Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 405/2016

FG u NG

vs

Cordina Insurance Agency Ltd. (C 5709)

– Agenti tal-kumpanija assikuratrici SOVAG Schwarzmeer und Ostsee Versicherungs-Aktiengesellschaft Hamburg Germany

Seduta tal-11 t'April, 2017

L-Arbitru ra l-ilment fejn l-ilmentaturi jghidu:

Illi huma ghamlu *claim* mal-kumpanija assikuratrici sabiex jigu moghtija l-hlas zejjed li nefqu sabiex jigu lura Malta mill-ajruport ta' *Munich* wara li kienu tilfu l-ajruplan waqt li kienu safra fi grupp;

Illi l-vaganza taghhom ma spiccatx kif kienu hasbu ghaliex xi hadd minnhom, (*one of us*), hassu ma jiflahx u, ghalkemm ghamlu hilithom biex jitilghu l-ajruplan fil-hin, fil-fatt tilfu t-titjira tal-grupp;

Illi huma jippretendu li l-*insurance* thallashom l-ispejjez zejda li kienu ghamlu u li ma kienx tort taghhom;

Illi r-rifjut tal-*insurance* ma kienx gust ghaliex il-koppja l-ohra, li kienu maghhom, kienu gew moghtija r-rimbors mill-kumpanija tal-assikurazzjoni taghhom.

Ra r-risposta tal-provditur fejn jghid:

Illi l-fatti tal-kaz kienu li l-ilmentaturi kienu xtraw *tour* biex jaraw is-swieq tal-Milied fl-Awstrija u l-Germanja bejn is-6 ta' Dicembru, 2015 u t-13 ta' Dicembru, 2015, u xtraw ukoll it-*Travel Insurance Policy* mal-istess provditur tas-servizz;

Illi l-ilmentaturi kienu ghamlu hbieb ma’ koppja ohra (Messrs YT) li kienu fuq l-istess *tour* u li kellhom *insurance cover* ma’ *insurance* ohra;

Illi l-grupp wasal l-*airport* f’hin tajjeb, li anke c-*check-in* seta’ jsir komdu u, fil-fatt, l-ilmentaturi u l-grupp kollu ghamlu l-istess *check-in*;

Illi l-ilmentaturi jghidu li l-mara tal-koppja li ghamlu hbieb maghhom kien hassha hazin u ddahhlet it-*toilet* mir-ragel taghha u l-ilmentatrici NG;

Illi hadd mill-erba’ persuni ma nforma lit-*Tour Leader* b’dak li gara;

Illi l-ilmentaturi marru fil-*boarding gate* tard u ma thallewx jitilghu fuq l-ajruplan u b’hekk tilfu t-titjira lejn Malta u kellhom jaghmlu arrangamenti ghal rashom biex jigu lura Malta;

Illi l-koppja YT ghamlu certifikat mediku mal-*insurance* taghhom u l-ilmentaturi ghamlu *claim* mall-provditur tas-servizz *de quo;*

Illi l-provditur iccekkja l-kundizzjonijiet tal-polza u, skont l-istess polza, l-ilmentaturi ma kienux koperti ghal dak li gara.

L-Arbitru,

Sema’ x-xhieda,

Ra d-dokumenti esebiti,

Jikkonsidra:

Illi l-ilmentaturi kienu hallsu ghal *tour* biex imorru jaraw is-swieq tal-Milied tal-Awstrija u tal-Germanja u hadu polza tal-assikurazzjoni mal-provditur tas-servizz. Huma kienu hbieb mal-koppja YT. It-*Tour Leader* wassalhom l-ajruport fil-hin, u kienu anke ghamlu c-*check-in.* Illi fil-hin bejn ic-*check-in* u l-*boarding*, il-mara l-ohra, (u mhux l-ilmentatrici), hassha hazin u l-ilmentaturi marru ma’ zewgha it-*toilet* biex jassistuha.

Fix-xhieda tieghu[1] l-ilmentatur jghid illi lill-koppja l-ohra kien ilhom snin jafuhom, u ghalhekk, meta l-mara tal-koppja l-ohra hassha hazin, hassew id-dover li jmorru jghinuhom. Jghid ukoll li t-*Tour Leader* messu ghodd in-nies qabel jitilghu

[1] A fol 46

l-ajruplan, u meta lmenta dwar dan, tal-*Britannia Tours* qalulhom biex jaghmlu ilment ma' *Cordina Insurance.*

'Jien spjegajt il-claim u x'kien gara u tlabt li ninghataw lura l-flus ghaliex minn Munich ma sibniex flight dakinhar stess u kellna nigu minn Frankfurt. Irkibna t-train u morna Frankfurt. Qtajna biljetti godda u b'kollox din l-ispiza gietna €775, kif tlabt fuq l-ilment.

