



OFLOW AS
Kjøita 21
4630 KRISTIANSAND S

Vår referanse
25/10829
Deres referanse

09.03.2026

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet gjennomførte tilsyn den 20. og 21. oktober 2025 med fremmedinkassoforetaket Oflow AS (heretter omtalt "foretaket"). Formålet med tilsynet var å kontrollere foretakets risikovurderinger, internkontroll, rutiner for inndrivelsesprosessen og avstemming av klientmidler, saksbehandlingen på stikkprøvebasis, og etterlevelsen av kravene i IKT-forskriften. Denne tilsynsrapporten bygger på Finanstilsynets foreløpige rapport fra 9. februar 2025 og styrets kommentarer til denne fra 16. februar 2026.

2 Finanstilsynets oppsummering

Finanstilsynet avdekket mangler knyttet til blant annet sammenslåing av krav, tvetydige kravbrev, feil renteberegning, renteopplysninger og feil håndtering av rettsgebyr (klientmidler). Finanstilsynet understreket også plikten til hendelsesrapportering.

3 Finanstilsynets vurderinger

3.1 Sammenslåing av krav

Når inkassoforetaket mottar flere krav fra samme fordringshaver mot samme skyldner, og kravene er på samme stadium i innfordringsprosessen, skal de som hovedregel slås sammen før utsendelse av betalingsoppfordring. Det er ikke nødvendig å slå sammen to krav hvis betalingsoppfordring allerede er sendt for det ene kravet når det andre mottas til inkasso.

Hovedregelen må forstås i lys av inkassoloven § 17, som fastslår at skyldner bare kan belastes nødvendige utenrettslige inndrivingskostnader. Inkassoforetaket må derfor vurdere om separat inndrivning av flere krav er nødvendig. Dersom dette ikke er tilfellet, skal kravene behandles samlet, og det samlede hovedkravet utgjør beregningsgrunnlaget for inkassosalæret. Se også rundskriv 1/2018 "Retningslinjer for sammenslåing og varsling av krav" punkt 2 og 3.

Under tilsynet hadde foretaket to saksbehandlingssystemer. I system nr. 1 avdekket Finanstilsynet to feil ved sammenslåing av krav i stikkprøvekontrollen. Feilene skyldtes opplyste utfordringer ved konvertering fra et tidligere system. Sakene ble rettet som del av foretakets håndtering av et annet avvik (omtalt i punkt 3.3.1 nedenfor) gjennom internkontrollen. Innkrevd salær og for mye innbetalte renter er tilbakeført til skyldner. Finanstilsynet tar orienteringen til etterretning.

I saksbehandlingssystem nr. 2 har foretaket opplyst at oversendte saker fra oppdragsgivere tidligere ble igangsatt flere ganger daglig. Dette medførte at betalingsoppfordring for først mottatte saker ble satt i produksjon før neste sak kom inn senere samme dag, og dermed sendt uten sammenslåing. Foretaket har rettet sakene ved å slå dem sammen, kreditere salæret og restarte

prosessen med nytt inkassovarsel. Som følge av avviket er rutinen endret slik at betalingsoppfordringer kun sendes én gang per dag. Finanstilsynet tar foretakets orientering til etterretning.

Avviket i saksbehandlingssystem nr. 2 ble avdekket gjennom tilsynets kontroll. Foretaket har avvismeldt og rettet sakene etter å ha blitt gjort oppmerksom på forholdene. Sakene i saksbehandlingssystem nr. 1 ble håndtert og rettet som del av avviket omtalt i punkt 3.3.1 nedenfor, men det framkom ikke klart hvorvidt sakene også er avvikshåndtert særskilt med hensyn til den manglende sammenslåingen. Finanstilsynet påpeker at foretaket skal ha en internkontroll som skal fange opp slike typetilfeller, og som sikrer avvikshåndtering også for feil knyttet spesifikt til manglende sammenslåing, se rundskriv 1/2018 punkt. 7.

3.2 Avkreving av standardkompensasjon

Inkassoloven § 17 fastsetter som hovedregel at skyldner skal erstatte fordringshavers nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning. For å gjøre regelverket forutsigbart og enkelt å praktisere, har inkassoforskriften kapittel 1 innført standardiserte gebyrer som kan kreves uavhengig av de faktiske kostnadene. Disse gebyrene er lovgivers fastsatte erstatningsnivå for typiske inndrivings tiltak og anses å ivareta inkassolovens formål om kostnadsdekning – å erstatte pådratte kostnader. Dersom gebyrene ikke dekker de faktiske kostnadene, kan fordringshaver likevel kreve nødvendige kostnader etter § 17. Formålet med reglene er imidlertid å kompensere for kostnader – ikke å sanksjonere skyldner.

