



FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

ROPO AS
Styret
Postboks 1700 Kilen
3206 SANDEFJORD

Vår referanse
25/1078
Deres referanse

14.10.2025

Tilsynsrapport

1 Innledning

Finanstilsynet har gjennomført tilsyn 2. til 4. mars 2025 med Ropo AS (heretter omtalt "foretaket"). Formålet med tilsynet var å kontrollere foretakets risikovurderinger, internkontroll, rutiner for inndrivelsesprosessen og avstemming av klientmidler. Denne tilsynsrapporten bygger på Finanstilsynets foreløpige rapport fra 3.september 2025 og styrets kommentarer til denne fra 22.september 2025.

2 Finanstilsynets oppsummering

Foretaket hadde ved inndrivelse av sine egne forfalte pengekrav (egeninkasso) i enkelte saker avkrevd utenrettslige inndrivningskostnader som om innkrevingen var ledd i fremmedinkassovirksomhet, og innbetalingene ble foretatt til klientkonto i stedet for til driftskonto.

Foretaket hadde ved sine månedlige klientmiddelavstemminger ikke omfattet dokumentasjon av beløpsstørrelser i avstemmingsoppsettet, selv om klientmiddelavstemmingene var foretatt mot regnskapstallene. Dokumentasjonen var en del av den underliggende dokumentasjonen som før og under tilsynet ikke var gjort kjent for Finanstilsynet.

Foretaket hadde i enkelte saker sendt betalingsoppfordring før betalingsfristen i inkassovarselet var oversittet. Skyldneren ble dermed ilagt inkassokostnader før det var anledning til det.

Finanstilsynet fant i sin kontroll av foretakets renteberegning at EU-gebyr var inkludert i rentebeløpet som skyldner var avkrevd for, slik at det var krevet et høyere rentebeløp enn det var anledning til.

I enkelte saker som ble manuelt sendt til namsmannen, avdekket Finanstilsynet avvik mellom den dekningsrekkefølgen som var oppgitt til namsmannen og den dekningsrekkefølgen som var avtalt mellom fordringshaver og foretaket.

3 Finanstilsynets vurderinger

Om klientmiddelhåndtering og klientmiddelavstemmingen

Finanstilsynet har gitt uttrykk for hvilke krav det vil stille til klientmiddelavstemminger i rundskriv 7/2013. Foretak som mottar og behandler klientmidler, må kunne dokumentere at klientmidlene til enhver tid er tilstrekkelig til å dekke klientansvaret. Finanstilsynet gjennomgikk foretakets klientmiddelavstemminger og fant at månedlige klientmiddelavstemminger ikke omfattet

dokumentasjon av beløpsstørrelser i avstemmingsoppsettet, for eksempel dokumentasjon av regnskapsopplysninger som bokført klientansvar og bokførte midler på klientkonto.

Foretaket har vist til at klientmiddelavstemmingene faktisk er foretatt mot regnskapstallene, men at dette har framkommet av underliggende dokumentasjon som ikke var tilgjengelig for Finanstilsynet. Finanstilsynet tar foretakets redegjørelse til etterretning.

Om sammenblanding av klientmidler og andre midler

For enkelte fordringshavere var det i merverdiavgiftfakturaen som foretaket sendte til fordringshaver, angitt foretakets klientkonto som betalingsmottaker. Merverdiavgift er ikke klientmidler i inkassolovens forstand og oppbevaring av slike midler på klientkonto medfører sammenblanding av klientmidler og andre midler. Foretaket har bekreftet at framtidige merverdiavgiftsfakturaer skal betales inn til driftskonto og at endringer er gjort for alle fordringshavere. Foretaket har meldt tilbake til Finanstilsynet at alle brevmaler er gjennomgått for å avdekke om andre brev også er omfattet av feilen.

