Fit-Tribunal ghat-Talbiet Tal-Konsumaturi

Rikors Nru C.C.T 138/14/ MS

Malcolm u Christine Bartolo

vs

Royal Travel Ltd. (C 42241)

Illum 1 ta' Dicembru 2014,

It-Tribunal,

Wara li ha konjizzjoni ta' l-avviz fl-ismijiet fuq premessi tas-17 ta' Gunju 2014 April fejn ir-rikorrenti talbu rifuzjoni tas-somma ta' €3,494.06 jew somma verjuri, in linea ta' danni rapprezentanti parti mill-prezz imhallas minnhom ghax-xiri ta' pakkett tal-ivvjaggar mibjugh lilhom mis-socjeta' intimata li ma kienx tal-kwalita' pattwita.

Wara li ha konjizzjoni tar-risposta tas-socjeta' konvenuta tas-7 ta' Lulju 2014, li fiha, is-socjeta' intimata, cahdet l-allegazzjonijiet kollha tal-atturi, stante nfondati kemm fil-fatt u fid-dritt, u qalet illi l-ammont mitlub - li huwa kwazi nofs tal-flus li thallsu - huwa esagerat fic-cirkostanzi.

Ra d-dokumenti prezentati inkluz l-affidavits tar-rikorrenti Malcolm u Christine Bartolo, sema' lix-xhieda bil-gurament tax-xhud Pierina Marston prodotta mis-socjeta' intimata, kif ukoll ta' Lily Muscat, direttur tas-socjeta' intimata, ra n-noti ta' sottomissjonijiet rispettivi tal-partijiet u l-atti kollha processwali tal-kaz.

Illi din il-kawza tirrigwarda pakkett tal-ivvjaggar ghal honeymoon (honeymoon package), liema pakkett inxtara ghal prezz ta' €8,672 ghal safra bejn is-6 u t-30 ta' Awwissu 2013 (circa 24 jum).

Ikkunsidra

Illi skond ma qalu r-rikorrenti, kien hemm diversi nuqqasijiet u uhud mill-lukandi kienu ta' livell inferjuri u li l-ikel ma kienx kif mistenni jew mixtieq. L-ilment tar-rikorrenti sar fuq circa ghaxart ijiem mis-safra, u ghalhekk ftit inqas minn nofs is-safra. Effettivament, huma qeghdin jilmentaw fuq lejl wiehed li ghamlu fl-Inlet Tower Hotel Anchorage Alaska, hamest ijieli illi ghamlu fil-lukanda Krystal Cancun Messiku, erbat iljieli illi ghamlu fid-Dreams Riviera Cancun Resort Messiku, kif ukoll mill-fatt illi kien hemm zball fit-Taxi Transfer min-Cancun Airport ghal Krystal Cancun, ghaliex il-booking kien sar hazin min-naha tar-Royal Travel, li kien hadu hsieb il-booking huma.

Illi fil-fehma tar-rikorrenti, il-btala li huma ppretendew li ha tkun l-isbah btala ta' hajjithom spiccat kedda wara l-ohra minghajr ebda trattament specjali, u dan ghalkemm lis-socjeta intimata tirreklama ruhha bhala *honeymoon expert*.

Illi t-Tribunal kellu l-oportunita' li jisma' lix-xhud Pierina Marston, li kienet hi illi hadet hsieb il-booking kollu, kif ukoll lid-direttur Lily Muscat, li ghalkemm ma kenitx hadet hsieb il-*booking,* kienet kellmet lir-rikorrenti meta gew lura mill-*honeymoon* u kienet ukoll kitbet *email* wara li kien ddahhal l-ilment. Lix-xhud Pierina Marston ssottomettiet illi hafna affarijiet li graw kienu lil hinn mill-kontroll taghhom, specjalment ghaliex huma ma jinnegozjawx direttament mal-lukandi izda juzaw is-servizzi ta' sub-kuntratturi. Hija ammettiet illi l-lukanda Inlet Towers fl-Alaska kien ta' livell iktar baxx minn dak miftiehem originarjament mar-rikorrenti, pero' insistiet illi r-rikorrenti kienu *'on a budget'* u ghalhekk meta l-lukanda Hilton ma kenitx available, minghajr ma avzathom, poggithom f'lukanda *two star*, biex il-prezz jibqa' l-istess. Dwar it-taxi transfer, wara hafna skambji bl-email fejn ghall-ewwel cahdet responsabbilta', fl-ahhar ammettiet illi kien sar zball min-naha taghha, izda xorta wahda insistiet li kienu provduti bis-servizz u ma spiccawx *stranded.*

