TRIBUNAL GHAL TALBIET TAL-KONSUMATUR

MALTA

CONSUMER CLAIMS TRIBUNAL

Fit-Tribunal tal-Konsumatur

CCT 153/21/MM

Claudia Spiteri Sacco

Vs

Hamilton Travel Ltd

Illum, 9 ta' Jannar 2024

It-Tribunal

Ra l-avviz tar-rikorrent ipprezentat fis-16 ta' Settembru 2021 fejn talbet is-somrna ta' ħamest elef euro, (€5,000), rappreżentanti depożitu ta' seba mija u tlieta u sittin ewro (€763) mħallas lis-socjeta' intimata għal cruise fuq I-MSC Grandiosa bid-data tal-partenza tkun fit-30 ta' Settemnbru 2021, liema cruise ġie kanċellat minħabba l-pandemija COVID-19, bil-kumplament ikunu danni morali, inkluż leave li kellha tiehu.

Ra r-rispsota tas-socjeta' intimata.

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

Serna x-xhieda bil-ġurament.

Sema' t-trattazzjoni u s-sottomissjonijiet tal-partijiet.

Ikkunsidra

Illi r-rikorrenti ibbukjat cruise fuq l-MSC Grandiosa bid-data tal-partenza tkun fit-30 ta' Settembru 2021, liema cruise ġie kanċellat minħabba l-pandemija COVID-19. Illi jirriżulta wkoll li xi qraba u familjari tar-rikorrenti wkoll kienu bbukjaw l-istess cruise iżda t-Tribunal jinnota li kull familja bbukjatat il-cruise separatament. Fi kliem ieħor ma kienx hemm 'group booking', fattur importanti li dan ot-Tribunal ser jirreferi għalih iżjed l-isfel.

Illi sussegwentement, filwaqt li xi familjari tar-rikorrenti għażlu li jmorru cruise f'data oħra, ir-rikorrenti ġiet infurmata li huma kienu għażlu li jikanċellaw il-cruise f'Settembru 2020. Is-soċjeta' intimata naqset li toffri spjegazzjoni ċara jew prova dokumentarja li r-rikorrenti effettivament kienet ikanċellat il-cruise kif solitament jiġri meta klijent jikanċella xi ġita, jintlab jiffirma 'Cancellation Note'.

Ikkunsidra

Illi t-Tribunal jinnota li l-verżjoni tar-rikorrenti hija aktar verosimili u plawsibbli u jatu relevanza partikolari għall-fatt li fil-korrispondenza datata 16 ta' Lulju 2021, is-soċjeta' intimata talbet lir-rikorrenti sabiex tħallas il-bilanċ tal-cruise. Dan juri biċ-ċar li l-booking kien validu u ma kienx ġie kkanċellat.

Illi jidher li s-soċjeta' intimata għal xi raġuni kkanċellat il-booking tar-rikorrenti bi żball u mir-risposta tal-istess soċjeta intimata' hemm indikat li l-komunikazzjoni kienet qed issir mal-'grupp' u mhux mal-individwi direttament, meta kif ingħad aktar il-fuq, dan ma kienx group booking iżda booking personali tar-rikorrenti. Illi milli jidher in-nuqqas sar minħabba żball uman fid-dipartiment tal-customer care tas-soċjeta' intimata li wasslet biex ma jkunx hemm komunikazzjoni ċara u konsistenti mar-rikorrenti.

Għalhekk it-Tribunal der jagħddi biex jilqa' t-talba rikorrenti limitament.

Illi minn naħa l-oħra ghalkemm it-Tribunal jissimpatizza mal-frustrazzjoni deskritta kemm fl-ilment tar-rikorrent kif ukoll fix-xhiedha tagħha, it-Tribunal ihoss illi t-talba tar-rikorrent hija esagerata fic-cirkostanzi. Ir-rikorrenti saret taf li l-cruise kien ġie kkanċellat minn tal-inqas xahrejn qabel it-tluq u għalhekk kellha kull opportunita' tagħmel pjanijiet oħra jew tikkanċella l-leave li kellha bbukjat.

Għandu jingħad ukoll illi l-artikolu 21(2) tal-Kap 378 jipprovdi illi t-Tribunal jista' jordna l-kummercjant ihallas is-somma ta' mhux inqas minn hamsa u tletin Euro u mhux iktar minn hames mitt Euro bhala danni morali. Ghalhekk, jekk it-Tribunal jidhirlu illi kien hemm danni morali, hames mitt euro huwa l-massimu Ii Tribunal jista' jaghti ghal kwalunkwe ilment Ii jigi quddiemu. Kwindi, s-somma ta' aktar minn erbat elef mitluba mir-rikorrent bhala danni morali hija esagerat u jezorbita mill-kompetenza ta' dan it-Tribunal.

DECIDE

Ghal motivi senjalati dan it-Tribunal qed tilqa' t-talba tar-rikorrenti u konsegwentement wara Ii qies ic-cirkostanzi kollha u ra d-dokumenti kollha esebiti, it-Tribunal qed jordna lis-soċjeta' intimata tirrifondi lir-rikorrenti d-depożitu ta' seba' mija u tlieta u sittin ewro (€763) u qiegħad jiffissa l-kumpens morali arbitrio bono viri fis-somma ta' mitejn u ħamsin ewro (€250) b'dan li s-soċjeta' intimata għandha tagħmel il-pagament sħiħ ta' elf u tlettax il-ewro (€1,013) fi żmien ġimgħa mil llum.

Bl-ispejjez kontra s-socjeta` intimata.

Avv. Dr Martha Mifsud

Arbitru