Fit-Tribunal Ghal Talbiet tal-Konsumatur.

Danielle Caruana

vs

The Westin Dragonara Resort

CCT 2015/15/MS

Illum 22 ta' Frar 2016

It-Tribunal

Ra t-talba tar-rikorrenti tal-14 ta' Ottubru 2015.
Ra r-risposta tas-socjeta konvenuta tal-4 ta' Novembru 2015.
Ra l-atti kollha tal-kawza, sema xhieda bil-gurament.

Ikkunsidra.

Irrizulta mill-provi illi r-rikorrenti Danielle Caruana ghall-habta tar-Rebbiegha 2015 ikkunttatjat il-*management* tal-Westin Dragonara Resort sabiex tipprenota kamra ghal zewgt iljieli bejn it-2 u 4 ta' Mejju 2015. Ghall-ewwel talbet il-prezz ta' kamra *sea-view deluxe* ghal tnejn (ara email 1 ta' Mejju 10.23) u permezz ta' email sussegwenti talbet kamra preferribilment fl-oghla sular tal-lukanda bl-aqwa veduta tal-bahar kif ukoll *birthday cake.* (ara email 1 ta' Mejju 13.46).

Il-lukanda ma tatx risposta immedjatament pero' fl-1 ta' Mejju 2015 irceviet riisposta minghand Alexia Bugeja, ghan-nom tal-lukanda li qaltilha illi kellhom l-ahhar ftit kmamar Deluxe ghal dak il-perjodu. Ghalhekk ir-rikorrenti assumiet illi l-kmamar Deluxe kienu kjikkorrispondu ma' dak illi xtaqet u talbet hi, u ghalhekk bbukjat il-kamra.

Fit-2 ta' Mejju 2015 ir-rikorrenti u l-habib taghha ghamlu *check-in* ghal habta tas-19.30pm u l-lukanda talbet il-hlas intier fl-ammont ta' tlett mitt Euro u ghaxar Euro. (€310.00). Inghataw kamra bin-numru 465. Meta r-rikorrenti u l-habib taghha dahlu f'din il-kamra sabu illi din ma kellhiex sea view u l-anqas ma kienet fl-oghla sular u lanqas ma kien hemm it-torta (birthday cake) u sabu wkoll illi l-airconditiong ma kienx qed jahdem.

Barra minn hekk din il-kamra kienet taghti fuq ir-*restaurant area* fejn kien hemm hafna storbju inkluz ghajjat ta' tfal. Ir-rikorrenti ilmentat mal-ewwel mal-*management* illi ma kenitx kuntenta bil-kamra illi kienu tawha peress illi ma kenitx tikkorrespondi mat-talba taghha. Wara hafna argumenti u peress illi l-lukanda irrifjutat illi tbiddel il-kamra, waslu fi ftehim illi r-rikorrenti tibqa' lejl wiehed u tiehu *refund* ghal lejl l-iehor li ma tkunx ghamlet il-lukanda.

B'dan l-avviz, ir-rikorrenti qieghda titlob ir-rifuzjoni tal-lejl illi ghamlet il-lukanda kontra qalbha.

Illi min-naha l-ohra ir-rapprezentant tal-lukanda qeghdin jecepixxu preliminarjament illi t-talba saret fuori termine u cjoe' aktar minn xahrejn wara l-ilment, skond l-artikolu 79(2) tal-Att dwar il-Konsumatur (Kap 378 tal-Ligijiet ta' Malta).

Minghajr pregudizzju u fuq il-mertu, qeghdin ighidu li t-talba tar-rikorrenti hija 'on a subject to availability basis' u di piu, r-rikorrenti stess fl-email taghha b'referenza ghat-talba li l-kamra kellha tkun fl-oghla sular ikkwalifikata bil-kelma 'preferably'. Il-lukanda qieghda tghid illi din il-kamra kif talbitha ir-rikorrenti ma kenitx disponnibbli peress illi ma jezistux kmamar bhal dawn fis-sular ta' fuq. Skond huma ir-rikorrenti ibbukjat biss 'Deluxe Room with King Size bed', u dan hu dak li hadet. Barra minn hekk, i-kejk gie provdut minghajr hlas, ghajr li dan wasal nofs sigha wara li ghamlu *c-check in*. B'referenza ghall-airconditioning, il-lukanda qieghda tghid illi r-rikorrenti ghamlet l-ebda ilment dwar dan u klijenti ohra li okkupaw l-istess kamra wara li telqet ir-rikorrenti ma ghamlu l-ebda ilment fuq l-AC.

Barra minn hekk il-lukanda qieghda tallega illi l-*cancellation policy* taghhom tippermetti hlas lura jekk il-klijent ikun ikkancella il-mawra tieghu almenu qabel 18.00pm tal-gurnata qabel il-wasla. Nonostante dan kollu, il-lukanda kienet lesta illi toffri r-rikorrenti '*free upgrade*' u numru ta' Star points ill setghet tuza rf'kwalunkwe resort tal-kumpanija.

Ikkunsidrat

Illi b'referenza preliminari tal-lukanda, l-artiklu 79(2) jaqa' taht il-parti IX tal-Kap 378 intitolat 'Sale of Goods to Consumers'. Skond l-artikolu 72(1) 'goods' huma deskritti bhala 'any tangible movable item of property'. Peress illi l-lukanda kienet qed toffri servizz u mhux bejgh ta' merkanzija, dan l-artiklu ma japplikax. Madankollu, it-Tribunal jirrileva illi ir-rikorrenti bdiet tilmenta mal-lukanda ferm qabel it-terminu ta' xahrejn indikat fl-artiklu fuq imsemmi fejn jirrizulta mill-atti illi sar skambju ta' emails u korrizpondenza almenu sat-12 ta' Mejju 2015. Fis-7 ta' Lulju 2015 entro ix-xahrejn, ir-rikorrenti ghamlet l-ewwel ilment mal-MCCA permezz ta' ittra registrata. Peress illi din ma kellha ebda ezitu, istitwiet dawn il-proceduri fl-14 ta' Ottubru 2015. Ghal dawn ir-ragunijiet, it-Tribunal qieghed jichad l-eccezzjoni preliminari tal-lukanda intimata.

