Finansklagenemnda Bank

Avgjørelse FinKN 2024-579

28.6.2024

Klarna Bank AB

Ansvar for kontobelastninger (tidl. Betalingsformidling)

Kredittkjøp – retur av vare til feil adresse – ansvar – returvilkår.

Klager kjøpte en airfryer fra Miuino Norway den 10.6.23 og ble fakturert kr 2 699 via Klarna. Han kansellerte ordren få timer etterpå. Selger informerte om at siden varen allerede var sendt, kunne den ikke avbestilles, men den kunne returneres. Det fulgte ikke med returvilkår eller angrerettskjema, og klager returnerte pakken til avsenderadressen. Selger opplyste deretter å ikke ha mottatt varen i retur, og at den skulle returneres til en annen adresse. Klager ønsker frifinnelse for betalingsplikt. Foretaket bestrider dette med henvisning til at klager ikke hadde fulgt selgers returvilkår. Klageren fikk medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: kr 2 699

Saksfremstilling

Saken gjelder spørsmål om fritak for betalingsplikt når retur av varen ikke ble gjennomført på en slik måte at selger mottok varen.

Klager opplyser at han ble fakturert via Klarna for kr 2 699 etter kjøp av en airfryer fra Miuino Norway den 10.6.23. Av ulike grunner kansellerte han ordren kun få timer etter at han hadde bestilt. Klager fikk opplyst av selger 13.6.23 at bestillingen ikke kunne trekkes tilbake fordi varen allerede var sendt, men at klager kunne returnere pakken. Klager mottok varen og returnerte den uten å pakke den opp 26.6.23.

Ordrebekreftelsen han mottok inneholdt ingen ting om returvilkår, og det fulgte heller ikke med noe angrerettskjema. Klager opplyser at han derfor returnerte pakken til den avsenderadressen han hadde mottatt pakken fra. Han fikk bekreftelse fra Posten om at varen var levert til avsenderadresse i Bremen, Tyskland 12.7.23. Selger kontaktet klager 25.7.23 og opplyste at varen måtte returneres til en adresse i Kina, og ikke avsenderadressen. Selger tilbød ham også 5 % rabatt for å beholde varen.

Klarna kontaktet selger 4.12.23 og informerte om at klager hadde returnert varen. Selger opplyste at de ikke hadde mottatt varen i retur og fikk derfor ikke kontrollert om pakken var åpnet eller ikke. Det ble forstått slik at pakken ble borte i forsendelsen, noe som også bekreftes av Posten.

Klager har anført at han har krav på å bli fritatt for betalingsplikt overfor Klarna. Klager har returnert varen til avsender og skal derfor ikke betale for den. Ordrebekreftelsen han mottok inneholdt ingenting om returvilkår. Det var derfor naturlig å returnere varen til avsenderadressen. Klager fikk først etter at han hadde returnert varen vite at det var en annen returadressen.

Finansforetaket har anført at det ikke er grunnlag for fritak for betalingsplikt. Klager har ikke fulgt selgers returvilkår og sendt varen i retur til leveringsadressen i stedet for returadressen. Pakken er etter dette forsvunnet, noe som følger av opplysningene i Postens sporingstjeneste.

Finansklagenemnda Banks begrunnelse

Klageren har returnert varen. Han forklarer at pakken ble returnert uåpnet. Retten til retur er ikke bestridt av Klarna eller av selgeren. Siden returadresse ikke fremgikk av ordrebekreftelsen eller forsendelsen, og heller ikke ble opplyst av selgeren, valgte klageren retur til avsenderadressen. Nemnda finner at det var et naturlig og fornuftig valg. Det må være selgerens risiko at nærmere instruks om retur ikke ble gitt.

Det er motstridende opplysninger i saken om hva som er skjedd med varen. Selgeren skal ha opplyst at varen er blitt borte ved retur til avsenderadressen, og at selgeren derfor ikke kan undersøke varen med sikte på å se om den er brukt før retur. Det er også opplysninger i saken som går ut på at selgeren skal ha konstatert at varen var brukt før den ble returnert. Nemnda vil bemerke at det er lagt frem dokumentasjon fra Posten i Tyskland som viser at varen er utlevert til adressaten på mottakerstedet. Det er ikke lagt frem dokumentasjon som viser at varen var brukt, og nemnda legger til grunn at den ble returnert ubrukt i samsvar med klagerens forklaring.

Klageren har oppfylt sine plikter i forbindelse med retur, og skal da ikke betale kjøpesummen. Han fritas for betalingsplikt overfor Klarna, jf. finansavtaleloven § 2-7.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Banks konklusjon

Klageren gis medhold.

Ved behandlingen deltok Trygve Bergsåker (leder), Henning Bjørnstad (bransjerepresentant) og Kristoffer Sørlie (forbrukerrepresentant).