Alternativt kan fordringshaver, for næringskrav, kreve kompensasjon for inndrivelseskostnader etter forsinkelsesrenteloven § 3 a. Formålet her er å styrke kreditors stilling og virke preventivt ved å motvirke betalingsmislighold. Kreditor kan velge hjemmelsgrunnlag; velges forsinkelsesrenteloven § 3 a, skal kompensasjonen trekkes fra ved beregning av eventuell erstatning for utenrettslige inndrivingskostnader etter inkassoloven.

Inkassovarsel har ikke like strenge formkrav som betalingsoppfordringen, men skyldner skal «på en klar og utvetydig måte» få oversikt over sin gjeld, jf. NOU 1983:8 s. 38. Vurderingen skal ta utgangspunkt i hvordan brevet samlet framstår.

Finanstilsynet fant under tilsynet noen kravbrev med tvetydig gebyrpresentasjon. Gebyrene var benevnt «inkassovarsel gebyr», «purring gebyr», «purregebyr x2». Alle gebyrene avvek fra satsene for gebyrmessig erstatning etter inkassoforskriften. Noen brev opplyste senere at gebyret var «standardkompensasjon ... etter forsinkelsesrenteloven § 3 a (EU-gebyr)». Foretaket redegjorde for at dette gjaldt næringskrav med hjemmel i forsinkelsesrenteloven § 3 a, og endret fra 25. september 2025 benevnelsen til «EU-gebyr». Foretaket konkluderte med at brevene ikke brøt med god inkassoskikk og rettet ikke ytterligere, med henvisning til forsinkelsesrenteloven § 3 a.

Formålet er at det skal være klart for debitor hva som kreves i henhold til hvilket hjemmelsgrunnlag. Debitor må kunne forstå og etterprøve kravet som framstilles i brev. Dette vanskeliggjøres når de ulike terminologiske betegnelsene for gebyrer benyttes i blandet omfang i kravbrevene. Finanstilsynet er uenig i at tidligere uklarhet ikke var brudd på god inkassoskikk, men er enig i at et slikt brudd ikke får følger for gebyrer avkrevd med hjemmel i forsinkelsesrenteloven § 3 a. Finanstilsynet tar foretakets orientering til etterretning.

Finanstilsynet forventer at utforming og endring av kravbrev inngår i foretakets risikovurderings- og kontrollsystemer for å forebygge og avdekke uklarheter.

3.3 Renter

3.3.1 Feil i renteberegning i forbindelse med endring av rente

Finanstilsynet ba om redegjørelse for renteberegningen i saker fra ett av foretakets to saksbehandlingssystemer. Systemleverandøren hadde ved en inkurie ikke justert forsinkelsesrenten fra 12,50 % til 12,25 % fra 1. juli 2025. Feilen ble avdekket 16. juli 2025 ved internkontroll og rettet ved at rentesatsen ble korrigert med tilbakevirkende kraft fra 1. juli. Det ble ikke samtidig vurdert tilbakebetaling av salær.

Feilen omfattet 3 204 saker, og mange fikk brev 2. juli med feil rentesats i to dager. Det kom fullt oppgjør i 347 saker. I 3 185 saker utgjorde renteavviket mellom 0,001–5,00 kroner. Foretaket anså renteavviket i disse sakene som bagatellmessige da avvikene var kortvarige, raskt korrigert og uten betydning for salærberegningen. For beløp over 5 kroner ble salær tilbakebetalt i 19 saker. Saker under rettslig behandling er varslet namsmann/forliksråd.

Finanstilsynet mener at når skyldner betaler fullt oppgjør etter å ha blitt avkrevd for mye, foreligger urimelig skade og dermed brudd på god inkassoskikk, uavhengig av beløpets størrelse. Da plikter ikke skyldner å dekke inkassokostnader, jf. inkassoloven § 17 fjerde ledd. Med en økende digitalisering og automatisert innfordringsprosess forventer Finanstilsynet at beregninger skal være nøyaktige og systemer og integrasjoner må kontrolleres særskilt. Finanstilsynet mener at skyldnerne i alle de 347 sakene hvor fullt oppgjør fant sted, har krav på å få salæret tilbakebetalt.

