TRIBUNAL GHAL TALBIET
TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS
TRIBUNAL

MALTA

Avviz Numru CCT 252/14/GB

Raymond Bonanno

vs

Leisure 1st Limited – Kenneth Debono

Illum 18 ta' Marzu 2015

It-Tribunal

Wara li ha konjizzjoni tal-Avviz fl-ismijiet fuq premessi pprezentati fl-24 ta' Dicembru, 2014 fejn ir-rikorrent talab rifużjoni ta' elf hames mija u tletin Ewro (€1,530.00), rapprezentanti l-prezz ta' żewġ biljetti ta' l-ajru u l-ispejjez ghall-applikazzjoni ta' zewg 'Visas', li thallsu lis-socjeta' ntimata, liema socjeta' ntimata pero', naqqset fis-servizzi taghha lejn ir-rikorrent.

Is-socjeta' ntimata pprezentat risposta bil-miktub ghal din it-talba, u attendiet ghas-seduta.

Illi wara li sema' x-xhieda guramentata tar-rikorrent, li huwa l-istess rikorrent, u wara li sema' x-xhieda ġuramentata tas-socjeta' ntimata, u wara li ha konjizzjoni tal-fatti kif ukoll tac-cirkostanzi kollha tal-kaz;

Ikkonsidra s-segwenti:

Ir-rikorrent issottometta bil-miktub illi:-

Huwa xtara minghand is-socjeta' ntimata servizzi sabiex żewġ minn nies inkun jistghu jżuru Malta mill-Ukraina. Fost affarijiet ohra, ir-rikorrent xtara t-titjiriet tal-ajru mill-Ukraina ghal Malta u lura ghal żewġ persuni, kif ukoll is-servizz ghall-applikazzjoni tal-'Visa' neċessarju ghal żewġ minn nies, inklux taxxi u spejjez ohra.

Illi meta sar il-pagament tat-titjiriet nhar l-4 ta' Settembru 2014, kienu diga' hargu struzzjonijiet mill-kumitat kkoncernat li kienu nbiddlu l-proceduri tal-'Visa' mill-pajjizi kkoncernati b'effett mill-1 ta' Settembru 2014, li ghalhekk il-'Visa' kif kienet diga' ġiet applikata ma setghatx tohrog. Illi l-pagament ta' nhar l-4 ta' Settembru 2014 sar bi frodi u qerq ghaliex is-socjeta' ntimata kienet taf illi l-'Visa' ma kienitx ha tohrog bil-proceduri l-godda.

Ir-rikorrent sar jaf b'dan kollu iżjed tard, ghaliex dak iz-zmien huwa kien halla f'idejn is-socjeta' ntimata.

Eventwalment meta l-'Visa' baqghet ma nhargitx, allavolja r-rikorrent kien hallas ghaliha, it-titjiriet ma setghux jiġu utilizzati u b'hekk ir-rikorrent thalla minghajr rimedju mis-socjeta' ntimata.

Ir-rikorrent ezebixxa dokumentazzjoni relattiv u mmarkat minn Dok.A sa Dok.F.

Is-socjeta' ntimata ssottomettiet bil-miktub illi:-

Il-partijiet kollha kienu nformati illi s-servizz tal-'Visa' u l-ispejjez kienu 'non refundable' anke jekk il-'Visa' ma tiġix aċċettata. Kienu anke nformati li l-biljett ta' l-ajru kien ukoll 'non refundable' anke jekk il-'Visa' tiġi kkancellata. Ir-rikorrent aċċetta din il-kundizzjoni qabel ma nbdiet il-procedura tas-servizz.

Huwa importanti li wiehed jifhem li kien ikun impossibbli li tapplika ghal 'Visa' ġewwa Moscow, jekk il-ligi Maltija ma kienitx tippermettiha. Jekk l-applikazzjoni ma kienitx iktar possibbli, l-applikazzjoni ghand il-VF jew l-ambaxxata Maltija kienet tiġi rifjutata, hekk kif jiġri f'kull dipartiment li huwa mmexxi mill-gvern.

