Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 103/2020

UU & TT

(l-ilmentaturi)

vs

Atlas Insurance PCC Limited (C 5601)

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

Seduta tas-6 t'April 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentaturi jissottomettu illi:

Fit-8 ta' Lulju 2020, kellhom isiefru ghall-*honeymoon* taghhom u kienu hallsu depozitu lill-agent tal-ivjaggar ghas-somma ta' €2,800 f'Dicembru 2019, fi zmien meta ma kien hemm l-ebda hjiel tal-pandemija. Id-depozitu kien ikopri kemm it-titjiriet kif ukoll l-akkommodazzjoni.

L-agenzija tal-ivjaggar kienet qaltilhom mill-bidu li galadarba t-titjiriet jigu ikkonfermati ma jkunux jistghu jirkupraw id-depozitu moghti ghall-akkommodazzjoni.

Huma ddecidew li jinxurjaw irwiehhom biex ikunu koperti, u fl-1 ta' Marzu 2020, hadu polza mal-provditur tas-servizz.

Fl-4 ta' Marzu 2020 ircevew *email* minghand il-provditur tas-servizz fejn qalilhom li jekk ikun hemm kancellament minhabba l-*Covid-19*, fis-sens li l-Gvern ikun impona restrizzjoni fuq l-ivvjaggar fuq id-destinazzjoni maghzula,

f'dak il-kaz kienu ser ikunu koperti basta l-polza tkun inxtrat fi zmien meta ma kienx hemm tali restrizzjoni mill-Gvern.

Huma kellhom jippostponu t-tieg minhabba l-pandemija; u l-Gvern ta ordni ta' projbizzjoni tal-ivvjaggar lejn il-pajjizi kollha fil-21 ta' Marzu 2020. L-agent tal-ivjaggar qalilhom jistennew ftit ghal rifuzjoni tat-titjiriet, però, ghamilhielhom cara li ma kinux ser jirkupraw id-depozitu dwar l-akkommodazzjoni.

Tkellmu ma' Daniela Vella tal-*Atlas Insurance* li qaltilhom li jekk fid-data li kellhom isiefru it-titjira tkun ufficjalment kancellata, huma kienu ser jirkupraw anke tal-akkommodazzjoni minghand l-assikurazzjoni. L-*email* tas-16 ta' Gunju 2020 tikkonferma dan. Stennew sat-8 ta' Lulju 2020, f'liema data gie ikkonfermat li t-titjira giet ikkancellata u regghu tkellmu mal-istess rapprezentant tal-assikurazzjoni.

F'dan l-istadju, id-diskors tar-rapprezentant tal-assikurazzjoni inbidel u permezz ta' *email* tal-10 ta' Lulju 2020, qaltilhom li d-depozitu li kienu hallsu ghall-akkommodazzjoni kellu jkun rifuz lilhom min-naha tal-agent tal-ivjaggar.

L-ilmentaturi jhossu li l-assikurazzjoni qarrqet bihom ghaliex l-ewwel weghdithom li se tkoprilhom anke l-akkommodazzjoni, imbaghad, biddlet id-diska u qaltilhom biex jithallsu mill-agent tal-ivjaggar.

L-ilmentaturi jsostnu li galadarba tali spejjez tal-akkommodazzjoni kienu ser jkunu koperti mill-agent tal-ivjaggar, ghaliex l-assikurazzjoni kienet kopriethom ghall-eventwalità li t-titjira tithassar u jkunu koperti ghall-hlas tal-akkommodazzjoni mill-assikurazzjoni? Galadarba hemm stipulat fil-polza li jkunu koperti, allura, l-assikurazzjoni ghandha thallashom u l-istess assikurazzjoni tigi surrogata fid-drittijiet taghhom u tirkupra l-flus hi minghand l-agent tal-ivjaggar.

Permezz ta' *email* datat 16 ta' Lulju 2020, l-agent tal-ivjaggar rega' tenna li d-depozitu imhallas ghall-akkommodazzjoni ma kienx rifondibbli. Din l-*email* giet ikkupjata lill-assikurazzjoni.

Minkejja dan l-*email* tal-agent tal-ivvjaggar, l-assikurazzjoni xorta wahda baqghet tinsisti li ma thallashomx ghad-depozitu tal-akkommodazzjoni.

L-ilmentaturi qed jitolbu rifuzjoni minghand il-provditur tas-servizz tad-depozitu ghall-akkommodazzjoni li jlahhaq €1,050.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li tghid:

Qed niktiblek biex formalment nirrispingu l-ilmenti maghmula kontrina mis-Sinjuri UU u TT fl-ilment li rcevejna minghandkom fit-12 t'Ottubru bhala infondati.

Nirreferik ghal erba' dokumenti li huma krucjali ghal dan l-ilment u biex nistabbilixxu l-kopertura tal-assigurazzjoni li ghandhom il-klijenti taghna.

- Il-polza tal-assigurazzjoni 'AtlasTravelpak' (https://www.atlas.com.mt/wp-content/uploads/2020/03/TravelPak-Policy-20180328.pdf), f'pagna 19: '*We will pay You up to the Cancellation or Abandonment Charges Limit noted under the Limits section on page 8, for any*
    - *'Irrecoverable unused travel and accommodation costs'.*

- Legislazzjoni sussidjarja 409/2019 tal-Ligijiet ta' Malta 'Regolamenti dwar Pakketti tal-Ivjaggar u Arrangamenti tal-Ivjaggar Marbuta', klawsoli:

    - 11.2 'Minkejja d-dispozizzjonijiet tas-subregolament (1), il-vjaggatur ghandu jkollu d-dritt li jittermina l-kuntratt tal-pakkett tal-ivjaggar qabel il-bidu tal-pakkett minghajr ma jhallas ebda mizata ghat-terminazzjoni fil-kaz ta' cirkostanzi inevitabbli u straordinarji li jsehhu fil-post tad-destinazzjoni jew fil-vicinanzi immedjati tal-istess u li jaffettwaw sinifikament l-ezekuzzjoni tal-pakkett jew li jaffettwaw b'mod sinifikanti t-trasport tal-passiggieri lejn id-destinazzjoni. F'kaz ta' terminazzjoni tal-kuntratt tal-pakkett tal-ivjaggar, il-vjaggatur ghandu jkun intitolat ghal rifuzjoni shiha ta' kull pagament li sar ghall-pakkett, izda m'ghandux ikun intitolat ghal kumpens addizzjonali.'
    - 11.3 'L-organizzatur jista' jittermina l-kuntratt tal-pakkett tal-ivjaggar u jipprovdi lill-vjaggatur b'rifuzjoni shiha ta' kull pagament li jkun sar ghall-pakkett, izda ma ghandux ikun responsabbli ghal kumpens addizzjonali jekk … (b) l-organizzatur ikun ipprojbit milli jwettaq il-kuntratt minhabba cirkostanzi inevitabbli u straordinarji u jinnotifika lill-vjaggatur dwar it-terminazzjoni tal-kuntratt minghajr dewmien zejjed qabel il-bidu tal-pakkett.'

- 11.4 'Izda wkoll il-limitu ta' 14-il jum skont dan is-subregolament ma japplikax ghal rifuzjoni mehtiega rizultat ta' terminazzjoni tal-kuntratt tal-pakkett tal-ivjaggar skont is-subregolamenti (2) u (3) meta tali terminazzjoni sehhet jew issehh bejn l-1 ta' Marzu 2020 u l-31 ta' Mejju 2020 (iz-zewg dati inkluzi), liema rifuzjoni ghandha tigi mhallsa mill-organizzatur sa mhux aktar tard minn 6 xhur wara li l-kuntratt tal-pakkett tal-ivjaggar ikun gie terminat.

- It-Termini u Kundizzjonijiet ta' *Staff Travel* (http://www.stafftravel.com.mt/terms---conditions): Klawsola 5 fejn jirrispingu r-responsabbiltà ghall-ispejjez li l-Agenti tal-Ivjaggar huma obbligati bil-ligi li jhallsu: '*The Company may occasionally have to cancel the customer's Holiday arrangements for various reasons. The Company reserves the right to cancel the customer's Holiday under any circumstance, in which eventuality, the Company will refund all the money paid by the customer/s to the Company, or offer the customer/s the possibility to purchase an alternative Holiday of comparable standard, if available. The Company shall where possible, inform customers of such cancellation in writing at least 14 days before the scheduled departure date. In the remote event that the customer's Holiday has to be cancelled, unless for reasons beyond the control of the Company, the customer's travel agent or other supplier of services the consequences of which could not have been avoided even if due care had been exercised, including but not limited to industrial action, natural disasters, terrorist activities, breakdown of means of transportation and further except in the case of a cancellation of a Holiday due to the minimum number of persons required for that particular Holiday to take place not being reached and where the customer is informed in writing within 14 days before the scheduled departure date, the Company will refund to the customer/s all money paid to the Company by the customer/s together with the following amounts per person due by way of compensation ...*'

- L-Avviz tal-MCCAA fejn avzaw lill-konsumatur li l-perjodu ghar-rifuzjonijiet gie estiz

- https://mccaa.org.mt/Section/Content?contentId=5251
- https://mccaa.org.mt/section/content?contentId=5323

Huwa l-ligi li tipprotegi lill-konsumatur; l-Agent tal-Ivjaggar huwa dovut jaghti rifuzjoni ghall-ispejjez tal-akkommodazzjoni u l-*Emirates* li qed taghti rifuzjonijiet ghat-titjiriet.

Huwa punt ta' principju fil-ligi li fi kwalunkwe qbil jew kuntratt ma' konsumatur, bejjiegh ma jistax idahhal klawsoli fit-termini u kundizzjonijiet li jqieghdu l-konsumatur fi zvantagg meta jigu mqabbla mal-ligi.

Ahna naqblu li l-polza taghna giet fis-sehh meta l-Gvern ipprojbixxa s-safar u t-titjiriet tal-*Emirates* gew ikkancellati, biss, però, ghal spejjez li l-konsumatur ma jistax jirkupra minn entitajiet ohra BISS.

L-avvizi mahrugin mill-MCCAA (Awtorità ta' Malta ghall-Kompetizzjoni u l-Affarijiet tal-Konsumatur) juru bic-car li l-procedura normali fil-kaz ta' bejgh ta' Pakketti tal-Ivjaggar huwa li l-Agenzija tal-Ivjaggar stess li huwa dovut li jaghti rifuzjoni lill-klijent, skont it-termini tal-ligi 409/2019, Klawsoli 11.2 u 11.3b.

Ghalhekk, ahna qed nitolbu li l-klijenti taghna jirrikorru ghand *Staff Travel* ghax jidher bic-car li huma dovuti rifuzjoni minghandhom ghall-akkommodazzjoni u mill-*Emirates* ghat-titjiriet, u li l-ilment imressaq mis-Sinjuri UU u TT ghandu jigi respint fl-intier tieghu.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[1]

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

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

Qabel xejn, fis-seduta tal-24 ta' Novembru 2020,[2] **l-ilmentatur** informa lill-Arbitru li kienu thallsu mil-linja tal-ajru *Emirates* u li kien ghad baqalhom jiehdu s-somma ta' €1,050 bhala depozitu tal-akkommodazzjoni.

Izid jghid li minn korrispondenza li kellhom mal-assikurazzjoni, l-istess assikurazzjoni kienet qaltilhom li '*any irrecoverable costs related to accommodation would be covered in the case if we could not travel due to a pandemic',* u dan kif ikkonfermat fl-*email* tas-16 ta' Gunju 2020.[3] Fl-*email* kien hemm miktub li jekk fil-gurnata li kellhom isiefru it-titjira ma ssirx '*we will cover the irrecoverable costs of the accommodation'* .

Meta s-safra ma sehhitx, l-assikurazzjoni qaltilhom li ma kinetx ser thallashom tal-akkommodazzjoni u kienet biddlet id-diska ta' qabel fejn kienet l-istess assikurazzjoni li qaltilhom li kienu ser jirkupraw dan l-ammont permezz tal-polza li kellhom. L-assikurazzjoni qed tghidilhom li skont il-ligi ghandhom jirkupraw l-ammont minghand l-agent.

L-ilmentatur isostni li huma hadu l-polza tal-assikurazzjoni biex ikunu koperti ghal dawn is-sitwazzjonijiet u mhux biex joqghodu jibaghtuhom ghand l-agent tal-ivjaggar. Kemm il-*policy* u kemm l-*email* li kienu baghtulhom kienu jghidu li huma kienu koperti ghall-hlas tal-akkommodazzjoni.

Izda meta waslet id-data tat-titjira, u dan ma setax isir ghaliex il-Gvern Malti kien waqqaf l-ivjaggar, hemmhekk l-assikurazzjoni bdiet tghidilhom li kellhom jirkupraw il-flus minghand l-agent.

Fil-fatt, kien l-agent li gabilhom *ir-refund* minghand l-*Emirates;* imma mill-bidu kien qalilhom li tal-akkommodazzjoni kien *irrecoverable u non-refundable.* Id-*deposit* taghhom kien mar parti ghand l-*Emirates* u parti ghand il-*hotel.*

L-ilmentatrici ssostni[4] li mill-ewwel gurnata li bbukkjaw il-flus tal-akkommodazzjoni kienu *'irrecoverable'* u, ghalhekk, qatt ma setghu igibuhom minghand l-agent. Tghid li kien ilhom seba' xhur jigru wara l-agent u l-*insurance company* biex jippruvaw jirkupraw flushom lura. Huma baghtu diversi *emails*

[2] *A Fol.* 151
[3] *A Fol.* 49
[4] *A Fol.* 152

kemm lill-agent, kemm lill-*Emirates* u ma' min setghu, u ghamlu l-almu taghhom kollu biex jirkupraw il-flus u sabu bieb maghluq ma' wicchom. Huma ghalhekk kienu ghamlu l-assikurazzjoni biex jidhlu fiz-zarbun taghhom u jidhlu ghalihom. Dak hu l-iskop tal-*insurance.*

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehed Terry Callus.[5]

Jghid li jikkonferma dak li qalu l-ilmentaturi, jigifieri, li l-polza kienet tkopri *irrecoverable expenses.* Fuq dan jidher li jaqblu. Fejn ma jaqblux hu dwar l-interpretazzjoni ta' *irrecoverable.* Il-polza taghhom kienet miktuba fil-kuntest tal-Ligi Maltija.

F'pagna 19 tal-polza taht *Section A - Cancellation or Abandonemnt Charges,* l-ewwel *bullet* jitkellem fuq '*irrecoverable unused travel and accommodation costs',* li dwar dan hemm qbil mal-ilmentaturi li huma jithallsu jekk ikun hemm '*irrecoverable unused travel and accommodation'.* Izda ma jaqblux fuq l-interpretazzjoni.

Fuq pagna 1 tal-polza hemm li l-polza trid tigi interpretata skont il-Ligijiet ta' Malta; fejn hemm:

'*the Law applicable in this contract shall for all effects and purposes be deemed to be a Maltese contract and shall be governed by and according to Maltese law'.*

Meta huma jikkwotaw *Subsidiary Legislation 409/2019*, dik il-ligi sussidjarja tghid li taghti dritt lill-vjaggatur li jkun xtara pakkett (*Section* 11, *Art.* 11, *para.* 2 u 3) - li f'dan il-kaz il-pakkett ikun jinkludi *flight and accommodation* – li jitlob kumpens shih minghand it-*travel agent.*

Sussegwentement, *Subsidiary Legislation 80* estendiet il-perjodu tar-*refund* ghal sitt xhur, jigifieri, sitt xhur mid-data tal-vjagg. It-*travel agent* ghandu obbligu legali li jaghti *refund* shih lil kull vjaggatur.

Apparti l-interpretazzjoni taghhom tal-polza, kien hemm l-avviz tal-Awtorità ta' Malta ghall-Kompetizzjoni u l-Affarijiet tal-Konsumatur, li t-*tour operators* ghandhom sa sitt xhur biex jaghtu kumpens f'kazijiet ta' pakketti tal-ivjaggar.

[5] *A Fol*. 153-154

Punt tekniku iehor huma d-dati *per se*. Il-*booking* tal-*flight* sar f'Dicembru 2019. Il-polza harget *online* fl-1 ta' Marzu 2020. Il-kuntratt tal-assikurazzjoni sar fl-1 ta' Marzu. Fil-25 ta' Frar 2020, hareg *statement* mid-*Department of Information* fejn ta parir lill-pubbliku li vjaggar mhux essenzjali lejn numru ta' pajjizi, inkluz Singapore, m'ghandux isir.

L-assikurazjoni saret wara li hareg dan l-avviz.

Konsiderazzjonijiet Ohra

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[6]

Il-kwistjoni li hemm bejn il-partijiet hija dwar l-interpretazzjoni tal-kelma *'irrecoverable'* fil-kuntest tal-polza. Il-provditur tas-servizz qabel li r-riskju li kienu inxurjati ghalih l-ilmentaturi sehh ghaliex il-vjagg ma sarx u huma kienu koperti ghall-*'irrecoverable unused travel and accommodation costs'.*

Fil-fatt, dan li qed jitolbu l-partijiet - li l-Arbitru jinterpreta xi tfisser '*irrecoverable … costs'.*

Dan l-Arbitru ser jaghmlu billi jhares lejn il-polza, jara x'inhuma **c-cirkostanzi partikolari tal-kaz** kif jipprovdi l-Artiklu 19(3)(b) tal-KAP. 555 u, skont l-istess Artiklu, jrid jasal ghal decizjoni ibbazata fuq **il-gustizzja, l-ekwità u r-ragonevolezza**. Dan fil-kuntest tal-provi li tressqu quddiemu miz-zewg partijiet.

Il-partijiet ghamlu referenza ghal dak li hemm f'*Section A - Cancellation or Abandonment Charges* - tal-polza u l-provditur tas-servizz jghid li ma jridx jonora l-*claim* ghaliex id-*deposit* li l-ilmentaturi ghamlu fuq l-akkommodazzjoni fil-lukanda li kienu sejrin fiha, setghu igibuh minghand it-*Travel Agent* u, ghalhekk, ma kienx '*irrecoverable cost'*.

L-ilmentaturi jghidu li mill-bidu nett, meta xtraw is-safra, it-*Travel Agent* kien qalilhom li jekk ma jsifrux, id-depozitu ghall-akkommodazzjoni ma kienx '*recoverable*'.

[6] KAP. 555, Art. 19(3)(b)

Qabel xejn, l-Arbitru jinnota li m'hemm l-ebda definizzjoni fil-polza tal-kelma '*irrecoverable*' u, ghalhekk, kif anke sottomess mill-provditur tas-servizz, l-Arbitru ghandu jaghmel apprezzament hu ta' x'inhu *'irrecoverable'* u x'mhux.

Interpretazzjoni tal-Polza

Huwa principju generali accettat li meta xi klawsola jew terminu f'polza tal-assikurazzjoni, u anke f'kuntratti ohra, huma cari dwar it-tifsira taghhom, ghandha tittiehed it-tifsira ordinarja tal-kelma u l-intenzjoni tal-kontraenti u m'hemmx lok ghal interpretazzjoni. Izda, f'dan il-kaz, m'hemmx definizzjoni tal-kelma *'irrecoverable'*, u l-partijiet stess talbu lill-Arbitru jinterpretaha hu.

