLER

### FOR

## NORSK KAPITALFORVALTERFORENINGS KLAGEORDNING

### 1. Generelt

- 1.1 Norsk Kapitalforvalterforenings Klageordning («NKFFK») behandler tvister av rettslig karakter som oppstår mellom foretak som er tilsluttet NKFFK og deres ikke-profesjonelle kunder, innenfor foretakenes virksomhetsområde.
- 1.2 Tjenester som er underlagt særskilte kontroll- og klageordninger behandles ikke.
- 1.3 NKFFK sin behandling er etterfølgende og forutsetter at innklaget foretak har fått anledning til å ta stilling til kravet, se punkt 8 nedenfor.

### 2. Hvem kan klage

- 2.1 Klageadgangen gjelder for ikke-profesjonelle kunder som har en tvist med et foretak tilsluttet NKFFK, såfremt den ikke-profesjonelle kunden har rettslig interesse i å få saken behandlet av NKFFK.

### 3. Hvem kan innklages

- 3.1 Det kan klages på foretak som er tilsluttet NKFFK.

### 4. Adgangen til å avvise en sak

- 4.1 En klage kan helt eller delvis avvises dersom klagen angår forhold som ligger utenfor NKFFK sin kompetanse, eller på annen måte anses uegnet for behandling i NKFFK. Tilsvarende gjelder dersom en klage er useriøs, ubegrunnet eller på annet vis åpenbart ikke kan føre frem.
- 4.2 En klage skal videre avvises hvis tvisten er eller ventes brakt inn for domstolene, og kan avvises dersom saken er eller ventes behandlet hos andre myndighetsorganer, herunder Finanstilsynet.
- 4.3 Der er NKFFK som beslutter eventuell avvisning, etter forutgående saksforberedelse av sekretariatet.

### 5. Foreldelse

- 5.1 For innsending av klage gjelder en foreldelsesfrist på 1 år. Foreldelsesfristen blir å regne fra det tidspunkt da klageren fikk eller burde skaffet seg nødvendig kunnskap om forholdet det klages over og den for dette ansvarlige. Når særlige grunner taler for det kan NKFFK ta til behandling en sak selv om fristen for innsendelse av klage er oversittet.

## **6. Adgangen til å stanse behandlingen av en sak**

- 6.1 NKFFK kan stille behandlingen av en sak i bero dersom en sak er til avgjørelse for rettsapparatet eller andre myndighetsorganer (herunder Finanstilsynet), når avgjørelsen antas å ville få betydning for utfallet av saken som stanses.
- 6.2 Saksbehandlingen kan også stilles i bero dersom saken er under intern klagebehandling i foretaket, inntil avgjørelse foreligger.

## **7. Adgangen til å trekke saken**

- 7.1 Den som har bragt saken inn for NKFFK, kan på ethvert tidspunkt trekke saken fra videre behandling og kreve innsendte dokumenter i retur.

## **8. Saksforberedelse**

- 8.1 Sekretariatet forbereder alle klagesaker som skal behandles. Sekretariatet skal tilrettelegge saker for behandling og påse at alle nødvendige opplysninger så vidt mulig kommer frem.
- 8.2 Sekretariatet skal på ethvert trinn av saksbehandlingen innta en nøytral stilling.
- 8.3 Det må utformes en skriftlig klage. Klagen skal inneholde en kort fremstilling av det saksforhold den bygger på, og angi hva det klages over. Sekretariatet kan, om nødvendig, gi veiledning om måten klagen settes opp på. I klagen bør det fremkomme dokumentasjon som kan underbygge klagens påstand(er). Ved inngivelse av klage anses klager å ha samtykket i at den innklagede uten hinder av lovbestemt taushetsplikt kan gi NKFFK (herunder sekretariatet) alle nødvendige opplysninger.
- 8.4 Etter at det er innlevert skriftlig klage i tilfredsstillende form, oversendes denne samt eventuell annen nødvendig informasjon til den annen part. Det informeres samtidig om at sekretariatet anser innlevert klage som et samtykke til at det innhentes relevante dokumenter fra innklaget foretak. Den innklagede har en svarfrist på tre uker for fremsettelse av eventuelle merknader. Hvis saken i denne perioden blir ordnet i minnelighet med klageren, sender partene straks melding om dette til NKFFK ved sekretariatet.
- 8.5 Etter at innklagede har inngitt tilsvaret gis partene anledning til å fremkomme med ytterligere skriftlige merknader, som regel likevel ikke mer enn to fra hver side. Det skal settes en frist for inngivelse av skriftlige merknader som normalt ikke skal være på mer enn en uke. I spesielle tilfeller kan det gis utsettelse med svar og tilsvaret.
- 8.6 Sekretariatet utarbeider deretter en skriftlig redegjørelse til NKFFK. Redegjørelsen skal inneholde en kort fremstilling av saksforholdet, partenes anførsler og påstander. Redegjørelsen oversendes til partene før behandling, og partene har én uke på å komme med eventuelle innsigelser.
- 8.7 Leder av NKFFK og/eller sekretariatet kan innhente opplysninger fra andre til klarlegging av sakens faktum. Lederen av NKFFK kan innkalle partene til muntlig saksforberedelse og

