

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om å få omgjort voucher til kontant refusjon.

### Dato

14.10.2021

### Saksnummer

2021-00588

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med KLM t/r Oslo - Amsterdam for reise 9. - 25. juni 2020. Pris kroner 2 126. Klager endret senere utreisen først til den 16. juni, deretter til den 20. juni, og betalte kroner 133 for den siste endringen. Pris til sammen kroner 2 259.

Klager valgte å kansellere reisen grunnet reiserestriksjoner som følge av covid-19 pandemien, og fordi han hadde mottatt tilbud fra KLM om å motta voucher for senere reise. Klager søkte derfor om full refusjon i form av voucher. Da klager mottok voucheren var dens verdi NOK 2, ikke kroner 2 259 som forventet.

Klager mener at denne feilen har oppstått som følge av en teknisk feil med hvordan nettsiden til KLM henter ut verdier fra tidligere kjøp - voucherprosessen ser ut til å ha mistet data fra første kjøp når det blir gjort to endringer. Dette var en teknisk løsning som KLM utvikla ifbm pandemien, og klager antar løsningen har vært midlertidig.

Da voucherenes verdi var på kun NOK 2,- kunne ikke klager benytte denne til å kjøpe ny reise, han måtte derfor kjøpe ny reise med KLM t/r Amsterdam for reise 30. juni - 28. august for kroner 3 059.

Klager mener han ble lovet billettens verdi + 15 % i voucher. Klager krever nå kontant refusjon. Kroner 2 259 + 15 % utgjør kroner 2 598. I tillegg krever klager forsinkelsesrente.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kansellerte sin opprinnelige bestilling, denne ble byttet ut mot en kupong til en verdi av NOK 1 828. Kupongnummer 0742431590951.

Denne kupongen ble deretter brukt til å kjøpe en ny billett til kroner 1 957, klager betalte derfor 133 NOK ekstra i kontant. Kupongnummer 0742431679861. Denne billetten forblir ubrukt og har ikke blitt refundert eller byttet.

KLM viser til fremlagt dokumentasjon.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Basert på den innsendte dokumentasjonen legger nemda til grunn at:

- Klager opprinnelig hadde en reise med KLM tur/retur Oslo-Amsterdam fra 9. juni til 25. juni 2020 (billettnummer 0742431590628 og ref. nr. : NWWME9). Reisen kostet 2126 kroner inkludert avgifter og ble betalt med kredittkort.
- Klager endret reisen til 16. juni til 25. juni (billettnummer 0742431590951 og ref. nr. (NWWME9). For denne endringen betalte ikke klager.
- Klager endret på ny reisen til 20. juni til 25. juni (billettnummer 0742431679861 og ref. nr. NWWME9). For denne endringen betalte klager 133 kroner med debetkort.

Klager har opplyst at han valgte å kansellere reisen med ref. nr. NWWME9 fordi han ville benytte seg av KLM sitt tilbud om voucher. Nemnda mener at dette er sannsynliggjort ettersom klager har lagt frem bekreftelse på at han har sendt "voucher request".

Etter nemndas syn skulle denne voucheren hatt en verdi på 2259 kroner + 15 %. KLM har ikke sannsynliggjort at voucheren er utstedt, og i utgangspunktet har klager krav på en voucher pålydende 2259 kroner + 15 %.

En forutsetning for at klager godtok en voucher + 15 % var at han skulle bruke voucheren til kjøp av ny billett. KLMs handlemåte har forhindret dette, og KLM må derfor være ansvarlig for å erstatte beløpet på 2598 kroner (tilsvarende voucher + 15 %).

Klager har også krevd forsinkelsesrente. Dette har han krav på etter forsinkelsesrenteloven § 2.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 2598 kroner i kontanter til klager, samt forsinkelsesrenter.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)  
Maricor Maglasang (American Express Travel)  
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)