Om egeninkasso

Under tilsynet gjennomgikk Finanstilsynet de kravbrevene som foretaket brukte ved inndrivning av sine egne krav. Det ble avdekket at i enkelte av brevene som var sendt skyldner manglet betalingsfrist, og forfallsdato var satt til "umiddelbart". Foretaket hadde i disse inkassovarslene avkrevd skyldner et purregebyr på 35 kroner. For at det skal kunne tas et purregebyr skal det være sendt et inkassovarsel som er sendt tidligst 14 dager etter kravets forfall. Det samme gjelder der det sendes en puring, jf. inkassoloven § 9 og inkassoforskriften § 1-2 første og andre ledd.

Vi avdekket at foretaket ved inndrivning av sine egne forfalte pengekrav i enkelte saker hadde avrevd utenrettslige inndrivingskostnader som om inndrivningen var et ledd i fremmedinkassovirksomhet etter inkassoforskriften kapittel 2, og ikke etter inkassoforskriften kapittel 1. Foretaket hadde i tillegg benyttet klientkonto for mottak av innbetaling av foretakets egeninkassokrav i stedet for driftskonto. Foretaket har opplyst at det nå har utarbeidet rutiner som er i samsvar med regelverket.

Om for tidlig utsendt betalingsoppfordring

Før en inkassator kan sette i verk inkassotiltak skal det være sendt et inkassovarsel hvor fristen for å betale skal være 14 dager regnet fra det tidspunkt varselet ble sendt, jf. inkassoloven § 9. I sin kontroll oppdaget Finanstilsynet at det i enkelte saker var sendt betalingsoppfordring før betalingsfristen i inkassovarselet var oversittet, og skyldner var ilagt inkassokostnader før det var anledning til det. Finanstilsynet har gitt uttrykk for hvilke krav det stilles til faktisk leder sine kontrollaktiviteter i rundskriv 9/2012, der det går fram at det skal være en kontrollaktivitet knyttet til tidspunkt for utsendelse av kravbrev. Foretaket har opplyst at sakene ble rettet da forholdet ble avdekket og bekrefter at det er opprettet en kontrollrapport for å fange opp at fristene er i henhold til inkassolovens bestemmelser.

Om formkrav til betalingsoppfordring

Når en fordringshaver kan kreve forsinkelsesrente, kan fordringshaveren også kreve en næringsdrivende for en kompensasjon tilsvarende 40 euro (EU gebyr), jf. forsinkelsesrenteloven § 3a. Finanstilsynet fant i sin kontroll av foretakets renteberegning at EU-gebyr var inkludert i forsinkelsesrentebeløpet som var avkrevd av skyldner. Det framsto da i brev som var sendt skyldner, at det var beregnet for høy forsinkelsesrentesats i forhold til hovedstolens størrelse og forfallsdato. Foretaket har forklart hendelsen med at dette skyldes feil ved migrering av to fagsystemer, og hvor det var ulike funksjonaliteter i fagsystemene.

Finanstilsynet viser til at en betalingsoppfordring skal angi kravets størrelse med særskilt angivelse av hovedkrav og tilleggskrav som krav på forsinkelsesrente og inndrivingskostnader, jf.

inkassoloven § 10 andre ledd bokstav c. Hensynet bak regelen er at betalingsoppfordringen skal være klar og at beløpene på en enkel måte skal kunne kontrolleres av skyldner. Dersom et EU-gebyr er inntatt i et rentebeløp, vil det være misvisende ovenfor skyldner. Finanstilsynet mener at EU-gebyr er et tilleggskrav som må angis særskilt, separat fra forsinkelsesrente og eventuelle andre tilleggskrav. Skyldner skal kunne se at det er ilagt et EU-gebyr og at dette gebyret ikke er for høyt. Skyldner skal også kunne kontrollere at foretaket har beregnet korrekt forsinkelsesrente, noe som ikke lot seg gjøre for de aktuelle betalingsoppfordringene. Finanstilsynet mener derfor at foretaket har brutt inkassoloven § 10 andre ledd bokstav c.

