TRIBUNAL GHAL TALBIET TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS TRIBUNAL

MALTA

Fit-Tribunal tal-Konsumatur

George Galea

vs

PMC Tours

CCT G14/18/MS

6 ta' Settembru 2019

It-Tribunal

Ra l-avviz tar-rikorrenti pprezentat fis-26 ta' Ottubru 2018 fejn talab ir-rifuzjoni ta' €425.00 rapprezentanti nuqqasjijiet li sofra matul mawra prenotata mill-azjenda intimata f'Awwissu 2018.

Ra r-risposta tal- azjenda intimata pprezentata fit-2 ta' Jannar 2019 fejn filwaqt illi kkonceda illi l-ikel ma kienx sodisfacenti ghal okkazzjoni wahda biss (u platt wiehed), cahad il-kumplament tat-talbiet rikorrenti bhala infondati fil-fatt u fid-dritt; minghajr pregudizzju l-intimat kien lest illi jhallas nofs ir-rifond orginali li kien qed jintalab mir-rikorrent (u cjoe €100) biex jevita l-problema u ma setax jifhem kif it-talba tar-rikorrenti gholiet iktar minn dopju u saret €425.00 minflok €200.00.

Ra l-atti u d-dokumenti kollha tal-process.

Sema' x-xhieda bil-gurament.

Ikkunsidra

Irrizulta mill-provi u mhux kontestat illi bejn it-22 u 29 ta' Awwissu 2018 ir-rikorrent ibbukja *tour* mal-intimat ghal prezz ta' €850.00. Dan kien jinkludi iz-zewg titijieriet tal-AirMalta, it-taxxi u l-*airport charges* ta' Malta u Praga, iz-zewg *transfers* tal-*Airport*, l-akkomodazzjoni f'lukanda 4 Star fic-centru tal-belt mghammra bil-facilitajiet kollha, *breakfast buffe*t kull filghodu, cena kull filghaxija, City Tour ta' Praga flimkien ma' gwida tal-lokal, eskurzjoni ta' Praga ma' gwida professjonali u s-servizz tat-Tour Leaders Paul u George Cassar. (Dok GG).

Illi r-rikorrent jilmenta fuq diversi affarijiet, fosthom nuqqas ta' facilitajiet fil-lukanda; li l-ikel ta' filghaxija kien terribli; minkejja li kienu mweghda eskurzjonijiet ma' gwidi professjonali dan is-servizz ma giex provdut; ic-*city tour* kien biss passigata; li kellu jhallas €23.00 ghal *boat excursion* meta dan kien reklamat fuq it-tabella ghal €12.00; Ghalkemm ir-rikorrent jikkonocedi illi xi whud mill-affarijiet forsi setghu kienu ' l barra mill-kontroll tal-intimat pero' hass illi bhala *tour leader* kellu jaghmel ir-ricerka minn qabel. Ghal rikorrenti l-esperjenza kienet wahda kerha li halliet toghma qarsa.

Illi min-naha l-ohra, l-intimat, filwaqt illi jikkoncedi illi l-ikel fl-ewwel gurnata ma kienx tajjeb ghaliex kien kiesah, ighid li l-ikel ghal granet l-ohra kien sodisfacenti u hargu sodisfatti. Kien hemm abbundanza ta' ikel u kulhadd kien jiehu kemm irid, daqs li kieku kien *buffe*t. Pero' ighid illi imkien fil-*brochure* ma kien hemm indikat illi l-ikel kellu jkun *buffet*. Ghal dak li jirrigwarda gwida professjonali l-intimat ighid illi fil-*brochure* ma hemmx imnizzel illi kellu jkun hemm gwida professjonali waqt il-vjagg hlief gewwa Praga, li fil-fatt inzamm. Dan it-*tour* kellu jsir bil-mixi peress li ma kienx possibbli jsir b'coach. Apparti hekk, l-intimat ighid illi huwa dejjem jaghti informazzjoni lil klijenti meta t-tour jkun bil-coach (Dok PMC1).
Dwar l-ilment tal-*boat tour*, l-intimat ighid illi huwa bbukkja mill-lukanda u li l-prezz ta' €23.00 kien jinkludi ukoll it-trasport u l-*commission* tal-hotel. Ghar-rigward tal-lukanda jghid illi kien hemm min fahharha u kien hemm min kien prezenti li rega' mar mieghu f'*tour* iehor li nzamm wara; finalment l-intimat ighid illi kien lest illi jaghlaq din il-kwistjoni billi jaghti r-rikorrent kumpens ta' €100, izda din l-offerta giet rifjutata ghaliex ir-rikorrent xtaq €200.00.

