Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2022-26

10.1.2022

SpareBank 1 Gudbrandsdal

Betalingsformidling

Kjøp av genser fra Kina – mangelfull vare – krav om å dekke returkostnader.

Klager hadde kjøpt en genser fra Kina som ikke var som forespeilet. Selger krevde at klager betalte returkostnadene. Klager nektet å betale returkostnadene og reklamerte til banken. Banken avviste klagers krav om at banken skulle betale returkostnadene. Banken fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 350

Saksfremstilling

Saken gjelder krav mot banken i forbindelse med kjøp av en mangelfull vare.

Klager opplyste å ha kjøpt en genser fra Kina til kr 350 med sitt Visa-kort. Da han mottok genseren oppdaget han at genseren blant annet ikke hadde riktig størrelse. Klager reklamerte til selger, som fortalte ham at genseren måtte sendes i retur for å få refusjon, og at returen måtte betales av ham. Klager kontaktet deretter banken for refusjon, men banken avviste kravet.

Klager bestrider at han må betale returkostnadene for å få genseren levert tilbake til selger. Han viser til at han vil bli påført et nettotap ved å betale returkostnadene. Han viser videre til at han trodde han var sikret mot tap, spekulative selgere og det som implisitt er svindel når man bruker sitt betalingskort.

Finansforetaket viser til inngått kjøpsavtale med selger, hvor klager har akseptert nettbutikkens vilkår knyttet til retur og refusjon. Den viser videre til de særlige vilkårene for netthandel med Visa-delen av betalingskortet pkt. B bokstav d).

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Spørsmålet i saken er om kortvilkårene gir kortholderen grunnlag for krav mot banken etter kjøpet av genseren.

Kortholderen har betalt for genseren med sitt Visa-kort. Kortvilkårene har et vedlegg som inneholder særlige vilkår for netthandel med Visa-delen av betalingskortet. Kortholderen har i visse tilfeller krav på tilbakeføring av belastet beløp dersom han har mottatt mangelfull vare. Etter pkt. B er det et gjennomgående minstevilkår for tilbakeføring av kjøpesummen at varen er returnert til selgeren. Også selgeren har satt retur av varen som betingelse for refusjon av kjøpesummen. Varen er ikke returnert i denne saken. Kortholderen krever at banken må dekke returkostnadene. Dette kravet er ikke hjemlet i kortvilkårene. Nemnda ser at det kan virke urimelig å måtte betale returkostnader i samme størrelsesorden som den kjøpesummen som kreves refundert. Det er likevel slik at det er kortvilkårene som hjemler kortholderens rettigheter overfor banken, med de betingelser og begrensninger som retten til tilbakeføring av kjøpesum er underlagt. Kortvilkårene kan ikke forstås slik at banken plikter dekke returkostnadene.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Banken gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Andreas Lien Sandberg (selskapsrepresentant) og Caroline Skarderud (forbrukerrepresentant).