

Merkittävä päätös toimimattomasta netti- yhteydestä: HOTELLILTA KORVAUSTA

18.6.2019 11.00



Kerroimme tällä sivustolla marraskuussa kuinka kanarialainen hotelli lupasi asiakkailleen ilmaisen nettiyhteyden, joka ei kuitenkaan toiminut koko loman aikana. Nyt asiakas sai päätöksen korvauksesta.

Hotels.comin päätös on merkittävä ennakkotapaus ja antaa signaalin myös muille, jotka ovat joutuneet kärsimään onnettomista nettiyhteyksistä.

Hotels.com lupasi hyvittää maksetusta hotellihuoneen hinnasta 30 prosenttia. Päätös on looginen, kun hotelli oli ilmoittanut, että hintaan sisältyy huoneen lisäksi aamiainen ja ilmainen nettiyhteys.

Hotellivarauksesta maksettu hinta oli 515,10 euroa, josta nyt palautetaan 30 prosenttia eli 154,53 euroa.

Aamiainen ja huone toimivat, mutta kolmas tarjottu palvelu eli nettiyhteys ei.

Nettiyhteysongelma tunnetaan ja myös tunnistetaan muun muassa matkanjärjestäjien piirissä. Hotellit esitteissään ja matkanjärjestäjät matkatarjonnassaan kertovat ilmaisista WIFI-yhteyksistä joko koko hotellin alueella, aulatiloissa ja osa jopa huoneissa.

Hyvin useissa tapauksissa yhteys toimii epätasaisesti tai ei toimi ollenkaan. Suurissa hotelleissa törmätään usein siihen, että käyttäjiä on auttamattomasti liikaa, jolloin järjestelmä pätkee tai yhteys katkeaa kokonaan.

Kuluttajaviranomaisille ei vielä ole tehty valituksia asiasta.

- Tietokannastamme ei löytynyt hotellien nettiyhteyksiä koskevia valituksia, sanoo Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) viestintäjohtaja **Laura Salmi**.

Nettiyhteyksien markkinoinnissa annettu viesti ja totuus ovat usein kaukana toisistaan. Nettiyhteyttä markkinoidaan samalla tavalla kuin markkinoidaan ilmaista tai hotellihuoneen hintaan sisältyvää aamiaista.

- Jos aamiaisella tarjotaan vain kuivunut sämpylä, ei sitä kukaan voi hyväksyä. Samanlainen ote kannattanee ottaa siihen jos luvattu nettiyhteys pätkee tai ei toimi ollenkaan, sanoo matka24:n päätoimittaja **Jorma Aula**.

Hänen mielestä nettiyhteys on matkalla aivan yhtä merkittävä asia kuin huone ja aamiainen. Yleensä kannattaa valittaa asiasta hotellille tai matkanjärjestäjän edustajalle jo kohteessa.

- Erinomaista tässä asiassa on se, että nettimatkojen välittäjä on tässä tehnyt ratkaisun ilman kuluttajaviranomaisten ohjausta tai päätöstä, sanoo Aula.

TÄMÄN JUTUN YHTEYDESSÄ ON VIDEO, MISSÄ KOKEILIMME YHDEN HOTELLIN NETTIYHTEYKSIÄ MARRASKUUSSA KANARIALLA. TILANNETTA EI AUTTANUT EDES SE, ETTÄ HOTELLI YRITTI VAHVISTAA SIGNAALIA LISÄLAITTEILLA. JÄTTIHOTELLISSA OLI LIIKAA KÄYTTÄJIÄ JA LIIAN TEHOTTOMAT LAITTEET?