TRIBUNAL GHAL TALBIET TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS TRIBUNAL

MALTA

Fit-Tribunal tal-Konsumatur

Anton u Janice Zahra

vs

Hamilton Travel Co. Ltd

CCT 41/20/MS

13 ta' Jannar 2021

It-Tribunal

Ra l-avviz tar-rikorrenti pprezentat fl-10 ta' Marzu 2020 fejn talbu s-somma ta' €1,164 rapprezentanti danni u kumpens in konnessjoni ma' cruise prenotat mis-socjeta' intimata, liema cruise kien fih diversi nuqqasijiet, ma kienx ta' livell accettabbli u sodisfacenti u bhal dak imwieghed fil-brochure.

Ra r-riposta tas-socjeta' intimata fejn cahdet it-talba tar-rikorrenti u qalet illi r-rikorrenti nghataw dak li kien gie miftiehem u jekk kien hemm xi nuqqasijiet, ghal dan zgur m'ghandux jahti s-socjeta' intimata.

Ra l-atti kollha tal-kawza.

Sema' x-xhieda bil-gurament.

Ikkunsidra

Illi rrizulta mill-provi illi fit-3 ta' Settembru 2018 ir-rikorrenti bbukjaw cruise ta' gimgha mas-socjeta' intimata ghall-perjodu 11 - 18 Settembru 2019 u dan abbazi ta' informazzjoni reklamat fil-brochure tal-2018. Ir-rikorrenti jghidu illi dakinhar li bbukjaw (propju sena qabel) xi hadd mis-socjeta' intimata qallhom li kien hemm kamra wahda biss disponibbli. Fil-fatt, l-ewwel haga li staqsew kienet jekk il-kamra indikata (interior) kenitx tajba ghal familja ta' erbgha minn nies u rapprezentant mis-socjeta' intimata assigurahom illi mhux ha jkollhom inkwiet. Huma xtaqu jibbukjaw kamra bil-gallarija, pero' ma kienx hemm disponnibilta' u din kienet l-ahhar kamra available. Fil-fatt qalulhom illi jekk xtaqu iktar informazzjoni fuq il-kamra, setghu jmorru fuq il-website. Hekk ghamlu u hemmhekk raw li l-izghar kamra indikata fuq il-website kienet 12 square metres u ghalhekk huma serrhu rashom illi kienu ser jiehdu kamra bhal din.

Gara, pero' li huma gew assenjati kamra li kienet hafna izghar fejn is-sodda kienet tiehu l-ispazju kollha tal-kamra. Peress illi kienu erbgha minn nies u s-sodod tat-tfal kienu jinzlu mis-saqaf, ma setghux jiccaqalqu fil-kamra, u dan kien ta' skomdu kbir tant li ma setghux joqghodu kollha fil-kamra matul il-gurnata. Il-kamra kienet klawtrofobika u r-rikorrenti Janice Zahra tghid li kieku kienet rat ritratt tal-kamra, zgur ma kenitx tibbukjah.

Apparti problemi tal-kamra, kien hemm xi problemi teknici fl-AquaPark u meta dawn gew rizolti, xorta wahda l-ambjent ma kienx sigur u l-art kien jizloq hafna tant li t-tifel taghhom waqa' u wegga u ghalhekk iddecidew illi jkun ahjar jekk ma juzax il-water park. Ir-rikorrenti ilmentat ukoll illi l-pixxina kienet mimlija nugrufun ghaliex kienet tinsab taht ic-cumnija tal-vapur.

Kien hemm affarijiet ohra, bhal smoothies li kienu imnizzlin fil-brochure li pero' ma kienux inkluzi. Ir-rikorrenti jghidu li fattur determinanti ghaliex ibbukjaw dan il-cruise kien il-*family friendly factor* u ghalhekk dan kien ta' dizapuunt kbir. Ir-rikorrenti ssottomettew ukoll illi l-prezz tal-*excursions* kien esagerat u kien hemm ukoll dewmien u disorganizzazjoni min-naha tal-vapur.

Finalment, ir-rikorrenti ilmentaw ukoll mil-fatt illi kienu ripetutament iffittati biex jonfqu iktar flus u jaghmlu *upgrade*. Anke l-fotografu dejjaqhom u kien jigri warajhom biex huma jiehdu r-ritratti. Il-pakketti tal-internet kienu limitati hafna u l-wifi signal kien baxx. Ghalkemm il-gwida kienet tipprova tghinnhom hafna, dawn il-problemi kienu intrinsikament konnessi mal-vapur u l-istaff tal-vapur. Wara li nefqu €3,200 ghal cruise u €210 ghal tips, ma ppretendewx illi jigu sfrutatti b'dan il-mod.

Illi ghas-socjeta' intimata xehdu Stephen Borg u Dinah Debono. Borg qal li ilu jahdem mas-socjeta' intimata ghal ghoxrin sena bhala tour leader fuq il-vapur. Qal li ghalkemm kien prezenti fuq il-cruise mertu tal-kawza ma ftakarx li kien hemm incidenti fejn wegga xi hadd. Qal li l-art tal- Aquapark hija bil-lakstu u jkun hemm zewg cleaners ghaddejin bl-isqueezer inaddfu il-hin kollu. In kontro-ezami qal li ma jahsibx illi l-pixxina tithalla miftuha li kieku mhijiex safe. Fuq ic-cumnija qal illi minbarra li qatt ma kellhom ilmenti, din hija fil-livell 23 mentri l-pixxina qieghda livell 17 u anke kieku kienet hazina, zgur ma kien ha jmur fuq il-kaptan u ighidlu li hija hazina. Ghal dak li jirrigwarda l-fotagrafu, qal li ghalkemm il-fotografu ikun idur il-hin kollu jiehu ritratti u anke jehodlok id-dettalji, dan ma jfissirx illi inti obbligata li tixtri ritratt. Qal ukoll ili ma kienx prezenti l-ufficju dakinhar meta r-rikorrenti bbukjaw il-cruise.

Dinah Debono, Operations Manager fil-kumpanija, qalet illi ghalkemm ma kenitx prezenti ghal dan il-booking, generalment dawk li jigu fl-ewwel gurnata li jiftah il-booking (bhal ma ghamlu r-rikorrenti) iridu jilhqu l-irhas prezz. Fil-fatt bhala disponnibilta' tal-kmamar, inside cabins bhalma hadu huma, l-kumpanija ikollha biss tnejn fil-gimgha mentri kmamar

bil-gallarija ikollha 16 fil-gimgha u dejjem ikollhom disponnibilta'. Il-prassi hija illi jsaqsu dak li jkun jekk iridx inside cabin, outside cabin jew balcony u r-rikorrenti ghazlu 'inside'. Ikkonfermat illi l-klijenti bbukjaw il-cruise sena qabel, fit-3 ta' Settembru 2018, hallsu d-depozitu u l-pagament finali sar f'Lulju 2019.
Fuq l-Aquapark qalet illi dan huwa regolat bil-ligi u jidhlu tfal minn sitt snin 'il fuq. Kuljum ikun hemm attivitajiet differenti fuq il-cruise u r-rikorrenti jircievu daily planner kuljum. Fuq l-excursions qalet li jekk tibbukja minn fuq il-vapur ha jkun hemm is-service charge u ghalhekk hallsu izjed. Ghal dak li jirrigwarda l-kamra, qalet li ma kien hemm l-ebda ilment mat-tour leader fuq il-kamra u dawn il-problem kollha (internet, smoothies excursions) setghu jigu indirizzati lil tour leader jew fir-reception area.

Ikkunsidra

Illi l-argument principali tas-socjeta' intimata ghal dak li jirrigwarda l-kamra huwa li dawn bilfors talbu ghal 'inside room' ghaliex kien hemm hafna kmamar disponibbli, anke ghall-erba persuni. Alavolja ma kenitx prezenti dakinhar u xi hadd iehor kien qed jaqdi r-rikorrenti (li m'ghadux jahdem mal-kumpanija), Debono kienet certa illi l-fatt li nghataw 'inside room', kien propju ghaliex huma saqsew ghal inside room. Dan gie negat mir-rikorrenti li insistew illi huma staqsu ghall-'kamra' (u anzi xtaqu gallarija) u kienu infurmati illi din kienet l-ahhar wahda. Ghalkemm it-Tribunal japrezza l-kapacita u l-professjonalita' tas-sinjura Debono li tidher illi taf l-affarjiet taghha sew, jibqa' l-fatt illi ma kenitx prezenti dakinhar u ma assistietx ghal dan il- booking. Jista' jaghti l-kaz allura illi kien hemm xi malintiz bejn ir-rikorrenti u dan l-assistent li ma baqax jahdem mal-kumpanija (u li fl-ahhar mill-ahhar ma ngabx bhala xhud). In vista ta' dan, it-Tribunal jidhilru li x-xhieda guramentata tar-rikorrenti hija iktar verosimili fic-cirkostanzi.

Fir-riposta taghha, s-socjeta' intimata ghamlet referenza ghal Termini u l-kundizzjonijiet fejn hemm indikat li 'hotel rooms and ship cabins may be small or even very small when compared to standards which you may be accustomed to, including any adjoining en-suite or bathroom. A third and/or fourth person wishing to share a twin room will most probably be given either a small extra folding camp bed, a bunk bed or a sofa bed'. Therefore we are not be be held liable should a room be smaller than expected. <u>The assignment of rooms is handled directly by the hotel and at no stage is Hamilton Travel involved in said assignment. … Although Hamilton Travel will strive to obtain your desired arrangement, we do not have any control as to whether the accommodation adheres to the submitted request.</u>

Dan ma jistax japplika ghal kaz odjern ghaliex kif qalet Debono stess, kien hemm diversi kmamar disponibbli u ghalhekk kellhom kontroll shih fuq l-assenjazzjoni tal-kabina partikolari. Il-fatt jibqa illi huma nghataw kabina interna, ghalkemm xtaqu kamra bil-

gallarija. Issa jekk huwa veru illi kien hemm kmamar ohra available, allura din il-klawzola zgur ma tapplikax. Parti integrali ta' mawra hija l-kamra ghaliex din tkun 'id-dar' tieghek ghal dik il-gimgha. Mir-ritratti esebiti mir-rikorrenti, zgur ma jistax jissejah 'elegant cabin with comforts' u allura t-Tribunal jidhilru illi l-ilmenti tar-rikorrenti ghal dak li huwa l-kamra, huma iktar minn gustifikati, specjalment in vista tax-xhieda li taw, fejn ir-rikorrenti qalet espressament illi l-kamra kienet fattur importanti hafna u li kieku kienet rat ritratt tal-kamra, ma kienux jibbukjawha.

Illi meta l-azjenda intimata rriklamat il-*cruise* bl-*entertainment* 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".

Illi pero', it-Tribunal jidhirlu li hafna mill-ilmenti l-ohra tar-rikorrenti mhumiex gustifikati. Affarijiet bhal wifi signal, fittagni eccessiv/ prezzijiet ghal extras ecc huma fid-diskrezzjoni shiha tal-vapur u ghalhekk m'ghandhiex tahti s-socjeta' intimata. Kif qal tajjeb Stephen Borg, tista' tiehu ritratti kemm trid, pero' m'intix obbligat li tixtri r-ritratt u l- prezzijiet ghal group photos huma regolati mill-vapur stess, u mhux xi haga li tista' tigi attribwita ghal xi nuqqas da parti tas-socjeta' intimata. Ghal dak li ghandu x'jaqsam mal-excursions, anke hawnhekk is-socjeta' intimata ghandha ragun ghaliex li kieku bbukjaw l-excursions minn qabel, ma kienx ikun hemm service charge u anke hawn ir-rikorrenti m'ghandhomx ragun. Fuq l-aquapark, it-Tribunal jinnota li f'postijiet bhal dawn dejjem ha jkun hemm element ta' periklu, u mhuwiex xi haga ta' barra minn hawn, illi tifel jaqa' jew jizloq. Fin-nuqqas ta' certifikat mediku jew prova konkreta illi t-tifel wegga' serjament, dan l-ilment ukoll qieghed jigi respint.

Ghal dawn ir-ragunijiet u wara li t-Tribunal qies ic-cirkostanzi kollha, jaqta' u jiddeciedi illi jilqa' parzjalment it-talba tar-rikorrenti u jikundanna lis-socjeta' intimata tirrifondilhom is-somma ta' erba mija u hamsin Euro (€450.00). Bl-ispejjes ghandhom jithallsu tlett kwarti mis-socjeta' intimata u kwart mir-rikorrenti.

Michela Spiteri Av.
Arbitru