Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 107/2020

XS u MS (l-ilmentatur/i)

vs

Atlas Insurance PCC Limited (C 5601)

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

Seduta tat-13 ta' Settembru 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentaturi jissottomettu illi huma kien ser isiefru Maastricht biex jattendu ghal kuncert ta' André Rieu, u t-titjira minn Malta kellha tkun fis-17 ta' Lulju 2020.

Illi huma kienu ibbukkjaw il-vjagg u hadu polza tal-assikurazzjoni sabiex ikopru ruhhom.

Illi it-titjira tar-*Ryanair* giet ikkancellata minhabba l-COVID-19; il-kuncert mill-organizzaturi gie kkancellat minhabba l-istess pandemija u l-*booking* tal-lukanda gie mhassar minhabba l-COVID-19.

L-ilmentaturi jghidu li l-assikurazzjoni irrifjutat il-*claim* taghhom ghaliex qaltilhom li, skont Taqsima 9, f'pagna 20 tal-polza, kien jirrizulta li ma kinux koperti. Qalulhom ukoll li l-hlas zejjed li kienu hallsu biex ikunu protetti ahjar mill-polza ma japplikax ghaliex mhux veru kienu hallsu ghalih. L-ilmentaturi jghidu li dan ma kienx minnu ghaliex huma kellhom ir-ricevuta ta' dan.

Qed jitolbu kumpens ta' €664.82 hlas tal-lukanda u €334 hlas tal-kuncert li ma sarx, b'kollox total ta' €998.82.

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

Li qed jiktbu biex formalment jirrespingu l-ilmenti maghmula kontrihom mis-Sinjuri XS u MS bhala infondati.

Is-Sinjuri XS u MS qed jghidu li:

1. '*L-Atlas qalu li ma konniex koperti. U dan skont it-taqsima 9 (p. 20) (link ghall-polza hawn). Ahna insistejna li la darba din it-taqsima taqa' taht x'inhu kopert u mhux x'inhu "mhux kopert", din it-taqsima ma tapplikax*.'

   Ma nistghux nifhmu kif il-klijent taghna qed jinterpreta l-polza b'dan il-mod. Il-polza hija cara meta tghid:

   '*We will pay you ... as a result of any of the following occurring ... 9. You or any accompanying person being prevented from travelling because of a Maltese Government restriction arising from epidemic or pandemic.'*

   F'dan il-kaz, il-Gvern ta' Malta nehha r-restrizzjonijiet fuq is-safar fil-15 ta' Lulju u t-titjira kienet fis-17 ta' Lulju. Il-polza hija mfassla biex tkopri dawk il-perikli jew avvenimenti specifici msemmija u ghalhekk m'hemm l-ebda kopertura taht din il-klawsola fil-polza.

2. '*Qalu wkoll li l-ammendament biex ikoprina ghall-kancellament ma japplikax ghax ma hallasniex ghalih. Dan m'hu veru xejn, u ghandna r-ricevuta f'dan ir-rigward*.'

   F'dan il-kaz, ghamilna zball u ma ndunajniex b'din l-estensjoni tal-polza meta rrispondejna lis-Sur XS l-ewwel. Jien kont kellimtu u ghidtlu jien stess li anke jekk kellu din l-estensjoni tal-polza, xorta ma kienx ser ikun kopert. Meta nsista, ergajna ccekkjajna u ndunajna bl-izball u meta tkellimna mas-Sur XS fuq it-telefon fl-1 ta' Settembru, skuzajna ruhna u kkonfermajna li kellu ragun u kien minnu li xtara '*Section L – Cancelled Services Extension*'.

   Biss, però, din l-estensjoni tkopri '*Service Cancellation*' li huwa definit fil-polza (pagna 6):

   '*means the cancellation of a marine or flight service which you are booked to utilise as a result of adverse weather conditions or other natural disasters.'*

F’dan il-kaz, is-servizzi ma kinux ikkancellati minhabba maltemp jew dizastru naturali iehor, izda minhabba COVID-19.

