**Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji**

**Kaz Nru. 120/2020**

**GO (l-ilmentatur)**

**vs**

**Island Insurance Brokers Ltd. (C 10536)**

**u**

**MAPFRE Middlesea p.l.c. (C 5553)**

**(il-*Broker* u l-Assikurazzjoni/il-Provditur tas-Servizz rispettivament)**

**Seduta tad-19 t'Ottubru 2021**

**L-Arbitru,**

Ra l-ilment fejn fil-qosor l-ilmentatur qed isostni li huwa ried imur Tunis minn Doha u biex jaghmel dan kellu jaghmel *connecting flight* li kienet tkopri minn Doha ghal Istanbul u minn Istanbul ghal Tunis.

It-titjira bejn Doha u Istanbul imxiet tajjeb izda meta l-ilmentatur gie biex imur minn Istanbul ghal Tunis, it-*Turkish Airlines* ma ghabbitux minhabba *overbooking* li ghamlet l-istess kumpanija.

Dan gara fit-2 ta' Novembru 2018, u l-linja tal-ajru ibbukjatu ghall-ghada, t-3 ta' Novembru 2018, izda anke dakinhar regghet m'ghabbieux ghall-istess raguni tal-jum ta' qabel. Peress li tilef l-appuntament li kellu Tunis, iddecieda li ma jmurx Tunis u jmur lura minn Istanbul ghal Doha. B'hekk tilef lejl f'lukanda f'Tunis li kellu bbukkjata ghat-3 ta' Novembru u dan swieh €91.35. Huwa hallas ukoll lejl f'lukanda l-*airport* ta' Istanbul bejn it-2 u 3 ta' Novembru li swietu €199. Qed ukoll jitlob €25 spejjez ta' dan l-ilment.

Jghid li huwa kien kopert bl-assikurazzjoni mahruga lilu peress li huwa detentur ta' *BOV Visa Gold Card.*

Hu ghamel il-*claim* mal-*Island Insurance Brokers Ltd* li ma laqghetx il-*claim.*

L-ilmentatur qed jitlob is-somma totali ta' €315, kif 'il fuq imsemmi.

**Ra r-risposta ta' *Island Insurance Brokers Ltd*** li tghid li hija m'hijiex il-legittima kontradittur izda hija *MAPFRE Middlesea plc* li harget il-polza in kwistjoni, u li din il-kumpanija biss tista' tigi obbligata taghmel tajjeb ghad-danni allegati mill-ilmentatur.

Hija l-*MAPFRE Middlesea plc* li ghandha interess dirett, reali, immedjat u guridiku, u *Island Insurance Brokers*, biex ma jinheliex zmien, kienet ghaddiet l-ilment sabiex iwiegbuh huma.

Fil-fatt, *MAPFRE Middlesea plc* ipprezentaw risposta huma wkoll.

**Ra r-risposta ta' *MAPFRE Middlesea plc*** fejn, fost affarijiet ohra, qajjmet l-eccezzjoni li peress li l-ilmentatur ma kienx kitbilhom qabel ipprezenta l-ilment, l-Arbitru ma setax jiehu konjizzjoni tal-kaz. Din l-eccezzjoni giet deciza permezz ta' decizjoni preliminari li ta l-Arbitru fil-15 ta' Marzu 2021.[1]

Il-provditur tas-servizz kompla jsostni li sabiex tintlaqa' *claim*, trid taqa' taht il-klawsoli tal-polza li jrid jipprova l-assikurat.

Illi t-talba tal-ilmentatur giet rifjutata abbazi tal-klawsola taht *Section 6- Missed Departure* li tghid:

*'We will pay the cost of additional accommodation and travel expenses necessary incurred to transport you from final departure point to Malta due to your means of transport having unavoidably failed to deliver you to this point of departure in time'.*

Illi l-polza ma tkoprix ic-cirkostanzi li taw lok ghall-ilment ghaliex l-ilmentatur ma kienx qieghed jirritorna ghall-pajjiz tar-residenza ordinarja tieghu (Doha) izda kien sejjer Tunis.

[1] *A Fol.* 87-90

Illi r-raguni għalfejn m'għabbitux il-linja tal-ajru, dik ta' *overbooking*, ma jitqiesx mezz ta' trasport li falla.

Illi l-*claim* ma taqa' taħt l-ebda waħda mill-istanzi koperti bil-polza.

Għalhekk l-ilment għandu jiġi miċħud.