Ikkunsidrat

Ghal dak li jirrigwarda l-mertu, it-Tribunal jibda biex jirrileva illi l-*cancellation policy* indikata mill-lukanda m'ghandhiex tapplika ghal dan il-kaz peress illi l-booking tar-rikorrenti giet ikkonfermata mil-lukanda dakinhar stess illi kienu ser jokkupaw il-kamra. Ghalhekk ma setghux jikkancellaw fil-18.00 hrs tal-gurnata ta' qabel ghax sa dakinhar il-booking tagghom ma kienx ikkonfermat. Terga' u tghid ir-rikorrent ma kellha l-ebda intenzjoni li tikkancella l-booking jekk dan kien ikun skond dak illi talbet u dan ma kellha l-ebda mezz li tkun tafu qabel ma rat il-kamra de facto. Ghalhekk f'dawn il-kazijiet ma tistax tkun daqshekk drakonjan u rigidu ghax ic-cirkostanzi

jinbidlu minn klijent ghal klijent. Ghalhekk it-Tribunal ma jidhirlux illi dan il-*cancellation policy* ghandha tapplika ghar-rikorrenti.

Ghal dak illi jirrigwarda il-kamra fl-oghla sular huwa minnu illi meta r-rikorrenti ghamlet din it-talba ikkwalifikata bil-kelma preferably. Fil-fatt dina ma kenitx daqshekk problema ghaliha u kienet lesta li taccetta l-kamra, li skond hi, kienet sabiha hafna, anke jekk ma kenitx tkun fl-oghla sular, basta din ikollha il-veduta tal-bahar diretta - jew kif qalet hi 'best view of the sea'. (ara email datat 1 ta' Mejju 2015 13.46hrs) Irrizulta pero illi l-kamra ma kellhiex veduta tal-bahar diretta u bilkemm setghet tara l-pool. Dan kien ta' dizzapunt kbir ghar-rikorrenti u l-kawza principali il-ghaliex ma reditx tkompli bil-mawra taghha fil-lukanda. Il-kwistjoni tal-kejk ukoll kien ta' dizappunt peress illi r-rikorrenti ippretendiet illi dan kien ser ikun fil-kamra hekk kif jidhlu fiha, peress illi riedet taghti sorpriza lill-*partner* taghha.

Ikkunsidra

Illi l-kwistjoni tal-oghla sular u tal-kejk ma kienux daqshekk problema u mhux ha jigi kkunsidrati minn dan it-Trinunal. Xorta wahda t-Tribunal jidhirlu illi kollox ma kollox, ir-rikorrenti ma gietx ittrattata kif suppost mill-lukanda peress illi din tatha d'intendere illi kienu ser jakkomdawha fit-talbiet kollha taghha - specjalment fejn jidhol 'il-veduta'. Meta Alexia Bugeja irrispondiet lir-rikorrenti qaltilha illi kienu ser jipprpvdulha Deluxe room'. Skond il-website tal-kumpanija, Deluxe Room King Size (kif kellhom ir-rikorrenti u l-partner) huwa reklamat hekk -

'Both Deluxe King and Queen Rooms have ample amounts of space, at 42 square metres each. A Deluxe Room offers you plenty of space to relax in, unwind and enjoy the view from. The Deluxe Rooms at The Westin Dragonara Resort all boast amazing sea views which can be taken in from private balconies.'

Ghalhekk ir-rikorrenti kellha ragun tippretendi illi l-kamra Deluxe illi kienet ser tigi offruta lilha kien ser ikollha l-aqwa veduta tal-bahar kif xtaqet hi. Wara kollox il-kamra ma kenitx irhisa u bil-prezz illi hallset il-kamra kellha jkollha is-*sea view* kif reklamat mill-istess lukanda.

Ikkunsidra

Illi minkejja d-dizappunt kbir taghha ir-rikorrenti ghamlet lejl fil-kamra allokata u tajjeb u hazin hadet servizz minghand il-lukanda ghax okkupat kamra u ta' dan il-lukanda ghandha dritt ghal kumpens bhalma ghandha dritt ghal kumpens ir-rikorrenti talli ordnat mod u irceviet iehor. Peress illi r-rikorrent fit-talba taghha kienet specifika u ma talbitx sempliciment 'kamra', kien ikun hafna iktar ghaqli jekk is-sinjura/ sinjorina Bugeja avzat lir-rikorrenti illi l-veduta tal-bahar kienet mill-boghod u l-kamra ma kenitx fl-oghla sular. It-Tribunal jiccensura lill-lukanda talli dina ma avzatx mal-ewwel lir-rikorrenti illi t-talba taghha kif proposta ma kenitx ser tigi milqugha fl-intier taghha.

Ghaldaqstant it-Tribunal jaqta' u jiddeciedi li biex izomm bilanc bejn l-interessi tal-partijiet illi jilqa' in parti t-talba tar-rikorrenti u jordna lill-kumpanija intimata illi tirrifondilha l-ammont ta'

hamsa u tmenin Euro (€85.00) bhala kumpens kif fuq inghad. Bl-ispejjes kontra s-socjeta' intimata.

Michela Spiteri LL.D
Arbitru