Ir-rikorrent kien tawwal il-process bi perjodu ta' tliet xhur sakemm kien ipprovda s-socjeta' ntimata bid-dokumentazzjoni kollha neċessarja.

Apparti mill-fatt illi r-rikorrent kien inghata l-informazzjoni kollha, is-socjeta' ntimata hija stretta hafna fuq l-azzjoni li ghandha tittiehed u qatt ma tiehu deċiżjonijiet ghall-klijent.

Ir-rikorrent kien inghata l-ghazla li japplika ġewwa Moscow jew sabiex jerga' jibda l-procedura ġewwa Kiev, pero'huwa kien ghazel li japplika ġewwa Moscow. Sfortunatament meta l-ambaxxata tbiddel ir-regoli, ma tinforma l-hadd.

Is-socjeta' ntimata ezebiet dokumentazzjoni relattiv.

It-Tribunal jinnota illi:-

Wara li sema' l-partijiet, it-Tribunal jikkonsidra illi fix-xhieda guramentata tar-rikorrent, huwa rega' kkonferma l-verzjoni tieghu bil-miktub, fejn huwa żied jikkonferma illi t-tieni riċevuta ma kienitx f'ismu ghas-semplici raġuni illi t-tifla tieghu kienet marret thallas, pero' kien hu li kien taha l-flus sabiex thallas.

Xehdet Yana Kravchenko, bl-Ingliz u bil-gurament, prodotta mir-rikorrent.

Ix-xhud ezebiet kopja tal-korrispondenza bejnha u bejn is-socjeta' ntimata, li ġiet immarkata bhala Dok.YK1.

It-Tribunal jikkonsidra wkoll illi s-socjeta' ntimata, fix-xhieda ġuramentata tagħha, regghat ikkonfermat il-verzjoni taghha bil-miktub.

Is-socjeta' ntimata ezebiet kopja tal-korrispondenza, li ġiet immarkata bhala Dok.LL1; flimkien ma' kopja tal-'guidelines' ghal applikant ghal 'Visa', li ġiet immarkata bhala Dok.LL2.

Ghal dawn il-motivi:

It-Tribunal, wara li kkonsidra dak kollu hawn fuq premess, u fuq ezaminazzjoni tal-provi, jikkonkludi illi s-socjeta' ntimata naqqset b'mod kbir fis-servizzi taghha lejn ir-rikorrent konsumatur, billi nonostante dak li xehdet meta stqarret: *"dan it-tibdil ma jsirx regolari"* u *"l-ambaxxata ma tavzax meta tinbidel policy jew procedura u ahna ma konniex avzati li nbiddlet"*, kienet ir-responsabbilita' tas-socjeta' ntimata illi taggorna ruhha dwar kwalunkwe tibdil fil-policy, li fl-ahhar mill-ahhar huwa l-bazi tas-servizzi li toffri lill-klijenti taghha. It-Tribunal jinnota wkoll illi wara dan in-nuqqas da parti tas-socjeta' ntimata, hija regghat naqqset lir-rikorrent konsumatur ghat-tieni darba meta, hekk skond ix-xhieda taghha stess: *"kien hemm zewg ghazliet pero' jiena ma stajtx noffri dik l-option u ghalhekk ir-rikorrent f'dak l-istadju ma kellu l-ebda ghazla hlief li japplika ghal long stay"* – B'dana pero', illi l-applikazzjoni originali kienet saret ghal 'short stay', liema applikazzjoni ghalhekk ma kellha l-ebda cans illi tigi accettata, hekk kif gie zvelat mill-kontro-ezami tas-socjeta' ntimata fejn hija ammettiet illi: *"ghal Visa short stay u Visa long stay hemm lista ta' dokumenti ghal kull tip ta' Visa rispettivament pero' fil-kaz tal-Visa long stay l-oneru huwa akbar."* Illi ghalhekk, u ghal dawn ir-ragunijiet, it-Tribunal qed jilqa' t-talba tar-rikorrent, u jordna lis-socjeta' ntimata thallas l-ammont ta' elf hames mija u tletin Ewro (€1,530.00) lir-rikorrent, bl-ispejjez tal-kawza kontra s-socjeta' ntimata.

Avv. Gabrielle Buttigieg
Arbitru