**Sema' lill-partijiet**

**Ra l-atti kollha tal-każ inklużi n-noti ta' sottomissjonijiet tal-partijiet**

**Jikkonsidra**

**Eċċezzjoni preliminari ta' *Island Insurance Brokers Ltd***

*Island Insurance Brokers Ltd* (il-*Broker*) issottomettiet li hija m'hijiex il-leġittimu kontradittur peress li hija *MAPFRE Middlesea plc* li ħarġet il-polza in kwistjoni minkejja li kienu huma li biegħuha. *MAPFRE Middlesea plc* għandha interess dirett, immedjat u ġuridiku f'dawn il-proċeduri, u kienu għaddew l-ilment in kwistjoni lill-istess kumpanija assikuratriċi sabiex jippreżentaw risposta huma.

L-Arbitru jinnota li ma sar l-ebda ilment kontra l-*broker* relatat mal-bejgħ tal-polza iżda l-ilmentatur qed ifittex li jiġi rimburżat għall-ispejjeż li għamel mingħand il-kumpanija assikuratriċi li ħarġet il-polza. Huwa qed ifittex taħt il-polza maħruġa mill-assikurazzjoni.

Għalhekk, l-Arbitru ma jara l-ebda ħtieġa li *Island Insurance Brokers Ltd* jibqgħu fil-każ u ser iqis l-ilment fil-konfront ta' *MAPFRE Middlesea plc* biss.

**Fil-Mertu**

**L-Arbitru jrid jiddeċiedi l-ilment b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.[2]**

Il-kwistjoni bejn il-partijiet hija dwar nuqqas ta' ħlas ta' żewġt iljieli f'lukandi, waħda f'Istanbul u l-oħra f'Tunis, li l-ilmentatur nefaq minħabba li l-linja tal-ajru *Turkish Airlines* ma wasslitux minn Istanbul għal Tunis fuq titjira li oriġinat

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

minn Doha. L-ilmentatur isostni li skont *Section 6, Missed Departure,* u anke *Section 1.9, Cancellation and Abandonment,*[3] il-*claim* tieghu kellha tintlaqa'.

Min-naha l-ohra, il-provditur tas-servizz jghid li taht *Section 6, Missed Departure, il-kliem tal-polza jghid:*

*'We will pay the cost of additional accommodation and travel expenses necessarily incurred to transport you from final departure point to Malta due to your means of transport having unavoidably failed to deliver you this point of departure in time'.*[4]

***Il-Verzjoni tal-Ilmentatur***

L-ilmentatur xehed illi huwa ried jivvjagga minn Doha, fejn kienet ir-residenza tieghu ghal Tunis fejn kellu appuntament. Biex jaghmel dan kellu jiehu *connecting flight* li kellha tieqaf Istanbul u minn hemm imur Tunis. Dan gara fit-2 ta' Novembru 2018. Meta wasal Istanbul, it-*Turkish Airlines* qalulu li ma setghux itellghuh ghal Tunis ghaliex it-tijitra kienet *overbooked.* Qalulu li kienu ser jaghmlulu *booking* ghall-ghada, it-3 ta' Novembru. Kellu l-*hotel* ibbukkjata f'Tunis ghaliex kellu jasal il-Gimgha u jitlaq il-Hadd u b'hekk kien ser jaghmel zewgt iljieli go Tunis. Ghat-3 ta' Novembru, it-*Turkish Airlines* kienu ibbukkjawh u anke kienu tawh is-*seat number.* Ma setax juza l-lukanda f'Tunis bejn il-Gimgha u s-Sibt ghax kien maqbud it-Turkija. Bejn il-Gimgha u s-Sibt raqad f'lukanda fl-ajruport ta' Istanbul biex l-ghada jkun jista' jtir lejn Tunis.

Dak il-lejl li kellu bbukkjat go Tunis irnexxielu jikkancellah. Meta l-ghada mar l-ajruport ta' Istanbul qalulu li kien hemm *overbooking* ukoll u regghu ma tellghuhx ghal Tunis. Ghalhekk, l-iskop li jmur Tunis spicca u t-*Turkish Airlines* hallsulu l-vjagg lura lejn Doha fejn ghandu r-residenza tieghu. It-tieni lejl li kellu Tunis ma rnexxielux jikkancellah.

Qed jitlob li jigi rifuz il-flus taz-zewgt iljieli: il-lejl li ghamel l-ajruport ta' Istanbul u l-lejl li ma rnexxielux jikkancella Tunis.