kan også i slikt møte høre parter og vitner. Opplysninger som innhentes på denne måten skal protokolleres og forelegges partene til uttalelse.

- 8.8 Den innklagede 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.
- 8.9 Når saksforberedelsen er avsluttet kan lederen beslutte at saken skal forelegges NKFFK i møte. Ellers sendes sakens dokumenter på sirkulasjon blant NKFFKs medlemmer. Lederen, eller den vedkommende bemyndiger i det enkelte tilfelle, skal utarbeide utkast til avgjørelse med fullstendig saksfremstilling og en konklusjon så konsis som mulig. Ved skriftlig behandling av saken utformer NKFFK øvrige medlemmer sitt standpunkt skriftlig. Dersom det under den skriftlige behandling viser seg at samtlige av NKFFKs medlemmer ikke blir enige, skal saken forelegges NKFFK i møte. Enstemmige avgjørelser kan signeres av lederen og sekretariatet alene.
- 8.10 Ved eventuell dissens skal dissenterende medlem(mer)s redegjørelse fremgå av avgjørelsen.
- 8.11 Dersom NKFFK finner at en klagesak reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges eller at saken for øvrig ikke er tilstrekkelig opplyst, kan det avvise den.
- 8.12 NKFFKs behandling av saken er ikke begrenset av de anførselene og rettsgrunnlagene som partene har bragt inn i saken.

## **9. Avgjørelse**

- 9.1 NKFFKs avgjørelse skal meddeles partene skriftlig (e-post er også akseptabelt).
- 9.2 NKFFKs avgjørelse er rådgivende, men NKFFK ved sekretariatet skal varsles skriftlig innen 30 dager dersom denne blir fraveket. Hvis slikt varsel ikke er sendt innen fristen, er foretaket bundet av uttalelsen, med mindre slikt varsel ikke er sendt som følge av forhold eller omstendigheter som er utenfor foretakets kontroll. Foretaket har tvilsrisikoen dersom det er uklart om varselet er sendt rettidig.
- 9.3 Sekretariatet skal, så langt det er mulig, sørge for at foretakene gir en skriftlig begrunnelse for at NKFFK sin uttalelse ikke aksepteres. Slik begrunnelse kan offentliggjøres.
- 9.4 Sekretariatet skal orientere klager dersom foretaket ikke aksepterer uttalelsen.
- 9.5 Hvis foretaket av særlige grunner ikke kan ta stilling til uttalelsen innen 30 dager, kan NKFFK gi rimelig fristforlengelse. Slik fristforlengelse kan gis etter begrunnet skriftlig søknad som sendes senest 7 dager før den ordinære fristens utløp. Beslutningen vedrørende fristforlengelse kan ikke påklages.
- 9.6 Dersom fristen for å ta stilling til uttalelsen faller i rettsferien, skal svarfristen forlenges tilsvarende.

- 9.7 Utløper fristen på en lørdag, søndag eller helligdag, forlenges den til utløpet av påfølgende virkedag.
- 9.8 Dersom NKFFK gir klager medhold, kan NKFFK meddele innklagede foretak sanksjon som, avhengig av overtredelsens karakter, kan gå ut på:
- Irettesettelse (mild kritikk)
  - Kritikk
  - Advarsel
- 9.9 I grove tilfeller av brudd, kan NKFFK gi foretaket en bot på inntil NOK 20.000. Som grovt regnes også det forhold at et foretak gjentatte ganger har blitt ilagt sanksjon.
- 9.10 Bestemmelsene her får også anvendelse overfor foretak som har meldt seg ut av NKFFK dersom det forhold som danner grunnlag for NKFFK behandling fant sted mens foretaket var tilsluttet NKFFK.
- 9.11 I alvorligere tilfelle kan NKFFK beslutte at foretaket ekskluderes fra NKFFK. Før et foretak ekskluderes skal det gjøres oppmerksom på at dette kan komme til å bli sanksjonen og gis anledning til å særlig kommentere eksklusjonsspørsmålet. Foretaket skal skriftlig meddeles eventuelt eksklusjonsvedtak.
- 9.12 En beslutning i NKFFK er ikke til hinder for at et medlem som en beslutning er rettet mot, kan rette innsigelser mot beslutningen og det faktum beslutningen bygger på i en eventuell sak for domstolen som angår det samme forhold. Det samme gjelder dersom saken tas opp til behandling i et annet offentlig organ eller privat organ/klageordning med kompetanse til å fatte beslutning i samme sak.
- 9.13 NKFFK ved sekretariatet skal varsles dersom saken bringes inn for domstolene.
- 9.14 NKFFK sine beslutninger er offentlige og kan publiseres på NKFF sin hjemmeside eller annet egnet sted. Den ikke-profesjonelle parten anonymiseres ved offentliggjørelsen. Foretaket kan anonymiseres når NKFFK finner dette å være nødvendig for å beskytte forbrukerens identitet, eller det av andre særlige grunner er behov for å anonymisere avgjørelsen.
- 9.15 Partene kan avtale at NKFFs avgjørelse skal være bindende for partene gjennom signering av en separat voldgiftsavtale forut for klagebehandlingen.
- 10. Omkostninger**
- 10.1 NKFFK vil i utgangspunktet kreve sine omkostninger i forbindelse med behandlingen av en klage dekket av den part det klages over. NKFFK fastsetter det nærmere beløp i det enkelte tilfelle.
- 10.2 I særlige tilfeller (for eksempel hvis klagen åpenbart ikke kan føre frem), kan NKFFK beslutte at klager må dekke hele eller deler av omkostningene til NKFFK. NKFFK fastsetter det nærmere beløp og fordeling mellom partene i det enkelte tilfelle.
- 10.3 Hver part dekker i utgangspunktet sine egne saksomkostninger.

10.4 Dersom en klage fører frem og/eller når særlige tilfeller tilsier det, kan NKFFK pålegge innklagede å dekke hele eller deler av klagerens saksomkostninger.

## **11. Adgang til å begjære gjenopptakelse**

11.1 Den ikke-profesjonelle kunden/klager har anledning til å begjære gjenopptagelse av en sak som tidligere har vært behandlet, dersom det fremlegges nye vesentlige opplysninger som anses å være av betydning for sakens utfall og som ikke tidligere kunne vært fremlagt. Den annen part skal få anledning til å vurdere saken på ny.

11.2 Foretaket har anledning til å begjære gjenopptagelse før fristen i pkt. 9 (ikke-akseptert uttalelse) har løpt ut, eller foretaket har varslet at det ikke aksepterer uttalelsen, dersom det fremlegges nye vesentlige opplysninger som anses å være av betydning for sakens utfall og som ikke tidligere kunne vært fremlagt. Den annen part skal få anledning til å vurdere saken på ny.

11.3 NKFFK kan med endelig virkning beslutte at begjæring om gjenopptagelse av saken skal avvises eller at saken skal legges frem for ny vurdering.

## **12. Når kan NKFFK avgi uttalelser**

12.1 NKFFK møter normalt fulltallig.

12.2 NKFFK kan fatte beslutning hvis to av tre medlemmer er til stede.

12.3 Ved stemmelikhet har den som leder møtet dobbeltstemme. Dersom leder ikke møter, bestemmer de andre medlemmene seg i mellom hvem som skal lede møtet.

12.4 Et medlem av NKFFK kan ikke delta i behandlingen av saker dersom det foreligger særlige forhold som er egnet til å svekke tilliten til vedkommendes upartiskhet. NKFFK avgjør om et medlem skal fratres som inhabil. Et medlem kan ikke delta ved behandlingen av om vedkommende skal fratres.

12.5 Dersom så mange av medlemmene er inhabile at NKFFK ikke kan treffe vedtak, skal lederen og styret i NKFF oppnevne et tilstrekkelig antall settemedlemmer.

12.6 En beslutning som avgjør habilitetsspørsmål kan ikke påklages.

12.7 Sekretariatet kan ha et forhold til en eller begge partene. Dette skal ikke ha betydning for klageprosessen eller saksbehandlingen. Sekretariatet plikter å opptre upartisk i sin utførelse.

## **13. Forståelse av saksbehandlingsreglene**

13.1 Ved tvil om forståelsen av saksbehandlingsreglene, skal spørsmålet fremlegges for styret i NKFF.