Ikkunsidra

Illi ghal dak li jirrigwarda l-ewwel ilment tar-rikorrent u cjoe' in-nuqqas ta' facilitajiet li wiehed ghandu jistenna minn lukanda ta' erba stilel, it-Tribunal jinnota illi r-rikorrent jsemmi biss il-fatt illi l-lukanda ma kellhiex *'lobby'* fejn setghu jiltaqghu l-grupp. Ghalkemm it-Tribunal jista' jifhem li lukanda ta' erba' stilel ghandha tkun iktar lussuza minn lukanda ta' tlett stilel, u wiehed jistenna certi facilitajiet, ma hemm l-ebda kodici ta' international standards li jiddetermina x'ghandha tkun fiha lukanda ta' 4 stilel. Minkejja li wiehed forsi jippretendi li lukanda ta' erba' stilel ikollha *lobby*, il-fatt li m'ghandux ma jfissirx illi mhuwiex 4 star. Ir-*ratings* jinghataw minn awtorita' kompetenti u zgur mhux mill-intimat. Ma ngabet l-ebda prova mir-rikorrent illi l-lukanda ma kenitx reklamata bhala 4 star u li kienet biss 3 star. Anzi, jidher illi l-lukanda fil-fatt hija reklamata bhala 4 star hotel u ghalhekk zgur ma jistax jahti l-intimat ghal dan in-nuqqas. Dan l-ilment ghalhekk hija jigi michud.

Ghal dak li jirrigwarda l-ikel, hemm qbil illi l-ikel fl-ewwel gurnata kien ta' dizappunt, tant illi l-intimat innifsu baghat email lil certu Martin fejn ilmenta dwar dan. (ara email mibghut

l-ghada u cjoe' fit-23 ta' Awwissu 2018 fil-05:34). Jidher illi fil-25 ta' Awwissu u ghalhekk fit-tielet gurnata, ntbaghat email iehor fil-hin ta' wara l-ikel, fejn ghal darb'ohra l-intimat ilmenta dwar 'our incredibly disastrous dinner this evening …. Today, we arrived back to square one .. our first dinner was horrible , and today's was another failure.' It-Tribunal ghalhekk huwa sodisfatt illi seta' kien hemm nuqqasijiet fl-ikel u ghal dan ir-rikorrent jisthoqq xi tip ta' kumpens. Ghalkemm ir-rikorrent jaghmel ilment generali fuq l-ikel, jidher illi kien hemm almenu zewg ikliet fejn anke l-intimat jaqbel illi ma kienux 'up to standard'.

Ghal dak li jirrigwarda l-excursions, huwa minnu illi fid-dokument GGipprezentat mir-rikorrent, kien hemm imnizzel 'eskursjonijiet ma' gwida professjonali' u dan huwa indikat separatament mill-qpija tal-kondizzjonijiet ta' dan il-vjagg. Dan seta' gie indikat b'aktar certezza u mhux jithalla b'mod generali bhalma jidher fid-dokument fejn allura r-rikorrent ghandu ragun illi jilmenta dwar in-nuqqas ta' gwidi professjonali.

Ghal dak li jirrigwarda it-tour bid-dghajsa, l-ispjegazzjoni tal-intimat hija sodisfacenti, il-prezz ta' €23.00 huwa wiehed ragonevoli tenut kont it-trasport u l-*commission fees* u t-Tribunal ma jidhirlux li ghandu jilqa' l-ilment tar-rikorrent.

Ghalhekk it-Tribunal jikkonkludi illi filwaqt li r-rikorrent kellu ragun jilmenta fuq xi nuqqasijiet, dan ma kienux daqshekk serji u zgur ma jimmeritawx il-valur li qieghed jitlob f'dan l-avviz. Mehud in konsiderazzjoni c-cirkostanzi kollha, t-Tribunal jillikwida l-kumpens dovut lir-rikorrent fl-ammont ta' mija u hamsin Euro. (€150.00.)

Ghal dawn il-motivi, jaqta' u jiddeciedi illi jilqa' parzjalment it-talba tar-rikorrent u jikundanna l-azjenda intimata li thallsu l-ammont ta' mija u hamsin Euro. (€150.00). Bl-ispejjes kontra l-istess azjenda intimata.

Michela Spiteri LL.D
Arbitru