Mhux qed jitlob tat-titjiriet ghax irnexxielu jiehu *refund* mill-*airlines.* Jghid li kklejmja z-zewgt iljieli ghaliex kien kopert taht Artiklu 6 tal-polza, *Missed Departure;* u taht Artiklu 1.9, *Cancellation and Abandonment.*

[3] *A Fol.* 98
[4] *A Fol.* 43

Waqt il-kontroezami xehed li r-residenza ordinarja tieghu kienet Doha u ried itir lejn Tunis imma peress li t-*Turkish Airlines* ghandhom il-*hub* Istanbul, kellu jaqbad titjira ohra minn Istanbul ghal Tunis ghaliex kienet *connecting flight*. Meta nqabad Istanbul, ghaliex qalulu li kien hemm *overbooking,* hu baqa' go l-ajruport u, ghalhekk, baqa' parti mill-*flight.* Jghid li qatt ma kien hemm ivvjaggar mill-*final departure point* ghal Doha li hija r-residenza ordinarja tieghu.

***Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz***

Ghall-provditur tas-servizz xehed XXXX li huwa *Senior Broker* ma' *Island Insurance Brokers Ltd* u jiehu hsieb il-portafoll tal-*Bank of Valletta* ma l-istess *broker.* Huwa jibni l-*file* ta' min jaghmel *claim.* Jghid li hu kien involut f'din il-*claim* li ma gietx accettata mill-*insurance* ghaliex, skont huma, l-ilmentatur ma kienx kopert bil-polza.

Dan ghaliex *Section 6 - Missed Departure* - huwa meta t-trasport ma jwasslekx fil-hin fl-ajruport biex tigi lura lejn il-pajjiz li tghix fih. Jekk f'Malta ma jwasslukx fil-hin ghat-titjira tkun kopert imma trid tipproduci dokumenti ghalfejn ma wasaltx fil-hin tat-titjira. Jekk jikkancella l-*airline*, l-*airline* hija responsabbli ghall-ispejjez li jitlef il-passiggier. Din qieghda f'*Section 1 – Cancellation and Abandonment.*

Xehed li l-polza tkopri *the last trip going to your country.* Jekk kellek *internal flight*, dak mhuwiex kopert.

Waqt il-kontroezami, fost affarijiet ohra, qal li f'dan il-kaz, l-*airline* ghamlet *overbooking* u ma nfurmatx lill-klijent: din l-eventwalità mhix koperta bil-polza. F'dan il-kaz, il-klijent irid jaghmel *claim* jew direttament mal-*airline* jew mal-agenzija fejn ibbukjatu biex huma jaghtuh kumpens ghall-*overbooking* jew *cancellation* li ghamlulu.

Mistoqsi jekk *connecting flights* humiex koperti minn polza bhal din jghid li '*internal flights mhumiex koperti'.*

***X'tipprovdi l-Polza***

Il-kwistjoni bejn il-partijiet hija dwar dak li tipprovdi l-polza. L-ilmentatur jghid li huwa kien kopert taht *Section 6: Missed Departure*; u taht *Section 1.9*: *Cancellation and Abandonment.*

***Section 6 - Missed Departure***

L-Arbitru gie pprezentat b'kopja tal-polza li qieghda *a fol*. 54 sa 85 tal-process.

Din is-*section* tghid hekk:

*'We will pay the cost of additional accommodation and travel expenses necessarily incurred to transport you from final departure point to Malta due to your means of transport having unavoidably failed to deliver you to this point of departure in time.'*[5]

Imbaghad, fil-parti tad-definizzjonijiet tal-polza hemm hekk:

'*However if your normal place of residence or place of business is not Malta, in the event of a claim, it is up to you to prove that your country of residence is not Malta.'*[6]

L-ilmentatur ipprova li r-residenza tieghu meta kien assikurat u ghamel il-*claim,* kienet Doha, fil-Qatar. Ghalhekk, flok il-kelma Malta f'*Section 6*, trid tinqara, Doha.

Skont l-Arbitru, *Section 6* tipprovdi ghal dik l-eventwalità fejn l-assikurazzjoni thallas kemm ghal akkomodazzjoni zejda kif ukoll ghall-ispejjez tal-ivvjaggar li jkun ghamel l-assikuratur mill-*final departure point* ghal Doha, jekk il-mezzi tat-trasport li jkun uza l-assikurat ma *jwassluhx fil-hin* (*in time*) '*to this point of departure'* biex ikun jista' jaqbad l-ajruplan.

F'dan il-kaz, l-ilmentatur kien wasal fil-hin kemm fl-ajruport ta' Doha, fejn hi r-residenza tieghu, u anke f'Istanbul biex jaqbad it-titjira lejn Tunis. Kienet il-linja tal-ajru li ma ghabbitux ghaliex kien hemm *overbooking* mill-istess linja. Kif onestament stqarr l-ilmentatur, l-istess linja tatu rimbors ghall-ispejjez tat-titjira.