Ghalkemm il-kelma *'irrecoverable'* mhix imnizzla taht il-parti tal-polza fejn hemm l-eskluzjonijiet, il-provditur tas-servizz jghid li dan l-aggettiv jillimita l-hlas ghaliex hu miftiehem fil-polza li huma jhallsu biss dak li hu '*irrecoverable*'. Izda tajjeb jinghad, li meta jkun hemm dubju fl-interpretazzjoni ta' eskluzjoni dubjuza f'kuntratt ta' assikurazzjoni, il-gudikant irid japplika dik li tissejjah il- *contra proferentem rule* (*Benefit of the doubt rule*).

Fil-kaz famuz ***Houghton vs Trafalgar Insurance Company Ltd.,***[7] *SOMERVELL LJ* stabbilixxa li:

'If there is any ambiguity, since it is the defendants' clause, the ambiguity will be resolved in favour of the assured'.

Il-*contra proferentem rule* giet applikata f'hafna gurisdizzjonijiet ohra, fosthom, l-Indja. Per ezempju, il-Qorti Suprema Indjana fil-kaz ***Sushilaben Indravadan Gandhi and anr v. The New India Assurance Co Ltd and Ors,***[8] applikat din ir-regola li fil-kaz ta' dubju jew ambigwità, dik il-klawsola dubjuza ghandha tigi iddebitata lill-kumpanija tal-assikurazzjoni.

Kif qed jinterpreta l-kelma *'irrecoverable'*, il-provditur tas-servizz qed juzaha biex jillimita jew jeskludi l-*claim* u b'hekk jillimita, jew jeskludi, l-hlas tal-istess *claim.* Ghalhekk, meta tigi interpretata l-polza, f'kaz ta' dubju, dan id-dubju ghandu jmur favur il-konsumatur. Il-provditur tas-servizz kien li ghamel il-polza u jekk

[7] [1954] 1 QB 247
[8] https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=a6420c20-4560-4bc8-9f9f-dacf34608956

ried inehhi kwalunkwe dubju, seta' ta definizzjoni ta' x'inhu '*irrecoverable*', kif ghamel f'termini ohra taht it-titolu '*Definitions*' fl-istess polza.

Huwa wkoll stabbilit fil-ligi tal-konsumatur kemm fuq livell lokali u kif ukoll fil-qafas tal-legizlazzjoni Ewropea, li kuntratti bejn konsumatur u kummercjant, apparti li ghandhom jigu miktuba b'mod semplici li jinftiehem mill-konsumatur, meta jkun hemm dubju fl-interpretazzjoni ta' terminu, dan id-dubju ghandu jigi interpretat favur il-konsumatur.

Dan il-principju stabbilit fid-Direttiva Ewropea 93/13/EEC[9] gie rifless fl-Att Dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur[10] fejn gie stabbilit li fejn hemm dubju dwar terminu, dan ghandu jigi interpretat favur il-konsumatur:

'*Meta xi espressjoni tkun ambivalenti jew ikun hemm xi dubju dwar it-tifsira ta' xi espressjoni, ghandha tipprevalixxi t-tifsira l-iktar favorevoli ghall-konsumatur'.*[11]

Ghalhekk, ghall-kaz li ghandu quddiemu l-Arbitru, kwalunkwe dubju tas-sinifikat u l-effetti tal-kelma '*irrecoverable'* ghandu jigi interpretat favur l-ilmentaturi.

Il-Fatti partikolari ta' dan il-Kaz u Decizjoni

L-Arbitru qies ix-xhieda u d-dokumenti esebiti.

Jirrizulta li l-ilmentaturi, avolja kienu ghamlu l-*claim,* ma baqghux passivi u ghamlu l-almu taghhom kollu sabiex jippruvaw jirkupraw kemm setghu minghand it-*Travel Agent.* Fil-fatt, kif xehdu l-ilmentaturi, bis-sahha ta' dawn l-isforzi u permezz tat-*Travel Agent* irkupraw is-somma tat-titjiriet li kienu hallsu minghand il-kumpanija *Emirates.* Ghalhekk naqqsu din is-somma mill-ammont originarjament mitlub fl-ilment.

L-ilmentatrici xehdet[12] li '*minn day one',* id-depozitu tal-akkommodazzjoni kien *'irrecoverable'* u, ghalhekk, ma setghux igibuhom minghand it-*Travel Agent.*

---

[9] *Art. 5 states: In the case of contracts where all or certain terms offered to the consumer are in writing, these terms must always be drafted in plain, intelligible language.* ***Where there is doubt about the meaning of a term, the interpretation most favourable to the consumer shall prevail***. (Emfasi tal-Arbitru)

[10] Kapitlu 378 tal-Ligijiet ta' Malta

[11] Artiklu 47(2)

[12] *A Fol.* 152

Ghalkemm l-Arbitru ma nghatax dettalji, però, x-xhieda tal-ilmentatrici hija wahda plawsibbli. Dan ghaliex huwa maghruf li hafna drabi meta wiehed jibbukkja lukanda, il-konsumatur jinghata zewg ghazliet - jew li jhallas certu ammont u jekk ma jivjaggax jitlef kollox; jew ihallas ammont akbar u jkun intitolat ghal rifuzjoni, imnaqqas b'ammont zghir jekk ma jasalx il-lukanda jew ma joqghodx fiha.

L-Arbitru jifhem li l-ilmentaturi seta' kellhom l-ewwel arrangament biex kienu jafu '*minn day one'* li d-depozitu fuq l-akkommodazzjoni ma setghux jehduh lura. Dan huwa korroborat mill-fatt li, filwaqt li t-*Travel Agent* kien irnexxielu jgibilhom il-flus lura tat-titjiriet, ma rnexxilux jikseb lura l-flus li kienu hallsu ghall-akkommodazzjoni.

Dan hu evidenzjat mill-*email* tat-13 ta' Lulju 2020, fejn ir-rapprezentant tat-*Travel Agent* qalilhom li l-ibbukkjar sar skont it-termini u l-kundizzjonijiet li kien hemm bejn it-*Travel Agent* u l-ilmentaturi; u, peress li issa kien jidher car li t-titjiriet kienu gew ikkancellati, it-*Travel Agent* kien applika mal-*airline* ghal *'refund'* tal-biljetti tal-ajru u meta jircievu l-flus kienu ser jghadduhomlhom. Imma dwar il-lukanda qalilhom li '*hotel deposits could not be recovered unfortunately'*.[13]

Ghall-Arbitru din hija prova bizzejjed li l-ilmentaturi ma setghux jirkupraw dak li hallsu ghall-akkommodazzjoni u galadarba r-riskju li kienu assigurati ghalih sehh, allura, setghu jaghmlu l-*claim* mal-assigurazzjoni.

Ghalhekk l-ilmentaturi rnexxielhom jippruvaw li l-ispejjez tal-lukanda ma setghux jirkuprawhom u, kif inghad, jekk kien hemm xi dubju dwar l-interpretazzjoni tal-kelma '*irrecoverable*', dan ghandu jigi interpretat kontra min kiteb il-polza u, cioè, l-kumpanija tal-assikurazzjoni.

Izda bhala fatt, l-ilmentaturi ma setghux jirkupraw dan l-ammont ghax jidher li mit-termini u l-kundizzjonijiet li kienu ftiehmu mat-*Travel Agent*, il-flus tal-lukanda kienu *irrecoverable* kif qal ir-rapprezentant tat-*Travel Agent* lill-ilmentaturi permezz tal-*email* 'il fuq ikkwotata.

[13] *A Fol*. 55

Il-provditur tas-servizz jippretendi li galadarba kien hemm il-legizlazzjoni sussidjarja imsemmija aktar ’il fuq f’din id-decizjoni, l-ilmentaturi ghandhom jidhlu fi kwistjoni mat-*Travel Agent.*

L-Arbitru ma jaqbilx ma’ dan it-tip ta’ ragunar ghaliex, kif xehdet l-ilmentatrici, min jinxurja ruhu ghal riskju u dak ir-riskju jsehh, ghandha tidhol immedjatament l-assikurazzjoni, thallsu u, jekk ikun il-kaz, tigi surrogata fid-drittijiet tal-assikurat u tipprova tirkupra dak li hallsitu. Din hija prattika kostanti fil-qasam tal-assikurazzjoni.

Jekk wiehed ihares lejn il-polza,[14] jara li d-dritt tas-surroga, l-assikurazzjoni zammitu u, jekk thoss li hu l-kaz, tista’ tezercitah.

L-Arbitru jhoss li l-ilmentaturi ghamlu dak kollu possibbli anke biex jillimitaw il-*claim* u jnaqqsu t-telf lill-assikurazzjoni. Fil-fatt, meta t-*Travel Agent* qalilhom biex ihallsu l-kumplament tal-vjagg, l-ilmentaturi wiegbuh li peress li kien hemm incertezza kbira dwar l-ivjaggar ma kinux lesti li jkomplu jhallsu apparti dak li digà kienu hallsu.[15] Ghal xhur shah, l-ilmentaturi baqghu jikkorrispondu kemm mat-*Travel Agent* kif ukoll mal-*Emirates* biex jippruvaw jirkupraw il-flus u b’hekk ma jaqghux fuq il-*claim* mal-assikurazzjoni.[16]

Dan messu gie apprezzat mill-provditur tas-servizz.

Ghalhekk l-Arbitru jqis li galadarba l-ilmentaturi kienu koperti bil-polza, il-provditur tas-servizz kellu jonora l-*claim.* Ir-riskju li kienu inxurjati ghalih sehh, u gie ippruvat li l-hlas ghall-akkommodazzjoni tal-lukanda ma setax jigi irkuprat. Il-provditur tas-servizz ma ppruvax b’xi fatt specifiku li l-ilmentaturi setghu jirkupraw il-flus ghall-akkommodazzjoni imma qal li l-ligi taghti **fakultà** lill-ilmentaturi li jfittxu lit-*Travel Agent.* Izda, mill-fatti stabbiliti f’dan il-kaz, lanqas dan ma jidher possibbli ghaliex it-*Travel Agent* qalilhom car u tond li skont it-*terms and conditions* tal-vjagg, filwaqt li setghu jirkupraw il-flus tat-titjiriet, ma kinux intitolati jiksbu lura l-hlas ghall-akkommodazzjoni.

[14] Ara P.12-13 taht ‘*Claim Conditions*’ 2. *Subrogation (a fol. 83)*
[15] *A Fol.* 54
[16] Ara x-xhieda tal-ilmentatrici, *a fol.* 152

Għaldaqstant, għar-raġunijiet kollha mogħtija aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni, l-Arbitru jqis li l-ilment huwa ġust, ekwu u raġonevoli,[17] u qed jilqgħu sakemm huwa kompatibbli ma' din id-deċiżjoni.

Kumpens

Fil-formola tal-ilment, l-ilmentaturi talbu l-ħlas ta' totali ta' €2,800 li kien jinkludi kemm it-titjiriet u kemm l-akkommodazzjoni.

Iżda jgħidu wkoll li jekk kienu ser jirkupraw l-ammont ta' €1,750, li kien l-ammont tat-titjiriet, allura, kien jibqgħalhom jieħdu biss l-ammont ta' €1,050, li kien il-ħlas għall-akkommodazzjoni. Fil-fatt, l-ammont tat-titjiriet ġie rkuprat, kif xehed l-ilmentatur.[18]

Għalhekk, l-ammont li għad fadlilhom jieħdu huwa dak ta' €1,050.

Għaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-KAP. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *Atlas Insurance PCC Ltd* tħallas lill-ilmentaturi s-somma ta' €1,050.

Bl-imgħax legali mid-data ta' din id-deċiżjoni sad-data tal-ħlas effettiv.

L-ispejjeż ta' dan il-każ huma għall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

[17] KAP. 555, Art. 19 (3)(b)
[18] *A Fol.* 151