Jien u l-mara ma kien gralna xejn, pero` konna morna biex nassistu lil din il-mara, Mrs. YT.'[2]

Jghid, in kontro-ezami, li t-*Tour Leader* kien wassalhom fil-hin – anzi, kien wassalhom l-ajruport fil-hin sew qabel it-titjira ghaliex haseb li jista' jkun hemm xi *roadblocks*. Meta waslu l-*Airport* ta' *Munich* qaghdu jduru fl-*airport.*

'Nghid li t-Tour Leader ma avzajnihx li konna sejrin nassistu lis-Sinjura YT. Meta taha hass hazin ma waqghetx mal-art imma taha hass hazin normali … Waqt li konna nassistu lis-Sinjura YT, ahna ma ghamilniex kuntatt mat-Tour Leader… Bil-panic ta' dak il-hin, ma gietniex f'rasna nikkuntattjaw lit-Tour Leader. Ahna ma ghamilniex rapport mediku lit-tabib tal-airport. Nghid li meta ghamilt claim mal-insurance ma tajtha l-ebda certifikat mediku li s-Sinjura YT kien hassha hass hazin, pero` s-Sinjura YT marret ghand it-tabib meta waslu Malta.

Nghid li wara li taha hass hazin, is-Sinjura YT stejqret u mxiet u fil-fatt morna l-gate, pero` kien tard wisq. Nghid li meta giet ezaminata Malta mit-tabib ma sabilha xejn serju. Ma nqalalha xejn wara.'[3]

Il-provditur tas-servizz xehed illi hu kien kellem lit-*Tour Leader* li kien qallu li wassal il-grupp fil-hin, anzi pjuttost hin twil qabel, tant li l-membri tal-grupp qaghdu jduru l-hwienet tal-ajruport u, meta ghajjat ghall-*boarding,* bdew tielghin ghall-ajruplan. Ma staqsiex lit-*Tour Leader* jekk kienx ghodd lin-nies meta kienu tielghin l-ajruplan, pero` meta waslu Malta induna li kellu erba' min-nies nieqsa.

Jghid illi kull polza tal-assikurazzjoni fiha li persuna wahda hija intitolata '*to assist a sick person,'* u fil-fatt, ir-ragel tas-Sinjura YT, ghax kien qed jassisti lil martu, thallas minghand l-*insurance* l-ohra; u kieku ghamel il-*claim* mieghu kien ihallsu

[2] A fol 47
[3] A fol 47-48

lis-Sur YT. Jghid li anke kieku t-*Tour Leader* kien ghodd lill-membri tal-grupp, xorta wahda l-ajruplan ma kienx ser joqghod jistenna, specjalment f'ajruport daqshekk *busy* bhal *Munich*.

L-Arbitru haseb sew fuq dan il-kaz u ra x'tghid il-polza li kienet tkopri lill-ilmentaturi ghal diversi riskji. It-taqsima relevanti ghall-kaz hija *Section E* li tispjega x'riskji tkopri l-polza f'kaz li xi hadd jitlef l-ajruplan, *boat* jew ferrovija:

'We will pay up to the benefit shown in the table of compensation for the cover you selected as specified in the schedule for the reasonable costs of travel and accommodation if you cannot reach the original departure point of your booked trip on the outward or your return trip because:

1. *Public transport services fail or the vehicle in which you are travelling is involved in an accident or breaks down;*
2. *Road traffic congestion delayed you by more than 30 minutes. Please note you must have left enough time to reach your departure point at the time advised by your carrier.'*[4]

Mill-fatti stabbiliti mhux kontestat li t-*Tour Leader* kien wassal lill-grupp kollu f'hin tajjeb, tant li l-vjaggaturi qaghdu jduru fil-hwienet u, ghalhekk, l-ilmentaturi *'reached the original departure point of your booked trip … etc.'* fil-hin u ghalhekk ma kienx hemm kontingenza koperta li dwarha setghu jaghmlu l-*claim.*

Il-fatt li huma kienu marru jghinu lill-habiba taghhom ma kienx kopert bil-polza tal-assikurazzjoni u, ghalhekk, ma jistghux jistennew li l-assikurazzjoni thallas ghal riskju li ma kienux koperti ghalih.

Barra minn hekk, ghalkemm l-Arbitru jifhem li setghu kienu xi ftit eccitati meta hassha hazin Mrs. YT, dan ma jiggustifikax il-fatt li, minn tlett persuni, (ghax eskluza Mrs. YT li hassha hazin), hadd ma jinforma lit-*Tour Leader* b'dak li kien gara u wara jippretendu li t-*Tour Leader* joqghod jghoddhom.

Anke kieku ghoddhom, kien ikun ferm difficli li f'ajruport tant *busy* bhal *Munich* li l-pilota joqghod jistenna, ghaliex jekk jaqbez il-hin tas-*slot* tieghu, l-ajruplan irid ihallas lill-awtoritajiet tal-ajruport tal-hin zejjed li jkun ghamel fuq l-*apron.*

[4] Pg. 14 u 15 tal-polza a fol. 62-63 tal-process

Apparti li tinholoq problema manigerjali fl-ajruport, ghaliex il-post li jkun ipparkjat fih l-ajruplan, ikun diga` gie allokat ghal ajruplan warajh .

Il-fatt determinanti ta' dan il-kaz huwa li l-kontingenza li nqalghet lill-ilmentaturi mhix koperta bil-polza tal-assikurazzjoni. Imkien m'hemm fil-polza[5] li dak li gara lill-ilmentaturi biex tilfu l-ajruplan jista' jkun kopert.

Ghalhekk l-Arbitru ma jistax jilqa' l-ilment u qed jichad it-talba tal-ilmentaturi.

L-ispejjez ta' dan il-kaz huma a kariku tal-ilmentaturi.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[5] A fol 49 et seq