3.3.2 Manglende renteopplysninger i kravbrev

Under tilsynet avdekket Finanstilsynet at kravbrev fra ett av foretakets saksbehandlingssystem gjennomgående manglet opplysninger om hvilken sats for forsinkelsesrente som var benyttet. Inkassoloven § 10 annet ledd stiller klare krav til innholdet i en betalingsoppfordring. Vi viser særlig til bestemmelsens annet ledd bokstav c og d, som blant annet presiserer at betalingsoppfordringen skal angi tilleggskrav, herunder forsinkelsesrente, samt hvilken rentesats som er lagt til grunn.

Etter Finanstilsynets vurdering oppfylder betalingsoppfordringene fra det aktuelle systemet ikke lovens krav, ettersom de kun viser til «gjeldende forsinkelsesrente» uten å angi selve satsen. Finanstilsynet legger til grunn at foretaket foretar nødvendige justeringer i saksbehandlingssystemet slik at alle utsendte betalingsoppfordringer fremover oppfylder formkravene i inkassoloven § 10 annet ledd.

3.3.3 Systematisk feil i renteberegning

Forsinkelsesrente skal beregnes fra og med dagen etter forfall og til og med innfrielsesdagen.

Under tilsynet ble det funnet en betalingsoppfordring der renten tilsynelatende var beregnet fra og med forfallsdato til og med innfrielsesdato, men uten avvik tilsvarende en hel rentedag. Foretaket bekreftet at renten i eksempelet var beregnet fra og med forfallsdato og til og med dagen før innfrielse. Årsaken var feil forståelse av forsinkelsesrenteloven § 2, avdekket gjennom intern kontroll etter tilsynet. Feilen er nå rettet, slik at renten beregnes fra og med dagen etter forfall. Finanstilsynet tar orienteringen til etterretning.

3.4 Driftskonto, klientkonto og innbetaling av rettsgebyr

Inkassoforetaket skal holde innkasserte midler og andre klientmidler adskilt fra egne midler. Innbetalt rettsgebyr fra skyldner eller oppdragsgiver før foretaket har betalt faktura fra Statens innkrevingsentral, er å anse som klientmidler og skal settes på klientkonto og inngå i løpende klientmiddelavstemminger.

Tilsynet avdekket tilfeller der rettsgebyr var innbetalt av oppdragsgiver til foretakets driftskonto før foretaket hadde betalt faktura fra Statens innkrevingssentral. Slike beløp er klientmidler og skulle vært innbetalt på klientkonto.

Foretaket har bekreftet brudd på intern rutine, som fastsetter at faktura for rettsgebyr først skal sendes oppdragsgiver etter at foretaket har betalt fakturaen fra Statens innkrevingssentral. Rutinen er gjennomgått med berørte medarbeidere. Finanstilsynet tar orientering til etterretning.

3.5 Hendelsesrapportering – avviksmelding om for mye beregnede renter

Finanstilsynet stilte oppfølgende spørsmål til en avviksmelding i foretakets avvikslogg vedrørende «nye saker registrert manuelt med rentesats i tillegg til forsinkelsesrente» i ett av foretakets saksbehandlingssystem. Det ble avdekket 242 avvikssaker med feil rentesats. Feilen pågikk fra og med 9. desember 2024 til og med 5. august 2025.

Foretaket bekrefter at samtlige saker er rettet. Feilaktig avkrevd rente ble tilbakeført sammen med salær i 134 saker 18. august 2025. Øvrige saker ble enten restartet med nytt inkassovarsel eller avsluttet. Foretaket opplyser videre at rutiner for manuell registrering er gjennomgått, presisert og kontrollert med berørte medarbeidere, og at det er innført forsterkede kontrollaktiviteter. Forholdet er grundig rapportert til styret.

Avviket gjelder for mye beregnede renter i et betydelig antall saker og pågikk over lang tid før det ble fanget opp av internkontrollen. Finanstilsynet legger til grunn at kontrollen av beregningen av renter har vært utilstrekkelig, og forventer forsterkede tiltak for testing av ny rentesats før utsendelse av kravbrev med oppdatert sats. Utover dette tas foretakets orientering til etterretning.

Inkassoforetak har et selvstendig ansvar for å hendelsesrapportere til Finanstilsynet uten ugrunnet opphold etter forskrift om bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi § 9. Rapporteringsplikten bortfaller ikke selv om andre berørte parter (for eksempel systemleverandør, finansforetak eller annet inkassoforetak) har rapportert samme hendelse.

Vi ber foretaket sende kopi av tilsynsrapporten til revisor.

For Finanstilsynet

Arne Solberg
seksjonsleder

Elisabeth Vollen
rådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk.