TRIBUNAL GHAL TALBIET TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS TRIBUNAL

MALTA

ARBITRU

Dott. Deborah Schembri

Seduta ta' nhar il-Ħamis, 8 ta' Ġunju, 2023

Talba Nru: CCT201/22/DS

Carmen u Angelo Buttigieg

Vs

Mario Spiteri - Go Sicily Travel

It-Tribunal

Ra l-avviż tar-rikorrenti pprezentat fid-29 ta' Diċembru, 2022 li permezz tiegħu talbet kumpens ta' tlett mija u ħamsin Ewro (€350) biex jagħmel tajjeb għan-numru ta' nuqqasijiet illi huma jallegaw li kien hemm fit-tour ibbukjat minnhom mal-agenzija tal-ivvjaġġar tal-intimat, Go Sicily Travel frott ta' bidla fil-*hotel* li huma bbukjaw;

Ra illi s-Sur Spiteri għall-Go Sicily Travel debitament notifikat bl-avviż tat-talba u tas-smiegħ intavola risposta entro t-terminu impost mill-liġi fejn ċaħad it-talba attriċi bħala infondata fil-fatt u fid-dritt;

Ra l-atti kollha tal-kawża.

Sema' x-xhieda tal-partijiet bil-ġurament u t-trattazzjoni tagħhom.

Ikkunsidra

Illi għalkemm intqalu ħafna affarijiet waqt din il-kawża dan it-Tribunal ser jillimita ruħhu għall-punti strettament relatati mat-talba tal-attriċi. Primarjament ta' min jgħid illi l-atturi marru *tour* mal-Go Sicily Travel by Mario Spiteri w'għaldaqstant in-ness ġuridiku tal-atturi huwa mal-kumpanija intimata u ħadd iżjed;

It-talba tar-rikorrenti hija msejsa fuq numru ta' fatti illi ser jiġu elenkati hawn taħt:

a. Il-lukanda ta' erba' stilel li kellhom joqgħodu fiha oriġinarjament, il-Vea Resort kienet fiċ-ċentru ta' Sorrento *b'pool* kbir mentri minħabba li qalulhom li kienet *overbooked* spiċċaw qagħdu ġewwa lukanda fil-*highway* bla *pool*, mingħajr *buffet breakfast* u ta' livell ferm anqas minn dik li ħallsu għaliha;

b. Ma kienx hemm xugamani fil-kamra iżda xi tip ta' biċċiet;

c. L-atturi jgħidu illi ż-żewġt iljieli li qattgħu hemm kienu orrur;

d. L-alternattiva ta' lukandi oħra b'erba' stilel ma kienux aċċettabbli għaliex waħda ma setgħux imorru fiha mill-ewwel u l-oħra kienet antika u biex joqgħodu fiha kellhom jaqsu l-grupp;

e. Il-waħda li marru fiha kienet ta' tlett stilel u kellhom l-iskariġġ illi jibdlu l-lukanda f'nofs btala li tellfithom ħafna ħin;

f. L-ikel ma kienx tajjeb prova ta' dan huwa r-ritratt li nġieb bħala prova li juri platt piżelli bħala *main course*;

g. It-*tour leader* ma ħax ħsiebhom għaliex kien mehdi fuq il-*mobile* jibbukkja klijenti oħra għal *tours* oħra;

h. L-atturi jsostnu li mhux veru kien hemm *overbooking* għaliex il-hotel li qagħdu fiha kien ilu magħmul il-*booking* għalihom fiha filwaqt li l-*hotel* oriġinali ma kellhomx bbukkjati Maltin fiha għal dak il-perjodu;

i. Fil-mini bus li kienu mwasslin biha kienu mrassin meta huma pretendew illi jkunu komdi f'coach;

Ir-risposta tal-intimat in suċċint rigward dawn il-punti tgħid is-segwenti:

j. Illi Vea Resort, il-lukanda li kellhom ikunu fiha kienet għamlet overbooking u huwa ġie nfurmat biss waqt li kienu excursion ftit ħin qabel ma suppost waslu hemm. Huwa kien infurmat mis-Sur Coda illi għamel arrangament biex jiġu alloġġjati f'lukanda oħra bl-isem ta' Hotel Almas;

k. Illi l-klijenti dehru li ma kienux kuntenti b'din il-bidla u l-intimat ikkuntattja s-Sur Coda illi ġie ġewwa l-lukanda u propona li l-għada kellu jtihom żewġ alternattivi;

l. Illi l-Ħadd 4 ta' Settembru, 2022 marru lukanda oħra bl-isem ta' Hotel Cristal;

m. Illi l-atturi kienu ingħataw platt tipiku regjonali bil-piżelli li ma għoġobhomx u kien talab sabiex l-ikel ikun aktar konvenzjonali għaliex jintgħoġob aktar;

n. Illi wara li skoprew li l-ewwel lukandi kienet *overbooked* huwa għamel l-almu tiegħu biex it-*tour* jimxi bl-aħjar mod possibbli;

o. Illi il-Hotel Almas fil-fatt kellha *buffet breakfast* li kien qiegħed jiġi servut minflok wieħed jieħu hu minħabba sistema li nbdiet relatata mal-COVID-19;

p. Illi x-xugamani li kien hemm f'din il-lukanda ma kienux 'fluffy' imma ma tistgħax issejħilhom 'biċċiet';

q. Illi l-atturi ma lmentawx meta kienu hemm iżda biss wara l-btala meta fetħu l-ilment tagħhom ma dan it-Tribunal;

r. Illi mhux minnu li kien hemm nuqqas ta' attenzjoni peress li huwa kien il-ħin kollu fuq il-*mobile*;

s. Illi l-atturi qiegħdin jipprovaw japprofittaw ruħhom mis-sitwazzjoni;

It-Tribunal wara li ra l-evidenza miġjuba kif ukoll semgħa x-xhieda tal-partijiet jiġbed l-attenzjoni għat-termini u l-kundizzjonijiet illi alluda għalihom l-intimat u cioe dawk indikati bin-numru 5.1 u 5.3. Din ta' l-ewwel tgħid illi "*...the operator may have to change your holiday arrangements, and the operator reserves the right to do so at any time. Examples include... overbooking...*" filwaqt illi dik indikata bhala 5.3 tgħid "*due to unforseen circumstances, it may be necessary to change a part of your holiday after it has commenced, in which case we will strive to maintain the overall standard of the hotel arragements.*"

Klawsola 5.1 għalkemm tirriżerva d-dritt illi l-operatur jibdel l-arrangamenti f'kull ħin meta jinqalgħu ċertu ċirkostanzi bħal *overbooking*, dan ma jagħmlux mingħajr id-dmir ta' riżarċiment għall-inkonvenjent jew għaliex ma jkunx laħaq l-aspettattiva tal-klijent illi jkun ibbukkja btala partikolari u jispiċċa jmur btala kompletament differenti! Fil-każ odjern it-talba hija biex tagħmel tajjeb għad-diskrepanzi li kien hemm bejn it-*tour* li bbukjaw l-atturi u t-*tour* li effettivament marru li l-*istandard* tiegħu ġie sodisfaċjentment ippruvat li kien bil-wisq inferjuri.

Illi barra min hekk għalkemm hemm aċċenn ukoll għall-fatt illi meta jsiru bidliet l-aġenzija tipprova żżomm l-*istandard* tal-arrangament tal-lukanda illi l-klijenti kienu sejrin oriġinarjament fiha dan jidher illi m'għamlitux. Hija fil-fatt straħet fuq ħaddieħor biex jatiha alternattivi u meta rat illi ma kienux alternattivi idonei għaliex kienu ta' *standard* inferjuri ma għamlet l-ebda sforz biex tirrimedja s-sitwazzjoni sabiex il-klijenti tagħha ma jbagħtux konsegwenzi mhux mixtieqa;

Ta min jgħid f'dan l-istadju illi l-atturi qiegħdin jitolbu l-ammont konġuntiv ta' tlett mija u ħamsin Ewro (€350) u cioe' riżarċiment ta' mija u ħamsa u sebgħin Ewro (€175) kull wieħed. Mingħajr il-ħtieġa ta' provi ulterjuri dan it-Tribunal iħoss illi din hija talba konservattiva u ċertament fondata. Huwa irrelevanti f'dan l-istadju dan l-*overbooking* jekk verament kienx minnu jew le, l-atturi soffrew dannu li ħaqqu jiġi riżarċit. Jekk l-aġenzija intimata jidrilha illi t-tort m'huwiex tagħha iżda ta' ħaddieħor fil-katina ta' nies illi hija tuża biex tipprovdi s-servizz, hija għandha tfittex lil min ikkrea dannu lilha. In-ness ġuridiku tal-atturi pero' huwa mal-aġenzija intimata u magħha biss w'għaldaqstnat hija hi li trid tirrispondi u tinstab responsabbli fil-kawża odjerna.

Deċiżjoni

Għaldaqstant, għar-raġunijiet kollha hawn fuq imsemmija, wara li ra l-atti, ra l-Kap 378 tal-Liġijiet ta' Malta, u wara li qies iċ-ċirkostanzi kollha tal-każ, dan it-Tribunal jidhirlu illi r-rikorrenti provaw il-każ tagħhom suffiċjentement u sal-grad rikjest mill-liġi u għalhekk skont il-mertu u l-ġustizzja sostantiva kif ukoll skont l-ekwita' iħoss illi t-talba tagħhom għandha tiġi milqugħa fl-intier tagħha.

Għall-dawn il-motivi, jaqta' u jiddeċiedi billi jilqa' t-talba tar-rikorrenti u jikkundanna lill-aġenzija intimata tagħti riżarċiment lill-atturi fis-somma ta'tlett mija u ħamsin Ewro (€350) kif ukoll l-ammont addizzjonali ta' mija u ħamsin Ewro (€150) lill-atturi bejniethom f'danni morali għall-inkonvenjent ovvju u lampanti li ġarrbu;

Bl-ispejjes kontra l-istess kumpanija intimata.

Deborah Schembri
B.A. (Leg. & Hum. St.) (Melit.),
M.A. (Bioethics) (Melit.), LL.D. (Melit.),
Adv. Trib. Eccl. Melit.

Arbitru