TRIBUNAL GHAL TALBIET
TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS
TRIBUNAL

MALTA

**Fit-Tribunal tal-Konsumatur**

**Anton Dalli**

**Vs**

**Turkish Airlines Inc.**

**CCT 199/24/MM**

**Illum,** 8 ta' April 2025

**It-Tribunal**

Ra l-avviz tar-rikorrent ipprezentat fis-17 ta' Settembru 2024 fejn talab is-somma ta' sebat elef erbgħa mija u disgħa u għoxrin ewro (€7,429), rappreżentanti ħlas relatati ma biljetti tal-ajru mixtrija mingħand is-soċjeta' intimata.

Ra r-risposta tas-socjeta' intimata.

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

Sema x-xhieda bil-ġurament.

**Ikkunsidra**

Illi r-rikorrent jispjega li hu xtara tlett biljetti tal-ajru għalih, għall-mara tiegħu u għal ibnu biex imorru għall-vjaġġ minn Malta sa Hanoi, il-Vietnam u lura. Illi l-biljett kien fuq bażi *business class.* Illi huma telqu minn Malta għal Istanbul mingħajr problemi, iżda meta ġew biex jitilqu minn Istanbul għal Hanoi, il-ħaddiema tas-soċjeta' intimata li kienu stazzjonati mad-departure gate intebħu li d-dettalji tal-pasaport tar-rikorrenti u ibnu li kien hemm stampati fuq l-eVisa ma kienux jaqblu mad-dettalji tal-passaport u għalhekk ġew imċaħħda milli jsiefru.

Illi huwa immedjatament għamel arranġament biex jakkwista invitation letter sabiex ikun jista jingħata l-visa hekk kif jasal l-ajruport ta' Hanoi, iżda l-istess ħaddiema tas-soċjeta' intimata rrifjutaw din l-ittra u ma ħallewx lir-rikorrenti milli jivjaġġa u dan stante li meta ċċekjaw fuq is-sistema TIMATIC (Travel Information Manual Automatic) sabu li l-Maltin ma kienux eleġibbli biex jakkwistaw *visa on arrival.*

Illi r-rikorrenti jgħid li kellu jixtri biljetti tal-ajru ġodda u nefaq is-somma ta' erbat elef ħames mija u tnejn u tmenin ewro (€4,582) u għalhekk qiegħad jippretendi dan l-ammont mingħand is-soċjeta' intimata flimkien mas-somma ta' elfejn tmien mija u sebgħa u erbgħin (€2,847) rappreżentanti l-ħlas li oriġinarjament kien għamel meta xtara l-biljetti biex igawdi s-servizz ta' *business class* li eventwalment ma gawdix peress li l-biljetti minn Istanbul għal Hanoi kienu ta' klassi *economy.*

Illi r-rikorrenti jgħid li wara sar jaf li s-soċjeta' intimata kellha żball u li ma kellix bażi legali li twaqqfu milli jivjaġġa stante li l-Maltin kellhom id-dritt li jakkwistaw *visa on arrival.*

Is-soċjeta intimata tirispondi billi tgħid li hija ma kellha l-ebda ħtija fl-akkadut stante li kienu l-passiġieri li kellhom id-dettalji tal-eVisa skoretti u dan iwassal biex jiġu eżenti mir-responsabbilita' u dan skont it-termini u l-kundizzjonijiet tal-biljett tal-ajru. Illi l-kumpanija konvenuta spjegat li meta l-attur xtara l-biljetti, il-klijent ikun qiegħad jaqbel mal-Kundizzjonijiet Ġenerali għat-Trasport tat-Turkish Airlines li fil-Klawżola 8.1.10.1 ipoġġu obbligu fuq il-passiġġier li jiżgura li hu/hi jkun fil-pussess ta' dokumentazzjoni valida tal-ivvjaġġar meta jivvjaġġa. Ir-Regolament KE Nru 261/2004 ġie kkwotat ukoll bħala ġustifikazzjoni tal-possibbiltà għal linja tal-ajru li tiċħad l-imbark meta jkun hemm dokumentazzjoni inadegwata.

**Ikkunsidra**

Illi dan it-Tribunal jinsab rinfaċċjat b'kunflitt ta' provi għal dak illi jolqot il-mertu tal-kawza u ċioe dwar min mill-partijiet huwa responsabbli għall-akkadut.

L-Artikolu 562 tal-Kap. 12 tal-Liġijiet ta' Malta jipprovdi illi *"l-obbligu tal-prova ta' fatt imiss dejjem lil min jallegah"* waqt illi l-Artikolu 559 tal-Kap. 12 jipprovdi illi, *"Il-qorti għandha fil-każijiet kollha tordna li ssirilha l-aħjar prova li l-parti tista' ġġib."*

Konfrontata b'kunflitt ta' provi t-Tribunal irid jgħarbel liema verżjoni hija tassew l-aktar waħda kredibbli. Kif ingħad fil-prinċipji ta' dritt traċċjati aktar 'il fuq, it-Tribunal irid jagħmel evalwazzjoni dwar jekk verżjoni waħda teskludix l-oħra. Fil-każ tal-lum l-ebda verżjoni ma tista' tiskredita lill-oħra. Insab ravvisat fid-decizjoni fl-ismijiet "**Carmelo Farrguia –vs- Rokku Farrugia**", Prim' Awla, Qorti Civili, per Imhallef Maurice Caruana Curran, 24 ta' Novembru 1966, *"il-konflitt fil-provi huma haga li l-Qrati jridu minn dejjem ikunu lesti ghaliha. Il-Qorti ghandha tezamina jekk xi wahda miz-zewg versjonijiet, fid-dawl tas-soliti kriterji tal-kredibilita` u specjalment dawk tal-konsistenza u verosimiljanza, ghandiex teskludi lill-ohra, anke fuq il-bilanc tal-probabilitajiet u tal-preponderanza tal-provi, ghax dawn, f'kawzi civili, huma generalment sufficjenti ghall-konvinciment tal-gudikant."*

Illi t-Tribunal jemmen il-verżjoni tal-attur fejn jispjega fid-dettal kull stadju tal-esperjenza tagħhom ġewwa l-ajruport ta' Istanbul. Jemmen ukoll li d-dokumentazzjoni u ċioe' l-*invitation letter* kienet disponibbli sabiex tiġi verifikata mill-kumpanijja konvenuta jew ir-rappreżentanti tagħha qabel it-titjira u li kieku l-ħaddiema jew rappreżentanti tal-kumpanija konvenuta urew iżjed impenn u interess, l-attur u familtu ma kienux jitilfu l-vjaġġ. Illi fuq kollox jirriżulta li l-attur u familtu ma kienx neċessarju li jkollhom visa qabel jitilqu minn Istanbul iżda setaw ottjenew il-visa hekk kif jaslu fl-ajruport ta' Hanoi.

Minn naħa l-oħta l-kumpanijja konvenuta ma ressqet l-ebda prova li tikkontradixxi dak li xehdu l-attur u l-mara tiegħu li kienet fiżikament preżenti fl-ajruport fiż-żmien inkwistjoni u b'hekk taw rendikont b'ġurament dirett ta' dak li ġara. Illi l-affidavit tal-manager preżentat mill-kumpanijja konvenuta huwa maħluf minn persuna li ma kinitx fiżikament preżenti fl-ajruport. L-ebda rappreżentant tal-kumpanijja konvenuta li kien preżenti matul l-inċident ma ġie msejjaħ biex jixhed. Għalhekk, il-verżjoni tal-Atturi hija l-aktar kredibbli mit-tnejn u fuq bażi ta' probabbiltajiet, jidher lit-Tribunal li l-inċident kien dovut għal nuqqasijiet min-naħa tar-rappreżentanti tal-kumpanija konvenuta.

Illi fir-rigward tal-argument tal-kumpanija konvenuta li mhijiex responsabbli li tikkumpensa lill-mara tal-atturi peress li ma ġietx imċaħħda milli tivjaġġa, it-Tribunal jerġa issostni li l-kumpanijja konvenuta ma ressqet l-ebda prova li tikkontradixxi dak li xehdu l-attur u l-mara tiegħu, li naturalment kienu preżenti matul din l-esperjenza. Pero' anki jekk għas-saħħa tal-argument, il-mara tal-attur setat liberament issifer, ġjaladarba ġie stabbilit li l-attur u ibnu ġew imċaħħda milli jivjaġġaw inġustament minħabba deċiżjoni żbaljata imputabbli esklussivament lill-kumpanijja konvenuta, it-Tribinal ma jistax jifhem kif il-kumpanijja konvenuta jidhrilha li huwa normali jew raġonevoli li l-familja tinfired u jkunu kostretti li jivvjaġġaw seperatament u jagħmlu aktar minn 24 siegħa mifrudin f'pajjiżi differenti.
Illi għalhekk dan kollu magħdud ifisser fiċ-ċirkostanzi, il-verżjoni tar-rikorrent hija iktar verosimili jew plawsibbli u għalhekk l-attur irnexxilu jissodisfa l-oneru tal prova illi fuq bażi ta' bilanċ ta' probabbilitajiet mill-preponderanza tal-provi l-inċident kien dovut għal nuqqasijiet min-naħa tal-ħaddiema jew rappreżentanti li jaġixxu f'isem il-kumpanija konvenuta.

Illi għalhekk it-Tribunal ser jagħddi biex jilqa' t-talba tar-rikorrenti u jordna rimbors fis-somma ta' erbat elef ħames mija u tnejn u tmenin ewro (€4,582) rappreżentanti l-valur tal-biljetti ġodda flimien mas-somma ta' elfejn tmien mija u sebgħa u erbgħin (€2,847)

rappreżentanti l-ħlas li oriġinarjament kien għamel meta xtara l-biljetti biex igawdi s-servizz ta' business class li eventwalment ma gawdix u dan stante li l-attur ġie mwaqqaf milli jivjaġġa inġustament.

**Deċiżjoni**

Ghall-motivi senjalati dan it-Tribunal qed tilqa' t-talba tar-rikorrenti u konsegwentement wara Ii qies ic-ċirkostanzi kollha u ra d-dokumenti kollha esebiti, it-Tribunal jordna lis-soċjeta' konvenuta tirrifondi lill-attur is-somma ta' sebat elef erbgħa mija u disgħa u għoxrin ewro (€7,429) fi żmien ġimgħatejn mill-llum.

L-ispejjeż ta' din is-sentenza jitbaghtew mis-socjeta` intimata.

**Avv. Martha Mifsud**

**Arbitru**