Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 003 2020

SR & RR (l-ilmentaturi)

vs

GasanMamo Insurance Limited (C3143)

(il-provditur tas-servizz/l-assikurazzjoni)

Seduta tal-21 t'Ottubru 2020

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentaturi m'accettawx is-somma offruta lilhom ghat-thassir tal-vakanza ghaliex isostnu li kellhom raguni bizzejjed biex jiehdu s-somma kollha ta' €1,500 u mhux is-somma offruta lilhom ta' €1,000.

Jghidu li kienu ibbukkjaw *cruise* mal-SMS u assikuraw ruhhom mal-provditur tas-servizz.

Illi fit-28 ta' Settembru 2019, l-ilmentatrici, Mrs RR, iddahhlet l-isptar b'emergenza u damet jumejn fl-ITU. Fit-2 t'Ottubru 2019 intbaghtet id-dar u f'dak il-mument il-koppja SR & RR iddecidiet li thassar il-vakanza.

Fl-4 t'Ottubru 2019 infurmaw lill-SMS li kienu qed ihassru l-btala u l-ilmentaturi ipprezentaw 'DOC C' biex jippruvaw dan. Però, jinsistu li d-data tat-2 t'Ottubru 2019 fuq l-istess dokument hija zbaljata ghaliex l-ilmentatur, SR, zar l-ufficcju tal-SMS fl-4 t'Ottubru u mhux fit-2 t'Ottubru, kif hemm fid-dokument.

Fis-7 t'Ottubru kisbu certifikat li ma setghux isiefru. Fil-11 t'Ottubru 2019, SR informa lill-provditur tas-servizz li ma kinux ser isiefru tant li ghaddielhom '*il-formula mahruga mill-SMS*'.

L-ilmentaturi jsostnu li l-polza kienet tkoprihom għall-ħlas kollu u l-assikurazzjoni interpretat il-polza ħażin u anke ikkwotat partijiet mill-polza li kienu irrelevanti għall-każ tagħhom.

Għalhekk jinsistu li jieħdu s-somma ta' €1,500 minflok dak offrut lilhom mill-assikurazzjoni, jiġifieri, s-somma ta' elf ewro.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li, fost l-oħrajn, tgħid:

Illi l-kancellament tal-vjaġġ sar fit-2 t'Ottubru 2019, kif ċertifikat mill-uffiċċju tal-SMS (DOK RJS 1).

Illi l-ilmentatriċi ġiet illiċenzjata mill-isptar fit-2 t'Ottubru 2019, fl-istess ġurnata li saret il-'*cancellation*'.

Illi l-*claim* mal-*insurance* saret fil-11 t'Ottubru 2019, cioè, 9 ijiem wara li l-ilmentatriċi ġiet liċenzjata mill-isptar u tliet ijiem biss qabel id-data tat-tluq tal-vaganza.

Illi kundizzjoni numru 2 f'paġna 20 tat-*Travel Insurance Policy* tgħid li *'claims under section - E- Cancellation and Curtailment must be notified to us* ***immediately*** *you become aware of any reason why the holiday or journey may be cancelled or curtailed' (DOK RJS 3).*

Illi l-*claim* ma saritx immedjatament u dan ħoloq preġudizzju lill-assikurazzjoni peress li ma setgħetx tbiegħ l-istess vjaġġ lil ħaddieħor biex inaqqsu t-telf.

Illi peress li kien hemm ksur tal-kundizzjoni numru 2 tal-polza, l-assikurazzjoni setgħet ma ħallset xejn iżda l-assikuratriċi offriet is-somma ta' €1,000 bħala kumpens, iżda din l-offerta ma ġietx aċċettata mill-ilmentaturi.

Sema' lill-partijiet, fosthom, lil ZR, li bi qbil mal-kumpanija assikuratriċi irrappreżenta lill-ġenituri tiegħu, kif ukoll lil Ramon Sultana għall-provditur tas-servizz

Ra d-dokumenti esebiti u l-atti kollha tal-każ.

Jikkonsidra

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment skont dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikulari tal-kaz[1].

Ghajr ghad-data ta' meta l-ilmentatur mar ghand *SMS Mondial* biex jinfurmahom li kien ser ihassar is-safra, il-partijiet qed jaqblu fuq il-fatti l-ohra tal-kaz.

Dwar din il-kwistjoni, l-Arbitru jinnota li l-ilmentaturi jghidu li zaru l-ufficcju tal-SMS u nfurmawhom bil-kancellament tas-safra fl-4 t'Ottubru 2019, filwaqt li l-provditur tas-servizz qed jistrieh fuq 'DOC C' ipprezentat mill-ilmentaturi li juri li d-data tal-kancellament hija dik tat-2 t'Ottubru 2019, u fuq dan id-dokument anke hemm il-firma tal-ilmentatur, SR. L-ilmentaturi jghidu li ma setghetx kienet dik id-data ghax f'dik id-data l-ilmentatrici giet licenzjata mill-isptar u, ghalhekk, zewgha ma setax imur ghand l-SMS dakinhar. Ghalhekk fil-formola tal-SMS hemm zball fid-data.

L-Arbitru jhoss li din il-kontroversja mhijiex il-punt kardinali ta' din id-decizjoni izda hija biss dettall. Dan ghaliex anke kieku d-data kienet l-4 t'Ottubru 2019, kif jghidu l-ilmentaturi, kien ghad baqa' ghaxart ijiem ghas-safra, zmien bizzejjed biex jinghata avviz lill-assikurazzjoni li l-vjagg kien ser jithassar.

Imma dan il-punt ser jigi diskuss fl-assjem tal-provi u c-cirkostanzi kollha tal-kaz biex il-kaz jitqies fil-perspettiva shiha tieghu.

Il-fatti kardinali kienu dawn:

29/7/2019 - L-ilmentaturi xtraw vaganza mill-SMS u hadu polza tal-assikurazzjoni minghand il-provditur tas-servizz.

28/8/2019 - L-ilmentatrici iddahhlet l-isptar *Mater Dei* b'emergenza u ddahhlet fl-ITU fejn inzammet hemm ghal jumejn.

2/10/2019 - L-ilmentatrici instabet li kienet tajba u ntbaghtet id-dar. L-ilmentaturi iddecidew li jhassru s-safra.

---

[1] Kap. 555, Art. 19(3)(b)

4/10/2019 - L-ilmentaturi jgħidu li nfurmaw lill-SMS li kienu ikkancellaw is-safra. Però, d-dokument tal-SMS juri li l-ilmentaturi kienu iddeċidew li jħassru s-safra fit 2 t'Ottubru 2019 (DOK C). Din hi wkoll it-teżi tal-assikurazzjoni.

7/10/2019 - Ċertifikat mediku (DOK B) li juri li l-ilmentatriċi ma kinetx tajba għas-safar.

11/10/2019 - L-ilmentatur ippreżenta lill-assikurazzjoni l-formola maħruġa mill-SMS għat-tħassir tas-safra u, allura, kien qed jinfurmahom li ħassar is-safra.

Kunsiderazzjonijiet oħra

Il-kontroversja qamet għaliex l-ilmentaturi jħossu li skont il-polza tal-assikurazzjoni, kellhom raġunijiet validi biex iħassru s-safra minħabba raġunijiet ta' mard u, għalhekk, għandhom jingħataw il-kumpens kollu ta' €1,500.

Min-naħa tagħha, l-assikurazzjoni mhix tirrifjuta l-*claim* fuq nuqqas ta' raġunijiet validi għat-tħassir tal-vjaġġ iżda qed tinsisti li l-ilmentaturi ma mxewx mal-polza li, fost affarijiet oħra, tgħid li:

'*Cancellation and Curtailment must be notified to us* ***immediately*** *you become aware of any reason why the holiday or journey may be cancelled or curtailed'.*[2]

Il-provditur tas-servizz spjega li din il-klawsola tiddaħħal fil-polza sabiex huma jkunu jistgħu jippruvaw ibigħu il-vjaġġ li jkun tħassar lil ħaddieħor u b'hekk jirkupraw parti mit-telf.

L-Arbitru, li jrid jiddeċiedi fuq dak li hu ġust, ekwu u raġonevoli, ma jara xejn ħażin fl-inklużjoni tal-kelma *'immediately'* fil-polza; anzi hu raġonevoli li wieħed jistenna li l-assikurazzjoni tipprova tnaqqas it-telf tagħha. U huwa prinċipju stabbilit fil-ġurisprudenza tagħna li anke l-parti l-oħra fit-tilwima għandha tagħmel dak li tista' biex tnaqqas it-telf tan-naħa l-oħra.

Għalhekk l-Arbitru jħoss li din il-klawsola hija ġusta. Imma huwa fatt ukoll, legalment u ġurisprudenzjalment rikonoxxut, li klawsoli f'polza ta' assikurazzjoni għandhom jiġu interpretati b'mod ġust u ekwu u b'mod raġonevoli, u dan

[2] *Claims under section E - (DOK RJS 3) a fol 57.* Fil-polza il-kelma *'immediately'* ' mhix enfasizzata bħalma hi fir-risposta.

b'konferma tal-principju tal-*uberrima fides* li hu l-perm tal-kuntratt ta' assikurazzjoni.

Barra minn hekk, l-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment skont dak li *'fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz'.*[3]

Ghalhekk kull kaz ghandu jitqies skont ic-cirkostanzi partikolari tieghu u, abbazi ta' dawn *ic-cirkostanzi partikolari,* l-Arbitru jrid jasal ghal decizjoni li tkun gusta, ekwa u ragonevoli.

