

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende WiFi på rommet.

### Dato

13.03.2024

### Saksnummer

2023-04048

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person med innkvartering i et kampanjerom med balkong eller terrasse, ikke spesifisert utsikt og All Inclusive på hotell Coral Hills Resort Sharm El Sheikh, Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 28.10.2023 - 04.11.2023. Totalpris 4 250 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Internett

Dagen før avreise kjøpte klager en tilbudsreise til Coral Hills i Sharm El Sheikh fordi han trengte en kort arbeidsferie. Klager skriver at han var avhengig av at internett fungerte på hotellet. Klager anfører at han spurte Apollos representant om dette per e-post og at han fikk bekreftet dette per e-post fra Apollos representant.

Da klager ankom hotellet, fungerte ikke WiFi på klagers rom. Internett var kun tilgjengelig i nærheten av resepsjonen og med mange gjester rundt seg, kunne han ikke jobbe uforstyrret, noe som var nødvendig i hans arbeidssituasjon. Klager reklamerte på dette og hotellet forsøkte å forbedre nett tilgjengelighet, men med null effekt.

Klagers krav: 5 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise for en person 7 dager til Sharm el Sheikh, Egypt med avreise fra Oslo Gardermoen den 28. oktober 2023 med innkvartering i et kampanjerom med terrasse eller balkong og All Inclusive på hotell Coral Hills Resort Sharm El Sheikh. Klagers totalpris for reisen er 4 250 kroner.

Klager bestilte reisen på Apollos hjemmeside kl. 16:10 den 27. oktober 2023. Klager tok deretter kontakt med Apollos personale på reisemålet via e-post kl. 18:46 og spurte da deriblant om informasjon om pc-bruk, WiFi og strøm. Følgende fremgår av klagers e-post: "PC - bruk (Wi- Fi, strøm 220V eller...)". Apollos personale bekreftet til klager at det fantes WiFi tilgjengelig på hotellet den kl. 19:37 den 27. oktober 2023: "Der findes Wifi på hotellet som du kan anvende og det er helt almindelige stikkontakter, så du kan oplade til PC."

Det kommer frem av Apollos generelle hotellspesifikasjon at basseng, barneseksjon i basseng, treningsrom, restaurant, bar og All Inclusive tilbys. WiFi på rommet er imidlertid strøket/grået ut som fasilitet. At WiFi kun er tilgjengelig i fellesområdene er ellers også spesifisert under Fakta om hotellet

<https://www.apollo.no/egypt/sharm-el-sheikh/hotell/coral-hills-resort-sharm-el-sheikh/fasiliteter>.

Etter klagers ankomst på hotellet tok han kontakt med Apollos personale da han ikke var fornøyd med WiFi på hotellet. Apollos personale fulgte opp saken med hotellet for å undersøke om det var noe de kunne tilby klager som en løsning, slik at klager kunne jobbe. Hotellets General Manager tilbød klager å låne sitt kontor, noe klager fikk informasjon om av Apollos reisemålspersonale. og ble bedt om å oppgi når han eventuelt hadde behov for å benytte kontoret.

Under <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon> informerer Apollo om at kvaliteten på WiFi vil kunne variere, deriblant avhengig av hvor mange som surfer samtidig. Lokale variasjoner i WiFi tilgang kan forekomme på det enkelte reisemål og mange hoteller har bare nettilgang i deler av hotellet.

Apollos har forståelse for at klagers opphold ikke ble som han hadde planlagt. WiFi var imidlertid tilgjengelig på hotellet i henhold til Apollos informasjon. Apollo anser derfor ikke at det forelå noen mangel ved reisen, og har avslått klagers krav om prisavslag på 5 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for en person med innkvartering i et kampanjerom med balkong eller terrasse, ikke spesifisert utsikt og All Inclusive på hotell Coral Hills Resort Sharm El Sheikh, Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 28.10.2023 - 04.11.2023. Totalpris 4 250 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Internett

Etter klagers ankomst tok han kontakt med Apollos personale da han ikke var fornøyd med WiFi på hotellet. Apollos personale fulgte opp saken med hotellet for å undersøke om det var noe de kunne tilby klager som en løsning, slik at klager kunne jobbe. Hotellets General Manager tilbød klager å låne sitt kontor, noe klager fikk informasjon om av Apollos reisemålspersonale, og ble bedt om å oppgi når han eventuelt hadde behov for å benytte kontoret.

Under <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon> informerer Apollo om at kvaliteten på WiFi vil kunne variere, deriblant avhengig av hvor mange som surfer samtidig. Lokale variasjoner i WiFi tilgang kan forekomme på det enkelte reisemål og mange hoteller har bare nettilgang i deler av hotellet.

Etter nemndas vurdering var det fungerende WiFi tilgjengelig på hotellet i henhold til Apollos informasjon. Pakkereisen er ikke solgt med WIFI på hver enkelt rom. Ettersom Apollo avhjulpet forholdet blant annet med at klager kunne benytte et kontor på hotellet, anser nemnda at det ikke er grunnlag for prisavslag. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Klager gis ikke medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)