Ikkunsidra

Illi huwa dejjem l-obbligu ta' min qed joffri servizz jew ibigh xi haga li jaghti kull informazzjoni li l-konsumatur ghandu bzonn biex jaghmel ghazla infurmata. Meta wiehed jibbukja vaganza tramite kwalunkwe agent tal-ivjaggar, ghandu dritt jippretendi servizz professjonali kif ukoll li huwa ha jinghata l-informazzjoni korretta u li dak li jigi mwieghed jigi provvdut. Jekk il-ftehim originali kien ghal kamra f'lukanda *3 star*, ir-rikorrenti kellhom dritt ghal dan. Mhuwiex accettabbli illi tbiddel il-ftehim u tuza '*l-budget*' tar-rikorrenti bhala skuza ghal tali nuqqas. Il-*budget* taghhom originarjament kien ta' sitt elef Euro, imma huma marru oltre dan u spiccaw nefqu kwazi tlett elef iktar. Jekk il-Hilton Garden Inn ma kienx disponibbli, misshom almenu avzaw lir-rikorrenti illi l-Inlet Towers Hotel kien ta' livell iktar baxx, umbghad hemmhekk kienu jezimu ruhhom mir-responsabbilta'.

Illi llum in-nies qeghdin jirrikorru ta' spiss ghal bzonnijiet kollha taghhom online inkluz vjaggi u vaganzi. Ghalhekk meta persuna tirrikorri ghas-servizzi ta' agenti, m'ghandux ghalfejn jiddubita jew jiccekkja l-affarijiet ghaliex dak huwa r-raguni li wiehed jirrikorri ghal dawn is-servizzi - propju ghas serhan il-mohh li xi hadd iehor ser jaghmel ir-ricerka u jiehu hsieb hu. Huwa dan illi jattira in-nies biex ikomplu juzaw is-servizzi ta' agenti. Meta umbaghad, si tratta ta' agent li jirreklama lilu nnifsu bhala specjalista fil-qasam tal-*honeymoons*, dan jassumi importanza ikbar.

Illi dwar il-kamra taghhom fil-Krystal Cancun f'Messiku, r-rikorrenti kienu gew imwieghda kamra 'double luxury' - pero' wara irrizulta din il-kategorija ta' kamra lanqas biss kienet tezisti, u dan gie anke konfermat minn rapprezentant tal-lukanda Arturo Flores. (Dok E) Mir-ritratti esebiti, jidher car illi ma kien hemm xejn lussuz f'din il-kamra - anzi pjuttost l-oppost. Effettivament, il-kamra kienet *standard room* jew adirittura livell inqas. Ghalkemm huma nghataw kamra ohra minflok (xorta wahda il-kamra ma kenitx id-double luxury li huma kienu gew imwieghda) din kienet tmiss man-*nightclub* tal-lukanda u ghalhekk kien hemm hafna storbju. Ir-*reviews* li setghu talvolta ghamlu klijenti precedenti ma xehdux f'dawn il-proceduri u ma jiffurmawx parti minn dawn l-atti. F'kull kaz, anke jekk jezistu ma jistghux jigu kontrollati u ghalhekk ma jistghux jintuzaw bhala prova u kwalukwe referenza ghalihom ghandha tigi skartata.

Illi rigward id-Dream Resort Cancun, ghalkemm it-Tribunal japprezza illi r-rikorrenti ma xtaqux ikunu go family resort, kif infurmawhom ben tajjed lir-rapprezentanti tal-kumpanija intimata, din minkejja kollox, poggiethom propju f'*resort* tal-familji bil-konsegwenti storbju u nuqqas ta' trankwilita' li dan igib mieghu.