Nifhmu li dan ser ikun ta’ dizappunt ghas-Sinjuri XS u MS, imma ahna dejjem nittrattaw lill-klijenti taghna b’mod gust billi nimxu mal-kopertura tal-polza. Il-primjums tal-assigurazzjoni huma mfassla ghal kopertura specifika tal-polza u l-hlas ta’ talbiet li mhumiex koperti iwasslu ghal zieda fil-primjums, u ingusta wkoll ghal klijenti ohra taghna fejn dejjem hallasna l-klejms taghhom skont it-termini tal-polza.

Ghalhekk ahna qed nitolbu li l-ilment imressaq mis-Sinjuri XS u MS ghandu jigi respint fl-intier tieghu.

Sema’ lill-partijiet

Ra d-dokumenti esebiti

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]

Il-provditur tas-servizz jghid li hu jaqbel mal-fatti kif dikjarati mill-ilmentaturi izda ma jaqbilx mal-interpretazzjoni tal-polza.

Ghalhekk, l-Arbitru ser isemmi l-punti krucjali tal-fatti kif graw:

Fis-6 ta’ Jannar 2020 - l-ilmentaturi xtraw il-polza tal-ivvjaggar meta kien ghadha ma faqqghetx il-pandemija tal-COVID-19.

Hekk kif deher li l-vjagg ma setax isir, l-ilmentaturi ghamlu l-*claim* u, skont il-provditur tas-servizz, bdew jipprocessawha. Il-provditur tas-servizz jinsisti li ma onorawx il-*claim* ghaliex skont il-polza l-ilmentaturi riedu jkunu ‘*prevented from travelling because of a Maltese Government restriction arising from epidemic or pandemic*’.

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

Skont l-ilmentatur, il-Gvern nehha r-*restriction* ghall-Olanda fil-15 ta Lulju u t-titjira kienet fis-17 ta' Lulju.

L-ilmentaturi jsostnu li huma xorta ma setghux isiefru ghax minhabba l-pandemija thassru t-titjiriet tar-*Ryanair* u, ghalhekk, ma setghux jitilqu minn Malta, il-lukanda ghalqet u l-kuncert ta' André Rieu thassar.

Principji relatati ma' ipprocessar ta' claim ta' polza

Huwa principju stabbilit li l-kuntratt ta' assikurazzjoni huwa kuntratt bilaterali bejn il-partijiet fejn parti thallas *premium* u l-parti l-ohra tassumi r-riskji li jista' jsofri l-assikurat, liema riskji jigu definiti fil-polza. Galadarba jsehhu dawk ir-riskji, l-assikurazzjoni hija obbligata li tindennizza lill-assikurat u tpoggih fil-pozizzjoni li kien fiha qabel dejjem skont il-limiti tal-polza.

Kif kellu okkazzjoni jghid l-Arbitru f'decizjonijiet ohra, fl-ipprocessar tal-polza, l-assikurazzjoni ghandha ssegwi principji li jiggarantixxu trattament xieraq u gust ghall-assikurat.

Fost dawn il-principji hemm li l-assikurazzjoni:

1. Tqis l-interessi tal-assikurat daqslikieku kienu l-interessi taghha u taghti lill-assikuratur il-beneficcju tad-dubju;
2. Tfittex ir-ragunijiet biex tilqa' l-*claim* u mhux tfittex ragunijiet sabiex tichadha;
3. Ma tharisx lejn il-process tal-*claim* bhala wiehed fejn hemm assikurat kontra assikurazzjoni, izda thares lejn il-*claim* bhala rizulat ta' kuntratt ibbazat fuq l-oghla *bona fide*;
4. Tipprocessa l-*claim* kemm jista' jkun malajr u b'mod gust (*fair*);
5. Thallas l-ammont tal-*claim* kemm jista' jkun malajr;
6. Taghti spjegazzjoni xierqa lill-assikurat ghar-rifjut tal-*claim*.

Il-Qrati dejjem sostnew ukoll li, fuq kollox, il-partijiet ghandhom jagixxu lejn xulxin bl-akbar *bona fede* mhux biss qabel il-kuntratt, billi jkun hemm *disclosure* ta' fatti materjali, specjalment, min-naha tal-assikurat, izda anke fl-ezekuzzjoni

tal-kuntratt, billi l-assikurat iħallas il-*premium* mitlub, u l-assikurazzjoni tħallas lill-assikurat f'każ li r-riskji inxurjati jseħħu.

