TRIBUNAL GHAL TALBIET TAL-KONSUMATUR

CONSUMER CLAIMS TRIBUNAL

MALTA

Fit-Tribunal tal-Konsumatur

Saadia Quintano

vs

Charichelon Co. Ltd/ Rocs Group

CCT105/24/MS

28 ta' Frar 2025

It-Tribunal

Ra l-avviz tar-rikorrenti pprezentat fl-20 ta' Mejju 2024 fejn talbet lil dan it-Tribunal jikundanna l-isocjeta' intimata ihallasha s-somma ta' disa mija disgha u disghin euro (€999.00), u dan wara li r-rikorrenti bbukjat titjira mas-socjeta' intimata, liema titjira telqet minn Istanbul ghal Malta iktar kmieni milli suppost, b'konsegwenza illi r-rikorrenti sofriet danni ghaliex kellha toqghod go lukanda ghal tlett ijiem;

Ra r-risposta tas-socjeta' intimata fejn qalet illi l-ammont miltub mir-rikorrenti mhuwiex dovut u dan ghaliex mhuwiex minnu dak allegat mir-rikorrenti li kien hemm bidla fl-iskeda tat-titjira Istanbul-Malta u din it-titjira telqet fil-hin skedat.
Illi fl-ebda hin ir-rikorrenti ma ghamlet kuntatt mal-kumpanija, u dan meta kienet taf illi jekk tirriskontra xi diffikulta' kellha l-possibilita' li taghmel uzu mis -servizz tal-customer care u r-rikorrenti kienet giet avzat b'dan kemm meta ghamlet il-booking kif ukoll bl-avviz stampat fuq il-booking form;
Jirrizulta li t-titjira Istanbul-Malta giet *exchanged/ reissued* mal-linja tal-ajru Turkish Airlines u fil-fatt giet utilizzata mir-rikorrenti stess;

Ra l-atti kollha tal-kawza,

Semghet ix-xhieda bil-gurament

Ikkunsidra

Irrizulta mill-provi illi fit-23 ta' Mejju 2022, ir-rikorrenti ghamlet prenotazzjoni ghal titjira (round-trip) Malta -Istanbul - Casablanca - Istanbul -Malta u hallset is-somma ta' tlett mija u sebghin euro. It-titjira minn Istanbul ghal Malta kellha titlaq fl—24 ta' Awwissu 2022 fil-17.55, pero' ir-rikorrenti xehdet illi meta waslet l-ajurport ta' Istanbul giet infurmata illi kien hemm bidla fil-hin tal-iskeda u li t-titjira kienet telqet qabel il-hin. Ir-rikorrenti qalet illi hija ma kenitx avzata b'din il-bidla u kellha taghmel arrangementi ohra li swewlha €999.00 ghaliex kellha toqghod go Luganda sakemm tistenna ajruplan iehor . Qalet ukoll ili dakinhar ma kellhiex access ghall-internet internet u ghalkemm kienet tiflah timxi, hallewha wahedha fil-wheelchair. In kontro-ezami, mistoqsija jekk it-titjira minn Istanbul ghall-Malta telqet fil-hin, ir-rikorrenti qalet illi ma kenitx tafx, pero' qalet illi t-titjira taghha mill-Marokk ghal Istanbul wasal tard b'hames minuti. Mistoqsija biex tikkonferma l-firma taghha fuq il-booking form, ir-rikorrenti ikkonfermat il-firma taghha, pero' qalet illi ma tafx taqra. Ikkonfermat illi ghalkemm kellha mobile phone ma setghetx tuzah ghax ma kellhiex internet, pero' ikkonfermat illi dak il-hin cemplet xi hadd mill-familja taghha u qaltilhom biex huma jcemplu lir-ROCS. Ikkonfermat ukoll illi kien hemm public telephones fl-ajruport.

Illi xehed ukoll Colin Aquilina illi kkonferma ili r-rikorrenti kienet ghamlet booking fit-23 ta' Mejju 2022 ghal Malta - Istanbul- Casablanca - Istanbul- Malta. Ir-ritorn kien fl-24 ta' Awwissu 2022 u t-titjira kienet mat-Turkish Airlines. Qal ukoll illi f'Novembru 2022 huwa gie infurmat li r-rikorrenti kienet qed tistenna rifuzjoni minghand it-Turkish Airlines ghaliex skond l-informazzjoni li tat ir-rikorrenti, kien hemm *delay* fuq it-titjira taghha u bhala rizultat tilfet it-titjira minn Istanbul ghal Malta. Meta ghamlu l-verifiki taghhom mat-Turkish Airlines, gew infurmati illi ma kienx hemm lok ghall-ebda rifuzjoni ghaliex il-biljett kien diga mibdul u lbiljett ghat-titjira Istanbul - Malta ntuza mir-rikorrenti. Qal ukoll illi mill-informazzjoni li kellu ma rrizulta l-ebda tibdil fil-hinijiet tat-titjiriet u t-titjira Istanbul- Malta telqet fil-hin. Qal ukoll illi huwa rari hafna li titjira titlaq qabel il-hin u dan jigri biss f'cirkostanzi eccezzjonali meta l-ajurport jinghalaq minhabba xi maltempata, li ma kienx il-kaz. Mistoqsi jekk it-termini tal-booking gew spjegati lir-rikorrenti, huwa sahaq illi fuq quddiem tal-booking form hemm spjegat x'kellha taghmel ir-rikorrenti f'kaz ta' emergenza - qal ukoll illi mill-informazzjoni li ghandu ma sab l-ebda telefonati mill-mobile tar-rikorrenti.

Ikkunsidra

Illi permezz ta' din il-kawza, ir-rikorrenti qed titlob li tinghata danni rizultat ta' fatt illi kellha tibqa' Istanbul ghal tlett ijiem u dan meta titjira minn Istanbul ghal Malta ibbukjata mis-socjeta' intimata, telqet iktar kmieni minn dak skedat.

Illi min jallega jrid jipprova – qui allegat probat. L-obbligu tal-prova ta' fatt imiss dejjem lil min jallegah a tenur tal-artikolu 562 tal-Kap 12.

Issa f'dan il-kaz, ir-rikorrenti ma gabet l-ebda prova ta' dak li kienet qed tallega - anzi mhux talli hekk, talli meta giet mistoqsija jekk it-titjira telqet minn Istanbul fil-hin, hi ma kenitx taf, u qalet illi kienet t-titjira l-ohra - minn Casablanca ghal Istanbul li waslet hames minuti tard. Bhala fatt, meta waslet Istanbul, kien hemm xi siegha biss biex ir-rikorrenti taqbad il-*connecting flight* minn Istanbul ghal Malta, pero' dan ma jbiddel xejn mill-fatt illi ma ngab l-ebda prova li t-titjira minn Istanbul telqet iktar kmieni jew li t-titjira l-ohra waslet tard. Anzi, mill-provi li ghandu quddiem, jirrizuta illi t-titjiriet fil-fatt telqu fil-hin.

It-Tribunal wisq jisuspetta illi r-rikorrenti damet sasbiex tilhaq il-connecting fight u dan forsi ghaliex kienet qed tiddependi minn assistenza *(wheelchair assistance)* jew ghaliex l-ajruport kien kbir u ma setghetx tlahhaq timxi sat-terminal f'temp ta' siegha, pero' ta' dan m'ghandhiex tahti s-socjeta' intimata.

Ir-rikorrenti ma tistax tuza l-fatt illi ghandha limitazzjonijiet taghha, jew ma tafx taqra, biex tipprova tiehu xi vantagg. Jekk hi ddecidiet illi ssiefer wahdeha minkejja l-limitazzjonijiet taghha u marret tibbukja l-vjagg wahedha, allura kien sta ghaliha illi tinforma ruhha sew dwar il-hinijiet tat-titjiriet u xejn kien qed izommha milli tiehu habiba jew familjari taghha maghha meta bbukjat.

Illi jekk ir-rikorrenti ghandha l-limitazzjonijiet taghha u verament ma tafx taqra, ma misshiex vvjagat wahedha ghaliex kienet qed tistieden l-inkwiet b'idejha. Bhala fatt, ghalkemm hi tallega illi l-familjari taghha cemplu l-isocjeta' intimata, ma gabet l-ebda prova ta' dan u ma gie hadd mill-familjari biex jikkorrobora dan. Ir-rikorrenti ma kenitx konsistenti fix-xhieda taghha, filwaqt illi l-intimat kien iktar kredibbli.

Wara li qies ic-cirkostanzi kollha, jidhirlu illi r-rikorrenti ma rnexxilhiex tippruvata l-istanza taghha skond il-ligi.

Ghal dawn il-motivi, jaqta' u jiddeciedi illi jichad it-talba tar-rikorrenti. Bl-ispejjes kontra taghha.

Dr Michela Spiteri, LL.D.

Arbitru