



MALTA

Fit-Tribunal għat-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-rikkorrenti 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.

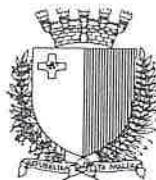
Ra d-dokumenti prezentati inkluż l-affidavits tar-rikkorrenti Malcolm u Christine Bartolo, sema' lix-xhieda bil-gurament tax-xhud Pierina Marston prodotta mis-socjeta' intimata, kif ukoll ta' Lily Muscat, direttur tas-socjeta' intimata, ra n-noti ta' sottomissjonijiet rispettivi tal-partijiet u l-atti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

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

Ikkunsidra

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

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



MALTA

Illi t-Tribunal kelly 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 kienitx 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 grāw kienu lil hinn mill-kontroll tagħhom, specjalment għaliex huma ma jinnejozjawx 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 għalhekk meta l-lukanda Hilton ma kienitx available, mingħajr 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-ahħar ammettiet illi kien sar zball min-naha tagħha, izda xorta wahda insistiet li kienu provduti bis-servizz u ma spicċawx *stranded*.

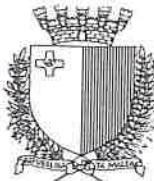
Ikkunsidra

Illi huwa dejjem l-obbligu ta' min qed joffri servizz jew ibigh xi haga li jagħti kull informazzjoni li l-konsumatur għandu bzonn biex jagħmel ghazla infurmata. Meta wieħed jibbukja vaganza tramite kwalunkwe agent tal-ivjagger, għandu dritt jipprendi servizz professjonali kif ukoll li huwa ha jingħata l-informazzjoni korretta u li dak li jigi mwiegħed jigi provvdut. Jekk il-ftehim originali kien għal kamra f'lukanda *3 star*, ir-rikorrenti kellhom dritt għal dan. Mhuwiex accettabbli illi tbiddel il-ftehim u tuza '*l-budget*' tar-rikorrenti bhala skuza għal tali nuqqas. Il-*budget* tagħhom originarjament kien ta' sitt elef Euro, imma huma marru oltre dan u spicċaw 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 qegħdin jirrikorru ta' spiss għal bzonnijiet kollha tagħhom online inkluz vjaggi u vaganzi. Għalhekk meta persuna tirrikorri għas-servizzi ta' agenti, m'għandux ghalfejn jiddubita jew jiccekkja l-affarijiet għaliex dak huwa r-raguni li wieħed jirrikorri għal dawn is-servizzi - propju għas-serhan il-mohħ li xi hadd iehor ser jagħmel ir-ricerka u jieħu hsieb hu. Huwa dan illi jattira in-nies biex ikomplu juzaw is-servizzi ta' agenti. Meta umbagħad, si tratta ta' agent li jirreklama lilu nnifsu bhala specjalista fil-qasam tal-*honeymoons*, dan jassumi importanza ikbar.

Illi dwar il-kamra tagħhom 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 rappresentant 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 kienitx id-double luxury li huma kienu gew imwieghda) din kienet tmiss man-nightclub tal-lukanda u għalhekk kien hemm hafna storbju. Ir-reviews li setghu talvolta għamlu klijenti precedenti ma xehdu f'dawn il-proceduri u ma jiffurmawx parti minn dawn l-atti. F'kull kaz, anke jekk jezistu ma jistghux jigu kontrollati u għalhekk ma jistghux jintuzaw bhala prova u kwalukwe referenza għalihom għandha 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-rappresentanti tal-kumpanija intimata, din minkejja kollox, poggieħom propju f'resort tal-familji bil-konsegwenti storbju u nuqqas ta' frankwilita' li dan igib mieghu.



MALTA

Illi dwar it-transfer tat-taxi, hawnhekk ukoll ir-rikorrenti għandhom ragun. It-tribunal ha konjizzjoni tal-korrispondenza u l-kontenut tal-emails mibghuta u jinnota l-attitudini xejn professionali 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 desiderabbi meta tkun fuq safra, iktar meta tkun fuq il-honeymoon.

Illi rigward il-fatt illi ma kienux mistiedna għal *honeymooners party*, fuq il-cruise, it-tribunal ha jaghti d-dubju tal-beneficċju 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 għal €3,494.06, ma giex ippruvat kif ir-rikorrenti waslu għal din ic-cifra. Pero' r-rikorrenti qed jippretendu s-somma ta' €500 għal danni morali għal hsara, deni, ansjeta' u inkonvenjnezza sofferta minnhom. Allura r-rifuzjoni mitluba rappreżentanti danni attwali huwa ta' €2994.06.

Illi tajjeb li jingħad illi l-prezz ta' €8762 jifforma parti minn pakkett shih u allura huwa xi ftit diffiċċi biex wieħed jikkwantifika l-prezzijiet individwalment. Il-prezz totali għal 24 gurnata kien ta' €8,762 u kien jinkludi ukoll cruise sebat ijiem li kien jiswa €1,830. Għalhekk il-bilanc, għal kumplament tal-vjagg, inkluz it-titjiriet u t-transfers għal 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 jidħirli li għandu jilqa' ta-talba ghall-ammont ta' €2,500, in kwantu għal €500.00 danni morali u kwantu għal €2,000 kalkolati arbitrio bono viri għal danni in konnessjoni mal-esperjenzi negattivi tagħhom għal dawk l-ghaxart ijiem li minnhom qed jilmentaw.

Għal 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