Fit-Tribunal tal-Konsumatur

Roberta Vella

Vs

Airmalta plc

CCT 46/23/MM

Illum, 27 ta' Frar 2024

It-Tribunal

Ra l-avviz tar-rikorrent ippreżentat fid-9 ta' Marzu 2023 fejn talbet is-somma ta' elf ewro (€1,000), rappreżentanti valur ekonomiku ta' numru ta' punti tal-flypass li ġew akkumulati tul medda ta' snin meta r-rikorrenti xtrat biljetti tal-ajru mingħand is-soċjeta' intimata u li tagħhom il-linja tal-ajru ma kkreditatx il-kont tagħha bil-punti tal-flypass li jikkorrispondu ma dawn il-biljetti tal-ajru.

Ra r-rispsota tas-socjeta' intimata.

Ra l-atti u d-dokumenti kollha tal-kawża.

Sema x-xhieda bil-ġurament.

Sema' t-trattazzjoni u s-sottomissjonijiet tal-partijiet.

Ikkunsidra

Illi r-rikorrent tispjega li hu u żewġha huma klijenti tal-Airmalta u tgħid li għall-bidu kull meta kienet tixtri l-biljetti tal-ajru mingħand is-soċjeta' intimata l-kont tagħha u ta' żewġha kien jiġi kkreditat b'numru ta' punti ossia *flypass points* li jikkorrispondu mal-biljetti tal-ajru li jkunu xtraw. Illi sussegwentement madwar is-sena 2017 bdiet tinnota li ma bdietx tirċievi punti meta tixtri biljetti tal-ajru. Hija għamlet diversi tentattivi sabiex tingħata spjegazzjoni mingħand is-soċjeta' intimata iżda qatt ma kellha tweġiba ċara sakemm darba fost l-oħrajn irċiviet email fejn ġiet informata li sabiex takkwista l-*flypass points* meta tixtri l-biljetti tal-ajru, dawn iridu jinxtraw mingħand l-Airmalta Flypass Team billi ċċempel fuq numru speċifiku u tagħmel il-booking minn fuq it-telefon.

Ir-rikorrenti tilmenta li dan il-proċess huwa inkonvenjenti ħafna u fuq kollox huwa bidla radikali tal-proċedura li kien hemm qabel u għalhekk il-linja tal-ajru kellha l-obbligu li tinforma lill-klijenti tagħha b'dan it-tibdil. Ir-rikorrenti tgħid li dan in-nuqqas jikostitwixxi riklamar qarrieqi.

Is-soċjeta intimata tirrispondi billi tgħid li preleminarjament l-AirMalta Flypass m'hijiex persuna legali, iżda biss prodott ta' servizzi mogħtija mis-soċjeta Airmalta plc. Sussidjarjament, it-talba tar-rikorrenti ma tistax tiġi estiża għar-raġel tagħha u fil-mertu, l-pretensjonijiet tar-rikorrenti huma nfondati fil-fatt u fid-dritt.

Illi fis-seduta tal-5 ta' Diċembru 2023, xehed Dr Godwin Aquilina prodott mis-soċjeta' intimata u spjega li mhux kontestat li r-rikorrenti kellha xi *flypass points* li ma ħadithomx iżda jgħid li skont clause 11 tat-termini u kundizzjonijiet tal-prodott, mhux it-titjiriet kollha huma eleġibbli għal punti u dan stante li ċertu titjiriet jinbiegħu bi prezz imraħħas ħafna u għalhekk ma jkunx hemm *flypass points* abbinati magħhom. Għar-rigward tal-okkju, jinsisti li Airmalta Flypass mhijiex entita' legali iżda dipartiment tal-Airmalta plc u għalhekk mhux qed jopponi li ssir korrezzjoi tal-okkju biex taqra Airmalta plc.

Ikkunsidra

Illi dan it-Tribunal l-ewwel ser jagħddi biex jiddeċiedi l-eċċezzjoni dwar l-okkju. Illi t-Tribunal jinnota li fir-risposta tagħsa s-soċjeta intimata issollevat l-eċċezzjoni li l-Flypass m'hijiex persuna legali, iżda biss prodott ta' servizzi mogħtija mis-soċjeta Airmalta plc. Illi wkoll, fis-seduta tal-5 ta' Diċembru 2023, Dr Godwin Aquilina għan-nom tas-soċjeta' intimata spjega li Airmalta Flypass mhijiex entita' legali iżda *dipartiment tal-Airmalta plc.* Illi t-Tribunal jinnota li fl-ewwel lok is-soċjeta intimata qalet li l-Flypass huwa prodott iżda matul is-seduta tal-5 ta' Diċembru 2023, spjegat li l-Flypass huwa dipartiment fi ħdan l-Airmalta plc. Illi t-Tribunal jinnota wkoll li s-soċjeta intimata mhux qed topponi li ssir korrezzjoni tal-okkju biex taqra Airmalta plc.

Illi t-Tribunal jagħmel riferiment għall-kawża fl-ismijiet **Pauline MacDonald vs Medistar Healthcare Services Limited et (Rik.Ġur.Nru 700/14)**, deċiża fit-28 ta' Settembru 2016 fejn il-Qorti qalet: *Il-kriterji li jirrendu parti f'kawza bhala legittimu kontradittur jirrizultaw ben cari mill-gurisprudenza:* ***Focal Maritime ServicesCompany Limited vs Top Hat Company Limited*** *deciza*

fid-9 t'April 2008 mill-Qorti tal-Appell: "In linea ta' prinċipju ġenerali huwa, bla dubju, indiskuss illi d-deduzzjoni ta' konvenut f'ġudizzju trid, neċessarjament, titwieled minn rapport ġuridiku, sija jekk dan jemani minn kuntratt, leżjoni ta' dritt minn intervent delittwuż jew akwiljan, ope successionis jew minn sitwazzjonijiet strutturalment komuni (ad eżempju, f'kondominju jew il-krejazzjoni ta' ċerti servitujiet). Li jfisser, b'konsegwenza, illi kawża ma tkunx tista' tikkonsegwi l-iskop tagħha jekk mhux fil-konfront ta' dak li miegħu l-attur, għal xi waħda mill-konnessjonijiet aċċennati, għandu relazzjoni ġuridika."

Illi fil-kawża fl-ismijiet **Frankie Refalo et vs Jason Azzopardi et** deċiża fil-5 ta' Ottubru 2001, il-Qorti tal-Appell qalet "*Jekk dan in-ness jigi stabbilit, il-persuna citata setghet titqies li kienet persuna idoneja biex tirrispondi ghat-talbiet attrici, inkwantu dawn ikunu jaddebitawlha obbligazzjoni li kienet mitluba tissodisfa dan inkwantu il-premessi ghaliha, jekk provati, setghu iwasslu ghall-kundanna mitluba f'kaz li jinstab li l-istess konvenut ma jkollux eccezzjonijiet validi fil-ligi x'jopponi ghaliha. Dan, naturalment ma jfissirx li jekk il-Qorti tiddeciedi li l-konvenut kien gie sewwa citat inkwantu jkun stabbilit lil-interess guridiku tieghu fil-mertu kif propost mill-attur illi hu kellu necessarjament ikun finalment tenut bhala l-persuna responsabbli biex tirrispondi ghat-talbiet attrici kif proposti, kif lanqas ifisser li l-istess konvenut ma jkollux eccezzjonijiet validi fil-mertu, fosthom dik li t-talbiet attrici kellhom fil-fatt ikunu diretti lejn haddiehor ukoll inkwantu dan ikun involut fl-istess negozju u li allura seta' jigi wkoll citat bhala legittimu kontradittur fil-kawza.*"

Għal dawn il-motivi t-Tribunal qed jordna li ssir korrezzjoni tal-okkju biex taqra Airmalta plc.

Illi t-Tribunal issa ser jagħddi biex jiddeċiedi dwar it-tieni eċċezzjoni preleminari u ċioe' jekk it-talba tar-rikorrenti tistax tiġi estiża għar-raġel tagħha wkoll minkejja li ma jirriżultawx li huwa parti mill-kawża. Illi t-Tribunal jinnota li ħadd mill-partijiet ma ressaq xi provi dwar din l-eċċezzjoni. Illi t-Tribunal jagħmel referenza għal Mistoqsijiet Parlamentari, seduta Nru. 136 ta' nhar itTlieta, 1 ta' Ġunju, 2004 fejn dwar is-suġġett tal-Airmalta Flypass points ingħad is-segwenti:

5967. L-ONOR. EVARIST BARTOLO *staqsa lill-Ministru għat-Teknoloġija ta' l-Informazzjoni u l-Investiment: Air Malta offers flypass points to its passengers, and, government officials including*

ministers and parliamentary secretaries can make use of these points for their own personal holidays. Is this system considered to be the best one?

ONOR. AUSTIN GATT: *Persons who are Fly-Pass members* ***<u>are members on a personal basis</u>****. As such any Fly-Pass member, whoever he is, will be attributed through the KM system the applicable Fly-Pass points. It is not up to Air Malta to decide whether this is the best system for Government Officials.*

Illi l-konklużjoni tat-Tribunal hija li l-punti tal-flypass huma ta' natura personali u għalhekk ir-rikorrenti tista' titlob biss kumpens għall-punti li jikkonċernaw lilha. Illi jingħad ukoll li fil-kuntest Malti l-liġi trid li min jiftaħ jew jiddefendi kawza jrid ikun prezenti f'Malta tal-anqas waqt is-smigħ tal-każ (ara deċiżjoni tal-Qorti tal-Appell Numru. 1465/2001/1 deċiżia fit-3 ta' Frar, 2012 fl-ismijiet **Avukat Carmelo Castelli pro et noe et vs. Focal Maritime Services Limited et**). Għalhekk mhuwiex proċeduralment permessibli li r-rikorrenti tagħmel kawża għan-nom ta' żewġha mingħajr ma tindika li qed tagħmel dan għan-nom tiegħu peress li huwa assenti. Illi għalhekk din l-eċċezzjoni sejra tintlaqa'.

Illi finalment it-Tribunal ser jgħaddi biex jiddeċiedi fuq il-mertu. Illi t-Tribunal jinnota li r-rikorrenti ppreżentat numru ta' *printouts* li tinkludi informazzjoni dwar il-*flypass* meħuda mis-sit eletrroniku tal-Airmalta. Illi b'mod partikolari t-Tribunal jinnota li fis-sezzjoni 'About Flypass' hemm il-kliem: *"The Frequent Flyer Programme gives you the opportunity to earn Kmiles every time you travel on Air Malta scheduled services... Air Malta flypass is our way of thanking you for flying with us as well as for your loyalty".* Illi minn naħa l-oħra, is-soċjeta' intimata tgħid li mhux kontestat li r-rikorrenti kellha xi *flypass points* li ma ħadithomx iżda jgħid li skont clause 11 tat-termini u kundizzjonijiet tal-prodott, mhux it-titjiriet kollha huma eleġibbli għal punti u dan stante li ċertu titjiriet jinbiegħu bi prezz imraħħas ħafna u għalhekk ma jkunx hemm flypass points abbinati magħhom. Madanakollu, is-soċjeta' intimata naqset li tippreżenta kopja ta' dawn it-termini u kundizzjonijiet tal-prodott u għalhekk jidher li r-rikorrenti għandha raġun li tilmenta li r-riklmar fuq is-sit elettroniku tal-Airmalta huwa qarrieqi stante li mhuwiex minnu li *"The Frequent Flyer*

Programme gives you the opportunity to earn Kmiles ***every time you travel***[1] *on Air Malta scheduled services."*

Illi għalhekk il-qofol tal-kawża huwa jekk il-bidla fil-proċeduri tal-flypass points jikkostitwixxux riklamar qarrieqi. Illi t-Tribunal huwa tal-fehema li r-rikamar kien ikun korrett li kieku l-kliem pubblikat fuq is-sit elettroniku kien jaqra: *"The Frequent Flyer Programme gives you the opportunity to earn Kmiles every time you travel on* ***selected*** *Air Malta scheduled services."* Illi l-kliem 'every time' ma jħallu l-ebda dubju f'moħħ il-klijent li kull titjira ser twassal biex jakkwista punti tal-*flypass* mingħajr l-ebda distinzjoni. Illi lanqas ma hemm indikazzjoni li sabiex tkun eleġibbli għal *flypass points* il-klijent irid iċempel fuq numru speċifiku u jekk il-klijent jonqos li jagħmel hekk, jispiċċa ma jakkwista l-ebda *flypass points.* Illi l-bidla fil-proċedura kellha tiġi komunnikata lill-klijenti u n-nuqqas tal-linja tal-ajru jikostitwixxi bidla drastika fil-proċeduri tal-*flypass points* li jikostitwixxi riklamar qarrieqi stante li l-linja tal-ajru irrappreżentat ħażin il-benefiċċji, it-termini, jew l-aċċessibbiltà tal-premji fil-programmi ta' lealtà jew ta' frequent flyer.

Illi dan it-Tribunal jagħmel referenza għal eżempju notevoli fil-każ **Dover v. British Airways, PLC** (United States District Court, E.D. New York tad-29 ta' Mejju 2018) fejn membri tal-Club Eżekuttiv tal-British Airways ressqu akkużaw lil-linja tal-ajru li imponiet soprataxxi eċċessivi tal-fjuwil fuq titjiriet ibbukkjati bi flypass miles, bl-argument li dawn l-imposti ma ġewx żvelati b'mod ċar u kkostitwixxu forma ta' reklamar qarrieqi. Il-kawża allegat li British Airways effettivament kienet qed tiżvaluta l-mili li qalgħu l-membri tal-frequent flyer programm.

Illi t-Tribunal jisħaq li l-konsumatur jistenna li r-riklamar ta' prodotti u servizzi jkun ġust, ċar u mhux qarrieqi. Għal dan il-għan, il-konsumatur jistenna li tagħrif relatat ma' kwalsiasi prodotti jkunu koperti b'kundizzjonijiet ċari fir-reklam u mhux relegati għal xi klawżola ġo dokument (bħal fil-każ odjern l-allegata klawżola 11 tat-termini u kundizzjonijiet tal-*flypass*) moħbi li mhux disponibbli għal pubbliku fuq is-sit elettroniku, jekk mhux ukoll in kunflitt mal-istess reklamar.

Għalhekk fuq il-mertu t-Tribunal ser jgħaddi biex isib favur ir-rikorrenti limitatament għal punti dovuti lilha biss. Minkejja li r-rikorrenti qegħda titlob ammont ikkwantifikat fit-total ta' Euro 1000,

[1] Sottolinear ta' dan it-Tribunal

ma tressqet l-ebda prova u spjegazzjoni f'dan ir-rigward u jkun iktar idoneju jekk it-Tribunal jiddisponi minn din it-talba billi jaghti rimedju kwalitattiv.

Deċiżjoni

Ghal motivi senjalati dan it-Tribunal qed tilqa' t-talba tar-rikorrenti u konsegwentement wara Ii qies ic-ċirkostanzi kollha u ra d-dokumenti kollha esebiti, it-Tribunal:

1. Qiegħad jiddisponi mill-ewwel eċċezzjoni sollevata mis-soċjeta intimata billi jordna li ssir korrezzjoi tal-okkju biex flok Airmalta Flypass taqra Airmalta plc.;

2. Jilqa' t-tieni eċċezzjoni tas-soċjeta' intimata.

3. Fuq il-mertu jiddikjara li t-tibdil radikali fil-proċedura tal-*flypass points* jikkostitwixxi riklamar qarrieqi u għalhekk jordna lill-Airmalta plc sabiex tikkredita l-kont tal-*flypass* tar-rikorrenti bil-punti tat-titjiriet li saru matul il-perjodu ta' bejn id-9 ta' Marzu 2017 u d-9 ta' Marzu 2022 u dan fi żmien tlett ijiem mid-data tas-sentenza.

L-ispejjeż ta' din is-sentenza jitbatew mis-socjeta` intimata.

Avv. Dr Martha Mifsud
Arbitru