Skyldner plikter å erstatte fordringshaver sine nødvendige kostnader ved utenrettslig inndrivning, jf. inkassoloven § 17 første ledd. Skyldner plikter allikevel ikke å erstatte fordringshaver sine inndrivningskostnader til en inkassator dersom reglene i inkassoloven § 17 fjerde ledd siste setning er overtrådt. Skyldner plikter derfor ikke å erstatte inkassokostnader for avsluttede saker. Foretaket har i sin tilbakemelding til Finanstilsynet bekreftet at de saker som er berørt av hendelsen er rettet.

Som nevnt over, har foretaket forklart hendelsen med feil ved migrering av to fagsystemer. Finanstilsynet har i sin tilsynspraksis uttalt at det legges til grunn at systemendringer må testes før produksjonsstart og at det raskt må kartlegges omfang når det gjelder avvik som er avdekket i forbindelse med implementering av nye systemer, produkter og funksjonalitet. Foretaket har erkjent at testingen ikke har vært tilstrekkelig.

Om avtalt dekningsrekkefølge

Utleggsgjæring til namsmannen kan enten sendes manuelt eller elektronisk. Det gjelder for begge tilfeller at foretaket kan oppgi en dekningsrekkefølge som bestemmer hvordan et utleggstrekk skal fordeles ved innbetaling. Det er opp til fordringshaver å bestemme dekningsrekkefølgen, om ikke annet er avtalt eller skyldner har sagt noe om denne ved (del)innbetalingen. Hvis ikke kreditor har angitt noe spesielt, må namsmannen kunne bestemme dekningsrekkefølgen. Namsmannen skal forholde seg til den dekningsrekkefølge som er oppgitt, og dersom namsmannen ikke tar foretakets dekningsrekkefølge til følge, kan foretaket sende inn klage, jf. tvangsfullbyrdsloven § 5-16.

Foretaket har opplyst at det var enkelte saker der det i innsendte utleggsgjæringer til namsmannen ikke var oppgitt noen spesifikk dekningsrekkefølge og der namsmannen hadde besluttet dekningsrekkefølgen. Foretaket har i disse sakene i stedet for å klage på den dekningsrekkefølgen som namsmannen hadde oppgitt, endret dekningsrekkefølgen til det som var avtalt med fordringshaver.

Foretaket har erkjent det har unnlatt å anmode namsmannen om avtalt dekningsrekkefølge. Finanstilsynet mener at foretaket brøt god inkassoskikk overfor fordringshaver ved ikke å angi den dekningsrekkefølge som var avtalt. Finanstilsynet har ikke sammenlignet den avtalte dekningsrekkefølgen opp mot namsmannens dekningsrekkefølge. Hvis namsmannens dekningsrekkefølge forverret skyldners stilling sammenlignet med den dekningsrekkefølgen som var avtalt med fordringshaver, brøt foretaket også god inkassoskikk overfor skyldner.

Foretaket har ikke forholdt seg til den dekningsrekkefølgen som ble satt av namsmannen. Dette er i strid med god inkassoskikk. Foretaket burde ha kontrollert dekningsrekkefølgen namsmannen hadde besluttet, oppdaget avviket, og deretter ha klaget over namsmannens avgjørelse. Finanstilsynet legger til grunn at foretaket oppretter kontrollrutiner og foretar jevnlig saksbehandlingskontroll for å unngå at slike hendelser skjer igjen.

Om IKT forskriften

Foretaket er underlagt bestemmelsene om IKT, jf. IKT-forskriften § 1 nr. 3. Finanstilsynet fant under tilsynet at det ikke var foretatt risikovurdering knyttet til utkontraktering av enkelte avtaler til utlandet innen samme konsern. Foretaket har i etterkant av tilsynet foretatt en slik risikovurdering.

For Finanstilsynet

Arne Solberg
seksjonsleder

Elisabeth Selvik
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk.