TRIBUNAL GHAL TALBIET TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS TRIBUNAL

MALTA

Fit-Tribunal tal-Konsumatur

CCT/2/18/S

George Said u Carmela Said Formosa
vs
Air Malta plc

Illum, 18 t'Ottubru, 2018.

It-Tribunal,

Ra l-Avviż tat-Talba ippreżentat fl-4 ta' Jannar 2018 kif ukoll ir-Risposta ippreżentata fit-30 ta' Jannar 2018; u
Ra d-dokumenti ippreżentati, sema' x-xhieda mressqa, sema' lill-partijiet u sema' t-trattazzjoni finali li saret fis-seduta tat-30 ta' Awwissu 2018.

Ikkunsidra,
Illi r-rikorrenti qegħdin jitolbu l-ammont ta' mitejn u tmenin Ewro (€280) *stante* li meta xtraw titjira minn Malta għal Londra fit-13 ta' Settembru 2017, mingħajr ma kienu infurmati, xtraw it-titjira abbażi ta' "*Go Light*" li ma tinkludix il-possibilità li jittellgħu l-bagalji u għalhekk kellhom iħallsu mitejn u tmenin Ewro (€280) dakinhar stess tat-titjira sabiex il-biljett jinbidel b'tali mod li jitħallew itellgħu l-bagalji fuq l-ajruplan.

Illi fir-Risposta, is-soċjetà intimata eċċepiet li meta nxtraw il-biljetti nhar it-13 ta' Settembru 2017, il-*website* kienet aġġornata bid-dettalji relevanti li kienu juru ċar li l-"*Go Light*" ma kinitx tinkludi l-bagalji u għalhekk talbet li t-talbiet tar-rikorrenti jiġu miċħuda bl-ispejjeż kontrihom.

Illi fil-korrispondenza skambjata bejn il-partijiet fil-ġimgħat ta' wara l-akkadut, liema korrispondenza ġiet ippreżentata mir-rikorrenti, deher li persuna jisimha "Marthese" li tifforma parti mit-taqsima tal-*customer care* fi ħdan is-soċjetà intimata infurmat lir-rikorrenti li għalkemm kien minnu li s-soċjetà intimata għamlet il-*media release* dwar l-iskema "*Go Light*" mid-19 ta' Settembru 2017 'il quddiem, il-*website* tagħhom kienet aġġornata

b'mod korrett nhar it-13 ta' Settembru 2017 u wriet il-kundizzjonijiet u limitazzjoniet dwar bagalji b'mod ċar.

Illi fix-xhieda tiegħu nhar il-15 ta' Marzu 2018, ir-rikorrent George Said xehed li hu ma kienx induna li l-prezzijiet kienu inbidlu għax l-iskema ġiet irreklamata ġimgħa wara. Huwa xehed ukoll li meta xtara l-biljett fit-13 ta' Settembru 2017 għall-ħabta tal-ħdax ta' bil-lejl, ma kienx hemm l-*option* tal-"*Go Light*".

Illi Antoine Vella, li huwa inkarigat mill-oqsma diġitali u tal-*marketing* fi ħdan is-soċjetà intimata, xehed li l-prodott kien aċċessibbli mit-13 ta' Settembru 2017 kmieni filgħodu 'l quddiem. Huwa ippreżenta dokumenti (Dok. AV1) li jindikaw li fit-13 ta' Settembru 2017 fit-3:00 ta' filgħodu, huwa wettaq prova fuq is-sistema u rnexxielu jixtri biljett. Vella xehed li meta konsumatur jixtri biljett għal titjira, huwa jirċievi *e-mail* bħal dak indikat fid-dokument AV1. It-Tribunal ra dan id-dokument u osserva li dan id-dokument juri ċar li x-xiri ta' biljett bis-sistema "*Go Light*" ma tagħtix il-possibilità ta' *free bag* fis-sens ta' bagalja li tinġarr fil-*hold* tal-ajruplan li tkun inkluża fil-prezz imħallas. It-Tribunal osserva li skont id-dokument AV1, il-kundizzjonijiet li jiggvernaw biljett mixtri bis-sistema "*Go Light*" huma viżibbli b'mod ċar. Vella kompla jixhed li f'waħda mill-istadji tal-*booking* tal-biljetti, ix-xerrej huwa mitlub jittikkja kaxxa li fiha *link* għat-*terms and conditions* u li jekk ix-xerrej ma jittikkjax il-kaxxa, ma jkunx possibbli li jixtri l-biljett.

In kontro-eżami, Vella xehed li għalkemm fl-ewwel *page* li jara x-xerrej meta jixtri fuq bażi "*multi city*" m'hemmx l-*option* ta' "*Go Light*" jew "*Go Smart*", meta x-xerrej ikompli bl-għażla tat-titjiriet u jipproċedi għall-konferma tal-*booking* u għall-eventwali xiri, ikun hemm imniżżel ċar xi jkun ser jinxtara flimkien mal-kundizzjonijiet relattivi.

Illi meta t-Tribunal iqabbel ix-xhieda ta' Antoine Vella max-xhieda tar-rikorrenti, jidher li r-rikorrenti qatt ma ċaħdu li wara l-ewwel *page* jkun hemm il-paġni fejn wieħed jagħmel *review* qabel jikkonferma u jixtri l-biljetti u lanqas qatt allegaw li t-*terms and conditions* li kienu aċċessibbli kienu żgwidanti jew mhux informattivi biżżejjed. Għalkemm ir-rikorrenti irreferew għall-ewwel *page* fuq il-*website* li jara l-konsumatur (liema *page* mhux dejjem tindika l-iskema applikabbli jekk wieħed jibbukkja fuq bażi "*multi city*"), it-Tribunal mhux konvint li r-rikorrenti qatt ma kellhom l-opportunità jagħmlu *review* dettaljata ta' dak li kienu

sejrin jixtru kif ukoll ta' dak li jkunu xtraw (fid-dawl tal-fatt li *review* setgħet issir kemm qabel ix-xiri kif ukoll wara x-xiri tal-biljett).

Illi t-Tribunal josserva dak li xehed Antoine Vella fis-sens li kien possibbli li l-konsumatur iċempel is-*sales office* jew il-*call centre* u jsiru tibdiliet fil-biljett. Vella kien xehed ukoll li s-soċjetà intimata tat perjodu ta' xahar mit-13 ta' Settembru 2017 sabiex min ikun xtara biljett f'dak iż-żmien u jinduna li xtara biljett mingħajr bagalja jkun jista' jbiddel il-biljett mingħajr l-ispejjeż involuti kieku t-tibdil sar fl-ajruport stess.

Illi għalhekk, it-Tribunal huwa konvint li r-rikorrenti kellhom opportunità qabel xejn jaraw sewwa xi xtraw, jaqraw sewwa t-*terms and conditions* u josserva li kieku ndunaw b'dan kollu fi stadju iktar kmieni, setgħu ċemplu l-*call centre* jew is-*sales office* sabiex ifittxu soluzzjoni.

Deċide

Għalhekk, wara li ra l-Kap. 378 tal-Liġijiet ta' Malta, wara li sema' lix-xhieda kollha u lill-partijiet u wara li ħa konjizzjoni taċ-ċirkostanzi tal-kaz, it-Tribunal jaqta' u jiddeċiedi billi jiċħad it-talba tar-rikorrenti.
It-Tribunal jordna li kull parti għandha tħallas l-ispejjeż tagħha.

Richard Sladden Av.
Arbitru