M'hemmx dubju li l-assikurati ħallsu l-*premium* mitlub, anzi, ħallsu ammont addizzjonali biex skont huma jkunu koperti għal riskji akbar.

Konsiderazzjoni tal-polza in kwistjoni u jekk il-provditur tas-servizz kienx ġustifikat jirrifjuta l-claim

Dwar l-ikkancellar tas-safra, l-ilmentaturi kienu inxurjati taħt:

'Section A - Cancellation or Abandonment Charges - What is covered?'

Fost affarijiet oħra, l-assikurati kienu inxurjati għal:

- '*irrecoverable unused travel and accommodation costs*
- *non-refundable costs in respect of unused excursions; holiday tours, cultural and sports events booked before the occurrence which leads to a claim.'*

Mela l-ilmentaturi kellhom assikurat kemm it-titjira tal-ajru (*travel cost*), kemm il-lukanda (*accommodation*), u anke l-kunċert ta' André Rieu (*cultural events*).

Iżda din l-assikurazzjoni kienet limitata, fost affarijiet oħra, jekk:

a) '*Cancellation of the Trip is necessary and unavoidable; or*

b) *The Trip is abandoned before completion as a result of any of the following events'*

u, fosthom, hemm il-limitazzjoni numru 9 li tgħid:

'You or any Accompanying Person being prevented from travelling because of a Maltese Government restriction arising from epidemic or pandemic'.

Il-provditur tas-servizz isostni li għalkemm kien hemm restrizzjoni fl-ivvjaġġar mill-Gvern Malti sal-15 ta' Lulju, u t-titjira kellha tkun jumejn wara, jiġifieri, fis-17 ta' Lulju, allura, l-assikurati ma ssodisfawx din il-kundizzjoni tar-restrizzjoni mill-Gvern Malti.

L-Arbitru jhoss li din l-interpretazzjoni tal-polza hija wahda simplistika u la hi gusta, ekwa u lanqas ragonevoli. Il-kriterji tal-gustizzja, l-ekwità u r-ragonevolezza huma t-tliet kriterji li fuqhom ghandu jimxi l-Arbitru[2] meta jqis jekk l-ilment huwiex gustifikat.

L-istess kriterji japplikaw ghall-imgiba tal-provditur tas-servizz li, kif intqal aktar ’il fuq, irid jipprocessa l-*claim* b’mod gust.

Barra minn hekk, l-eskluzjonijiet f’kuntratt ta’ assikurazzjoni jridu jigu interpretati b’mod ristrettiv.

Jigi osservat ukoll li kull klawsola f’kuntratt, anzi, b’mod specjali f’kuntratt ta’ assikurazzjoni, trid tinqara fil-kuntest shih tal-kuntratt kollu. Dan biex jigi stabbilit x’kien il-hsieb tal-partijiet waqt li kien qed isir il-kuntratt.

Il-klawsola 9, f’pagna 20 tal-polza,[3] titkellem dwar x’jigri jekk ikun hemm pandemija. Tghid li jrid ikun hemm restrizzjoni mill-Gvern Malti in konnessjoni mal-istess pandemija. Ovvjament, il-hsieb wara din il-klawsola hi li hadd ma japprofitta ruhu u jghid li ma sifirx ghax kien hemm pandemija, izda jrid ikun hemm it-timbru tal-Gvern Malti billi jiddikjara li certu safar lejn certi pajjizi ma jkunx jista’ jsir.

Il-partijiet qablu li din ir-restrizzjoni lejn l-Olanda, fil-fatt, il-Gvern ghamilha u nehhiha BISS JUMEJN qabel ma kellha ssir it-titjira tal-ilmentaturi.

Hawn jidhlu l-kriterji tal-ekwità, gustizzja u ragonevolezza ’l fuq imsemija. Kemm hu ragonevoli li vjaggatur milqut minn cirkostanza straordinarja li waqqfet lid-dinja u li jkun ipprojbit milli jsiefer sa jumejn qabel il-vjagg, jaghmel l-arrangamenti tieghu fi zmien tant qasir biex isiefer, isib l-akkommodazzjoni u, f’dan il-kaz, jattendi ghall-kuncert?