[5] *A Fol.* 65
[6] *A Fol.* 56

F'dan il-kaz, l-Arbitru aktar jaqbel mal-ispjegazzjoni li ta x-xhud tal-provditur tas-servizz li spjega li l-polza tkopri dik l-eventwalità fejn, perezempju, it-*taxi* li tikri twasslek tard l-*airport* u titlef it-titjira.

Meta kumpanija tal-ajru tonqos lill-klijent taghha – perezempju, ghax tkun ghamlet zbalji b'*overbooking*, ghandha taghmel tajjeb il-linja tal-ajru, sakemm dan it-tip ta' riskju ma jkunx imsemmi specifikament fil-polza u b'hekk l-assikurazzjoni tkun qed tinxurja dan ir-riskju wkoll; ovvjament bi hlas ta' *premium* akbar.

Mill-kliem tal-polza ma jirrizultax lill-Arbitru li l-assikurat kien inxurjat ghal din l-eventwalità u, ghalhekk, l-Arbitru ma jistax jordna lill-assikurazzjoni thallas taht din is-*section* tal-polza.

***Section 1 - Cancellation and Abandonment***

L-ilmentatur isostni li huwa kien kopert ukoll taht din is-*section*, ezattament taht *Section 1.9* li tghid:

*'We will pay for non-recoverable deposits and other charges contractually incurred by you in advance, for travel and accommodation in respect of your journey or holiday ... in the event of unavoidable cancellation or curtailment of the journey or holiday plus necessary additional travel expenses incurred for your return to Malta* ***as a result of any of the following circumstances***[7] *occurring after the date of issue of this insurance: ...*

*(1)-(8)*

*(9) The journey or holiday is unavoidably cancelled as a result of the departure from Malta being delayed for at least 24 hours.'*[8]

L-Arbitru fehem li din is-*section* tkopri lill-assikurat f'diversi sitwazzjonijiet. Jekk ikun ivvjagga u telaq minn Malta tkoprilu l-ispejjez biex jigi lura Malta, u dan jekk jirrizultaw cirkostanzi specifikati fil-polza bhal, perezempju, f'kaz li tinqala' xi marda jew korriment, ecc. Però, dawn ic-cirkostanzi ma japplikawx ghall-kaz tal-ilmentatur. Hu jghid li tapplika l-eventwalità imsemmija taht *Section 1(9).*

---

[7] Enfasi tal-Arbitru

[8] *A Fol.* 61

Din il-klawsola tapplika jekk il-vjagg jew il-vakanza tithassar minhabba li t-titjira minn Malta tigi ittardjata b'tal-anqas 24 siegha.

F'dan il-kaz, flok il-kelma 'Malta', trid tidhol il-kelma 'Doha', ghaliex l-ilmentatur kellu r-residenza tieghu go Doha.

Ghalhekk irid jirrizulta li l-ilmentatur ma setax jivvjagga ghaliex it-titjira minn Doha giet ittardjata b'tal-anqas 24 siegha. Però, dan ma kienx il-kaz. It-titjira li ma sehhitx kienet minn Istanbul ghal Tunis ghaliex, kif stabbilit, it-*Turkish Airlines,* ghal darbtejn, ma tellghux lill-ilmentatur minhabba *overbooking*.

Ghalhekk, l-eventwalità li wasslet lill-ilmentatur jirritorna lejn Doha minn Istanbul (u ma jilhaqx l-ghan tieghu li jmur Tunis) m'hijiex koperta bil-polza.

L-Arbitru jifhem il-frustrazzjoni tal-ilmentatur li kien vittma tan-nuqqas ta' ippjanar tajjeb min-naha tal-linja tal-ajru. Fehem ukoll li l-ilmentatur mexa bl-aktar mod onest u ghamel minn kollox biex inaqqas l-ispejjez ghall-kumpanija tal-assikurazzjoni f'kaz li kellha tilqa' l-*claim* tieghu. Dan l-agir huwa ta' min ifahhru.

Però, f'dan il-kaz, l-Arbitru jrid jimxi ma' dak li tipprovdi l-polza; u, mill-fatti li hargu quddiemu, ma jistax jasal ghall-konkluzjoni li l-eventwalità li garrab l-ilmentatur kienet koperta bil-polza.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru ma jistax jilqa' l-ilment.

Minhabba c-cirkostanzi specjali ta' dan il-kaz, kull parti thallas l-ispejjez taghha ta' din il-procedura.

**Dr Reno Borg**
**Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji**