

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig internett på hotellet.

### Dato

29.09.2023

### Saksnummer

2023-01961

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for seks personer med innkvartering i 2 stk. Dobbeltrum i bungalow på hotell VOI Vila do Farol Resort inkludert All Inclusive, Santa Maria, Kapp Verde i perioden 22.02.2023 - 01.03.2023. Totalpris 79 414 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Internett

Klager skriver at hun ringte Ving før reisen ble bestilt, og fikk bekreftet at det var gratis wifi over hele hotellet, at internett fungerte og at de ikke hadde opplevd klager. Det var viktig for klager med et nettverk som fungerte da tre av de voksne som var ansatt i samme bedrift skulle arbeide mens ungdommene fikk en etterlengtet vinterferie.

Klager skriver at teknikeren som satte opp signalforsterkeren fortalte at problemet med internett på dette hotellet hadde vedvart lenge. Klager mener Ving burde vært ærlige fra starten av og informert klager om at de hadde hatt problemer med nettet på dette hotellet over lengre tid. Dersom de hadde blitt informert om dette da klager ringte og forhørte seg om internett før reisen ble bestilt, ville de aldri valgt dette reisemålet.

Klager er oppmerksom på at hastigheten og nettverket kan variere på en afrikansk øy i forhold til i Norge. Men det hun klager på er at var at nettet ikke fungerte i det hele tatt. Ving påstår at deres representanter har vært innom hotellet og sjekket flere ganger. Klager stiller spørsmål om hvorfor de ikke tok kontakt med klager slik at de kunne møtes. Hotellsjefen var med på klagers rom og prøvde wifi etter at Vings representant hadde vært der, men han fikk heller ikke koblet seg opp.

Klager skriver at det hun finner mest bekymringsfullt er at Ving ikke hadde vilje til å rydde opp underveis. De hadde unnskyldninger på alt (kabelbrudd, signalfeil, leverandør

av internett osv., mens wifi på nabohotellet fungerte som i Norge. I ettertid har Ving informert om at internett på Kapp Verde er delt i to nivåer, et nasjonalt og et lokalt, noe klager ikke ble informert om da hun tok kontakt med Ving før avreise.

Klager bekrefter at de fikk tilbud om å bytte hotell (med wifi garanti), men at de måtte betale ett mellomlegg på 13 000 per person som tilsa at de måtte ut med ytterligere 78 000 kroner, noe klager takket nei til.

I løpet av ferien ble klager lovet kompensasjon på grunn av problemene med manglende wifi og tid de brukte på dette, men i ettertid har Ving fraskrevet seg alt ansvar. Reparatøren som skulle fikse nettet på hotellet var også helt oppgitt. Dette problemet hadde vedvart lenge - og klager fikk han hele tiden, noe Ving påstår at de ikke har fått.

Klagers krav: 25 % av summen for reisen + 7 000 kroner ekstra internettkostnader da klager måtte benytte mobildata.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klagen gjelder dårlig/manglende wifi på hotellet og at klager derfor ikke kunne arbeide i ferien som planlagt.

Klager har bestilt 2 stk. dobbeltrom i bungalow på hotell VOI Vila do Farol Resort på Kapp Verde i perioden 22. februar - 01. mars 2023, 7 dager. Klager skriver at de skulle kombinere jobb/ferie med barna/ungdommene. De skulle ha noen møter på Skype, besvare mail, samt jobbe generelt. Dette skapte problemer for klager da internett på hotellet var ustabilt.

Ving er klar over at internett er ustabilt på Vila do Farol Resort, derfor informerer de også om dette i hotellbeskrivelsen på Ving.no. Kvaliteten og stabiliteten vil også kunne variere fra rom til rom, avhengig av nærhet til wifi ruter.

Selv om et hotell reklamerer med fri wifi finnes ikke garanti for verken raskt eller sikkert nettverk. Hastigheten varierer og reisende må være forberedt på at det ikke alltid er mulig å laste ned filmer eller større dokument, eller arbeide mens man er på ferie. Ving tar forbehold om dette i sin informasjon "Viktig å vite" på ving.no.

Klager hevder at hun har blitt lovet stabilt wifi fra Vings reiserådgivere i forkant av bestillingen på hotell Vila do Farol Resort på Kapp Verde. Dette for å kunne Skype, besvare mail og jobbe generelt fra hotellet i ferien. Ving skriver at deres erfarne reiserådgivere vet at en afrikansk øygruppe i Atlanteren har en lavere kvalitet på sitt wifi tilbud, enn vi har hjemme i Norge. Ved spørsmål om wifi på hoteller, må Vings reiserådgivere alltid sjekke informasjonen under hotellomtalen på Ving.no. Her informeres det om at internetthastigheten varierer.

Det er 2 nivåer på tilgjengelighet og kapasitet. Det ene er på nasjonalt nivå, det andre er lokalt på det enkelte hotell. Kapp Verde øyene ligger langt ute i havet, som betyr at på det nasjonale nivået kan blant annet at infrastrukturen være med å påvirke både kvalitet og kapasitet på wifi. På det lokale nivået handler det om hva slags kapasitet og kvalitet hotellet har kjøpt av sin wifi leverandør. Det er et kostnadsspørsmål for hvert enkelt hotell. Wifi kapasiteten på det enkelte hotell avhenger av hvor mange wifi rutere som er utplassert for å skape god dekning på hotellet. Det er opp til det enkelte hotell å dimensjonere kapasiteten og hastigheten. Man vil kunne oppleve forskjellig kapasitet og tilgjengelighet på ulike hoteller, noe som også blir påvirket av hvor mange som er påkoblet wifi nettet.

Klager fikk tilbud om å flytte til Hilton Cabo Verde Sal Resort, et 5 stjerners hotell hvor stabilt wifi ble lovet, mot et tillegg i prisen. Ving kan heller ikke her se i sine interne systemer at det har blitt lovet wifi som fungerer like raskt som i Norge. Det stemmer at hotell Hilton var fullt, men klager ble spurt om Ving skulle undersøke andre hoteller med høyere klassifisering som hadde stabilt nettverk. Dette takket klager nei til da de syntes kostnaden ble for stor. Klager skulle blant annet jobbe med Skype, noe som krever god kapasitet på nettet for å fungere. Ving har anført at gjester som reiser til et hotell hvor det er oppgitt at den interne oppkoblingen varierer, bør man tenke på at hastighet og stabilitet sjelden lever opp til norsk standard. Kortere eller lengre brudd i forbindelsen er vanlig.

Ving har anført at det stemmer at deres stedlige representanter snakket om kompensasjon til klager for ustabil wifi. Da hotellets vedlikeholdsavdeling og Vings eget personale testet internettilgangen flere ganger, både i rommet og hotellets fellesområder, og konkluderte med at wifi fungerte som man kan forvente på et hotell hvor det informeres om at internetthastigheten varierer, var ikke klager berettiget kompensasjon.

Ving har sendt nemnda utskrift fra sine stedlige representanters logg om dette i sitt første svar til klager. Ving har gått igjennom alle henvendelser fra klager, og kan ikke se at det er ringt fra det oppgitte telefonnummer i bestillingen i forkant av bestilt reise. Klager har gjort tre henvendelser på chat til Ving. Første gang den 10.11.2022 – samme dag som bestillingen ble gjort på Ving.no. Dette handlet om ønskemål. Den 08.02.2023 - spørsmål om utfylling av airport security tax. Den 17.02.2023 - ekstra barn på reisen. Denne chatten ble avbrutt.

Ving kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av kostnader for internett i forbindelse med jobb på Voi Vila do Farol Resort.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

**Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for seks personer med innkvartering i 2 stk. Dobbeltrum i bungalow på hotell VOI Vila do Farol Resort inkludert All Inclusive, Santa Maria, Kapp Verde i perioden 22.02.2023 - 01.03.2023. Totalpris 79 414 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Internett

Partene er uenige om hvor bra wifi på hotellet fungerte. Arrangøren viser til en beskrivelse fra hotellet om at internett fungerte godt alle steder de testet, og at det eneste som var å påpeke var noe treg hastighet. Klager er uenig i dette, og anfører at internett stort sett ikke fungerte. Nemda har i denne saken vektlagt at det var tekniker på hotellet for å forsøke å utbedre problemer med wifi, samt det faktum at klager har vært nødt til å kjøpe svært mange datapakker fra mobiloperatør i Norge. Dette indikerer at wifi ikke fungerer i tråd med det avtalte, og det foreligger en mangel ved pakkereisen som gir rett til prisavslag. Etter en skjønnsmessig vurdering anbefaler nemnda et prisavslag på 3 500 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)