F’dan il-kaz, lanqas kieku riedu jsiefru ma setghu l-ilmentaturi ghaliex il-linja tal-ajru ma kinetx qed ittir, fost affarijiet ohra, minhabba r-restrizzjonijiet tal-Gvern; il-lukanda ghalqet minhabba l-pandemija; u minhabba l-pandemija il-kuncert thassar.

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

Dan huwa kaz klassiku ta' fejn l-assikurat ghandu jinghata l-beneficcju tad-dubju u jigi ttrattat b'mod gust u ekwu. L-istorja kienet tkun differenti li kieku seta' jsiefer ghaliex l-ajruplan kien ser jaghmel it-titjira u l-kuncert kien ser isir xorta wahda, izda l-assikuraturi kapriccjozament ma ridux jivvjaggaw. Hemm l-assikurazzjoni kien ikollha kull ragun ma tonorax il-*claim.* Imma f'dan il-kaz, ir-restrizzjoni tal-Gvern li kienet fis-sehh sa jumejn qabel it-titjira u l-ikkancellar tal-*flight* u l-kuncert, kienu kollha relatati mal-istess haga – il-pandemija tal-COVID-19.

Ghalhekk l-ilmentaturi kienu fl-impossibilità li jsiefru u mhux ghax ghazlu huma. Barra minn hekk, dan kollu sehh waqt il-pandemija li kienet koperta bhala riskju u, fil-fatt, kien hemm dikjarazzjoni tal-Gvern Malti sa ftit qabel it-titjira ta' vjaggi lejn l-Olanda.

Bil-kriterji ta' gustizzja, ekwità u ragonevolezza fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz,[4] l-Arbitru jikkonkludi li l-assikurazzjoni la kienet gusta, la ekwa u lanqas ragonevoli meta ippretendiet li restrizzjoni li kienet fis-sehh sa jumejn qabel it-titjira tal-ilmentaturi ma kellha l-ebda impatt fuq l-ivvjaggar tal-ilmentaturi. Jekk wiehed kellu jiehu l-logistika tat-titjira, l-ebda kumpanija tal-ivvjaggar ma tista' tibdel skeda, izzid jew tnaqqas ajruplan fuq rotta fi zmien daqshekk qasir wara r-restrizzjoni tal-Gvern.

Anke l-ilmentaturi infushom ried ikollhom zmien aktar biex jippjanaw il-vjagg li kien thassar minhabba r-restrizzjonijiet tal-Gvern in konnessjoni mal-pandemija. Jumejn huwa perjodu qasir wisq.

Izda, fuq kollox, l-ilmentaturi ma setghu jaghmlu xejn jekk thassru l-*flights,* ghalqet il-lukanda u thassar il-kuncert. Huma kienu inxurjati ghal dan,[5] u l-limitazzjoni li kien hemm fi klawsola 9[6] ma teskludix dan il-*cover* peress li sehhet il-pandemija u **kien hemm restrizzjoni tal-Gvern Malti fuq l-istess rotta** li tnehhew jumejn biss qabel it-titjira u, ghalhekk, l-ilmentaturi gew f'sitwazzjoni impossibbli li jsiefru.

L-assikurazzjoni m'ghandha qatt tirrifjuta *claim* minhabba li jigru cirkostanzi li l-assikurat m'ghandux kontroll fuqhom, l-aktar meta jkun mexa b'*bona fede* u r-

[4] KAP. 555, Art. 19(3)(b)
[5] *A Fol.* 17 - Ara *Section A - Cancellation or Abandonment Charges- What is covered?*
[6] *A Fol.* 18

riskju li jsehh ikun kopert bil-polza. L-ilmentatur tant mexa b'*bona fede* li thabat biex irkupra l-flus tat-titjira u qed jitlob dawk l-ispejjez biss li l-assikurazzjoni stess issejjah '***irrecoverable unused … accommodation costs'*** u ***'non-refundable costs in respect of … cultural and sports events*** … '.[7]

Ghalhekk, ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru jqis l-ilment bhala wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz[8] u qed jilqghu.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *Atlas Insurance PCC Ltd* thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' €998.82, kwantu ghal €664.82 hlas tal-lukanda, u kwantu ghal €334 hlas tal-biljetti tal-kuncert.

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

L-ispejjez ta' dan il-kaz huma ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

---

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