L-ekwità, il-gustizzja u r-ragonevolezza huma marbutin intrinsikament ma' xulxin ghaliex huwa difficli tasal ghall-gustizzja jekk twarrab l-ekwità u r-ragonevolezza. Barra minn hekk, difficli timmagina sitwazzjoni fejn decizjoni tista' tkun ekwa jekk jitwarrbu l-principji ta' gustizzja u d-decizjoni ma tkunx ukoll ragonevoli.

Fl-osservanza ta' dawn il-principji, l-Arbitru inghata certa diskrezzjoni u din id-diskrezzjoni inghatatlu mhux b'kapricc imma biex proprjament jiddeciedi skont il-fatti partikolari ta' kull kaz li jvarja wiehed mill-iehor. Ikun inutli li l-Arbitru jintilef f'ezercizzju pedantiku jew akkademiku jekk iwarrab il-fatti tal-kaz li jkollu quddiemu. Dan jista' jwassal ghall-ingustizzja.

B'danakollu, l-Arbitru ghandu jkun infurmat sew akkademikament dwar il-kwistjoni li jkollu quddiemu u jrid jasal ghall-ekwità u l-gustizzja b'mod infurmat, b'mod logiku u li, fl-ahhar mill-ahhar, iwassal lill-partijiet li jkollu quddiemu jifhmu li saret gustizzja maghhom anke jekk l-ezitu jkun differenti minn dak li xtaqu.

Spirat minn dawn il-principji, l-Arbitru ser jaghmel dawn il-konsiderazzjonijiet fil-kaz odjern:

1. M'hemmx kontroversja li l-ilmentaturi kellhom raguni valida biex ihassru s-safra. Ghandu jkun pacifiku wkoll li meta l-ilmentatrici ddahhlet l-isptar u wara l-ITU, zewgha u l-kumplament tal-familja kienu fi stat psikologiku difficli. Affarijiet ohra, f'dan il-kaz is-safra, jiehdu post sekondarju. Tant li l-ilmentaturi iddecidew li jhassru s-safra immedjatament.

[3] Kap. 555, Art. 19(3)(b)

Dan l-assikurazzjoni fehmitu u minkejja li, fil-fehma taghha, l-ilmentaturi ma mxewx mal-polza strettament, xorta kienet lesta li thallas kumpens.

2. L-Arbitru jifhem ukoll li huwa gustifikat li l-assikurazzjoni taghmel li tista' biex filwaqt li thallas lill-assikurat, meta jkun gustifkat u skont il-polza, tiehu dawk il-mizuri li tista' sabiex tnaqqas it-telf taghha. Anzi hu gurisprudenzjalment stabbilit li l-assikurat irid jaghmel dak li huwa ragonevolment possibbli biex inaqqas it-telf lill-assikurazzjoni.

3. Ghalhekk, il-kundizzjoni fil-polza li l-assikurat irid jinforma immedjatament lill-assikurazzjoni meta jkollu ragunijiet bizzejjed biex jifhem li jkun ser ihassar il-vjagg, hija wkoll wahda ragonevoli. Dan sabiex l-assikurazzjoni jkollha zmien bizzejjed biex tkun tista' tbiegh l-istess vjagg lil haddiehor.

4. F'dan il-kaz partikolari, jekk l-Arbitru kellu jiehu d-data tal-4 t'Ottubru 2019 (id-data indikata mill-ilmentaturi) bhala d-data li fiha l-ilmentaturi infurmaw lil *SMS Mondial* li kienu qed jikkancellaw il-vjagg,[4] xorta wahda l-ilmentaturi ma jispjegawx ghaliex dakinhar stess ma nfurmawx lill-assikurazzjoni u stennew sal-11 t'Ottubru 2019 biex infurmawhom; tlett ijiem biss qabel kellu jsir il-vjagg.

5. Però, l-Arbitru jifhem ic-cirkostanzi partikolari li kienu jinsabu fihom l-ilmentaturi.

Izda meta l-Arbitru qies il-fatt li l-ilmentaturi ma nfurmawx lill-provditur tas-servizz *'immedjatament'* dwar it-thassir tas-safra minkejja li kienu digà ghamlu dan mal-agent tal-ivjaggar, l-Arbitru jhoss li l-provditur tas-servizz mexa b'mod gust, ekwu u ragonevoli meta offrielhom kumpens ta' €1,000.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *GasanMamo Insurance Limited* thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' elf ewro kif digà offruta minnhom.

[4] Ghalkemm il-formola DOK C iffirmata mill-ilmentatur turi d-data tat-2 t'Ottubru 2019

Bl-imghax legali mid-data ta' din id-decizjoni sad-data tal-hlas effettiv.

Minhabba c-cirkostanzi partikolari tal-kaz, kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji