TRIBUNAL GHAL TALBIET
TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS
TRIBUNAL

MALTA

Fit-Tribunal tal-Konsumatur

Anthony u Mary Avallone

vs

Europa Tours

CCT 117/18/MS

27 ta' Marzu 2019

It-Tribunal

Ra l-avviz tar-rikorrenti pprezentat fil-25 ta' Lulju 2018 fejn talbu r-rifuzjoni ta' erba' mitt Euro, rapprezentanti kumpens u/ jew danni morali wara vjagg mal-Europa Tours, liema vjagg ma lahaqx l-aspettativi taghhom u kien ta' dizappunt ghalihom.

Ra illi l-azjenda intimata debitament notifikata ma dahhlet l-ebda risposta, pero' rapprezentant taghha deher quddiem dan it-Tribunal u thalla jixhed.

Ra l-atti kollha tal-kawza

Sema' x-xhieda bil-gurament.

Ikkunsidra

Illi rrizulta mill-provi u mhux kontestat illi r-rikorrenti marru tour f'Budapest mal-Europa Tours bejn is-27 ta' Marzu u 3 ta' April 2018. Jidher illi r-rikorrenti ma kellhomx ilmenti dwar it-tour propja izda biss dwar l-akkommodazzjoni/ lukanda. Skond ma hallsu kellhom ikollhom akkomodazzjoni f'lukanda 4 star. Dan, pero', ma kienx a sodisfazzjoni ghar-rikorrenti il-ghaliex kien hemm nuqqasijiet ghal dawk illi huma xugamani kif ukoll attrezzi u *'consumables'* ghall-kamra tal-banju u l-kcina. Minkejja illi ghamlu ilmenti mar-*reception* ftit li xejn sabu sodisfazzjon hlief forsi bdil ta' xugamani f'okkazzjoni. Ilmentaw ukoll dwar l-ikel li kien kiesah u ferm inferjuri. Dana kien jirifletti ukoll f'okkazzjoni minnhom maghrufa bhala *folklore night* fejn nonostante li kienu f'sala ma' nies ohra fejn dawn tal-ahhar kellhom ikel ahjar minn tar-rikorrenti.

Xehdet ukoll Catherine Spiteri li kienet mal-grupp tar-rikorrenti u kienet hi li hajjret ir-rikorrenti jmorru fuq dan il-vjagg. Tikkonferma li kien hemm problema bix-xugamani u kienet fil-fatt cemplet lir-reception biex tilmenta. Tghid ukoll illi l-ikel kien ukoll kiesah. Ghalija pero' il-holiday ma kenitx kerha ghad illi l-kwistjoni tax-xugamani u l-lukanda kienu koroh.

Illi min-naha l-ohra Jesmond Vassallo rapprezentant tal-azjenda intimata, filwaqt illi jikkonferma illi r-rikorrenti kienu bbukjaw vjagg maghhom, qal illi l-lukanda kienet *4 star* skond kriterji li jirrikjedu fl-Ungarija. Kien hemm provdut b'kollox sitt ikliet - erba' gol-hotel u tnejn barra. Fil-*folklore night* kien hemm ikel kemm trid bi trasport u bix-xorb. Dwar l-ikel fil-hotel ikkonferma li darba l-ikel kien fietel, izda fi tlett darbiet ohra l-ikel ma kienx qed jinzel tard u ma kienx hemm problemi. Spjega li r-rikorrenti hallsu €110 ghall-ikel, pero' €45 minnhom kienu ghal *folklore night* u ghalhekk jibqa' €13 ghal kull persuna ghal kull ikla li kien fadal. Veru illi fil-buffet kien hemm varjazzjoni zghira, pero' setghu jiehdu kemm irridu minn din il-verjazzjoni li giet provvduta. Jikkonferma illi fit-tieni gurnata kien hemm problemi fil-*house-keeping* ghax kienu *short-staffed*, pero' kull min cempel ghal xugamani, dawn gew pprovduti.

Xehed ukoll Jeffrey Azzopardi prodott mill-azjenda intimata fejn qal li huwa kien mal-grupp li kienu fih ir-rikorrenti, pero' ma lmenta xejn dwar l-ikel ghad illi kkonferma li kien hemm mumenti meta ma sabx xugamani nodfa. Cempel lir-reception u dawn gew pprovduti. Mill-qpija ma kellux ilmenti - la dwar it-tip ta' ikel ipprovdut fil-*folklore night* u lanqas ghall-ikel ipprovdut fil-lukanda.