Illi dwar it-transfer tat-taxi, hawnhekk ukoll ir-rikorrenti ghandhom ragun. It-tribunal ha konjizzjoni tal-korrispondenza u l-kontenut tal-emails mibghuta u jinnota l-attitudini xejn professjonali tax-xhud Pierina Marston illi sfortunatament iktar aggravat is-sitwazzjoni. Il-fatt illi huma eventwalment gew provduti b'servizz ma jinnewtralizzax il-fatt illi l-izball sar u ma jnehhi xejn mill-inkonvenjenza u l-ansjeta'. Dawn it-tip ta' kedded, fejn wiehed jispicca kontinwament jikteb, jilmenta u/ jew jiehu ritratti biex wara jkun f'posizzjoni li juggustifika ruhu, zgur mhuwiex desiderabbli meta tkun fuq safra, iktar u iktar meta tkun fuq il-*honeymoon.*

Illi rigward il-fatt illi ma kienux mistiedna ghal *honeymooners party*, fuq il-*cruise*, it-tribunal ha jaghti d-dubju tal-beneficcju lis-socjeta' intimata ghaliex fl-*email* mibghuta minnhom fit-30 ta' Mejju 2013 lil certu Donna Calleja, jidher car illi gie indikat illi l-klijenti kienu *honeymooners* (Dok RT1) u hemmhekk it-Tribunal jaqbel illi ma kienx it-tort tas-socjeta' intimata li l-istedina ma saritx.

Ikkunsidra:

Illi ghalkemm it-talba rikorrenti hi ghal €3,494.06, ma giex ippruvat kif ir-rikorrenti waslu ghal din ic-cifra. Pero' r-rikorrenti qed jippretendu s-somma ta' €500 ghal danni morali ghal hsara, deni, ansjeta' u inkonvenjneza sofferta minnhom. Allura r-rifuzjoni mitluba rapprezentanti danni attwali huwa ta' €2994.06.

Illi tajjeb li jinghad illi l-prezz ta' €8762 jifforma parti minn pakkett shih u allura huwa xi ftit difficli biex wiehed jikkwantifika l-prezzijiet individwalment. Il-prezz totali ghal 24 gurnata kien ta' €8,762 u kien jinkludi ukoll cruise ghal sebat ijiem li kien jiswa €1,830. Ghalhekk il-bilanc, ghal kumplament tal-vjagg, inkluz it-titjiriet u t-transfers ghal 17 il gurnata kien ta' €6,932. Dawna jinkludu 17 il-gurnata, li minnhom hemm tlett iljieli f'lukanda Robson Suites f'Vancouver, hamest iljieli fil-lukanda Krystal Cancun f'Messiku, erbat iljieli fid-Dreams Riviera Cancun Messiku, zewgt iljieli fil-lukanda Denali Bluffs f'Denali u lejl fl'Inlet hotel fl-Alaska. Minn dawn kollha r-rikorrenti lmentaw biss fuq ghaxart ijiem.

Illi f'dawn l-ghaxart ijiem it-Tribunal jidhirlu li ghandu jilqa' ta-talba ghall-ammont ta' €2,500, in kwantu ghal €500.00 danni morali u kwantu ghal €2,000 kalkolati arbitrio bono viri ghal danni in konnessjoni mal-esperjenzi negattivi taghhom ghal dawk l-ghaxart ijiem li minnhom qed jilmentaw.

. **Ghal dawn il-motivi**

Wara illi ra l-atti kollha processwali, u wara li ra Kap 378 tal-Ligijiet ta' Malta u c-cirkostanzi kollha tal-kaz, it-Tribunal jaqta' u jiddeciedi billi jilqa' in parte it-talba tar-rikorrenti u jordna lis-socjeta' intimata tirrifondi s-somma ta' €2,500, bl-ispejjes kontra s-socjeta' intimata.

Michela Spiteri LL.D
Arbitru