Ikkunsidra

Illi meta l-azjenda intimata rriklamat il-vjagg partikolari, ghall-prezz partikolari, kienet qed tintrabat illi toffri dak is-servizz. Skond regolament 15(1) tar-Regolamenti dwar Pakkett ta' l-Ivvjaggar, Pakkett Vaganzi: "L-organizzatur u, jew in-negozjant li jkun parti fil-kuntratt, ikun responsabbli lejn il-konsumatur ghat-twettiq sew ta' kull obbligu taht il-kuntratt, irrispettivament minn jekk dawk l-obbligi ghandhomx jitwettqu mill-organizzatur, min-negozjant, jew mill-provdituri l-ohra tas-servizzi". Imbaghad skond regolament 2, "negozjant tfisser il-persuna li tbiegh jew toffri ghall-bejgh il-pakkett organizzat mill-organizzatur". F'dan il-kaz il-pakkett inxtara minghand l-azjenda intimata.

Ghalhekk bil-hlas ta' dak il-prezz, ir-rikorrenti kellhom dritt jippretendu illi jinghataw 4 star accommodation kif kien imwieghed. Dan is-servizz ma nghatax fl-intier tieghu, peress illi kien hemm nuqqasijiet, li, abbinati flimkien hallew toghma qarsa.

It-Tribunal ghandu quddiemu zewg versjonijiet - dak tar-rikorrenti u dak tar-rapprezentant tal-azjenda intimata. Naturalment ir-rikorrenti jpingu stampa ferm kerha tas-sitwazzjoni li kienu jinstabu fiha, mentri r-rapprezenant tal-azjenda intimata, filwaqt illi rrikonoxxa certi nuqqasijiet ma deherlux li s-sitwazzjoni kienet daqshekk hazina. It-Tribunal jirreferi wkoll ghax-xhieda ta' Catherine Spiteri u Jeffrey Azzopardi prodotti mill-partijiet rispettivi, fejn ukoll jirrikonoxxu li kien hemm nuqqasijiet, pero' fl-ahhar mill-ahhar, dehrilhom li l-vjagg ma kienx ikrah.

Ikkunsidra

Illi meta qies ir-responsabiltajiet tal-azjenda intimata kif fuq muri kif ukoll id-dritt tar-rikorrenti li jircievu s-servizz li huma jhallsu, issib illi s-sitwazzjoni kienet pjuttost bilancjata u ma kienx hemm dawk in-nuqqasijiet kollha imsemmija mir-rikorrenti. Pero' it-Tribunal huwa sodisfatt illi dak iz-zmien illi kienu allogjati r-rikorrenti, l-lukanda kellha xi problemi ghax kienet short-staffed. Meta lukanda tigi reklamata bhala 4 star wiehed ghandu jippretendi servizz ta' dik il-klassi. Skond kif ikun imdorri f'pajjizu. Jekk il-klassifikazzjoni f'pajjiz iehor hija differenti mill-aspettativi tal-klijent, dana ghandu jigi mwissi mal-ewwel illi dik il-klassifikazzjoni mhijiex l-istess bhalma hi go Malta. L-azjenda intimata m'ghamlitx dan il-caveat lir-rikorrenti u ghalhekk bir-ragun hassbu illi ser ikollhom l-istess servizz 4 star illi huma jafu bih f'Malta u anke pajjizi ohra. Evidentement dan ma kienx il-kaz u mhemmx dubju li l-kwistjoni tax-xugamani u n-nuqqas ta' bdil taghhom huwa fattur determinanti ghall-kumdita' tal-klijent u mhux mistenni illi l-klijent joqghod icempel lir-reception kuljum ghal bdil tax-xugamani. L-istess jinghad ghall-ikel, fejn kien hemm zgur, almenu okkazzjoni wahda jew tnejn, fejn l-ikel gie imservi fietel. Dan ukoll ikompli jnaqqas is-serhan tal-mohh u tgawdija tal-vaganza.

It-Tribunal, pero', ma jidhirlux illi ghandu jakkorda l-ammont shih mitlub mir-rikorrenti, peress illi ma rrizultalux l-estremi minnhom imsemmija fix-xhieda taghhom. Pero' ghan-nuqqasijiet li rrizultawlu haqqhom kumpens li dan it-Tribunal sejjer jikkwantifika arbitrio bono viri fl-ammont globali ta' mitejn Euro.

Ghal dawn il-motivi, it-Tribunal jaqta' u jiddeciedi illi jilqa' parjzalment it-talba tar-rikorrenti u jikundanna lill-azjenda intimata li tirrifondi l-ammont ta' mitejn Euro lir-rikorrenti. Bl-ispejjes kontra l-azjenda intimata.

Michela Spiteri LL.D
Arbitru