Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 007/2018

SW ('l-ilmentatur')

vs

***Bank of Valletta p.l.c.* (C2833)**

('il-provditur tas-servizz'/'il-Bank')

Seduta tas-27 ta' Mejju 2019

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur jissottometti:

Illi fis-27 ta' Novembru 2017, flimkien ma' martu kienu Brussells f'lukanda u fit-8.20 a.m. marru ghall-*breakfast.* Wara li ghazlu mejda, poggew l-affarijiet taghhom inkluzi l-basktijiet tieghu u ta' martu.

Waqt li kienu qed jieklu induna li l-basket tieghu ma kienx mal-basket tal-mara. Fil-basket, fost affarijiet, ohra kien hemm il-*cards* ta' diversi banek lokali u dan gara ghall-habta tat-8.30 a.m.

Wara li gew infurmati l-impjegati tal-lukanda gew il-pulizija. L-ilmentatur jghid li mill-ewwel informal lill-bank li kienu serqulu l-*cards*.

Peress li ma setax jikkuntattja lill-Bank, cempel lit-tifla li kienet hi li kkuntattjat lill-Bank. Biex irrispondew lit-tifla, l-Bank dam 329 sekondi fuq in-numru 21312020 u t-tifla cemplet fid-9.37 a.m.

Xi hin wara cempillu xi hadd mill-*BOV* u qalulu li dak il-hin kienet qed issir tranzazzjoni ta' €600.

Hu qalilhom biex jimblokkaw il-*cards* u qabdduh mal-*Fraud Section* tal-Bank. Qalulu wkoll biex meta jirritorna Malta jkellem lill-*Card Services & Chargebacks*.

Jghid li wara din it-telefonata ircieva zewg messaggi li kienu ingibdulu €600 mill-*ATM* ta' *Belfius Bank Brussels.*

L-ispettur qallu li min serqu kien specjalist u kien jaf jiehu l-flus minghajr il-*PIN Number*.

Baghat messagg lill-ispettur sabiex jikkonfermalu dan.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li wiegeb hekk:

L-esponent jirrispondi illi t-talbiet tal-ilmentatur ma jistghux jintlaqghu ghar-ragunijiet sewgenti kif ser jirrizulta f'aktar dettall f'din ir-risposta:

1. Fil-mertu, l-ammont insteraq mill-*card* tal-ilmentatur ghaliex huwa halla l-basket tieghu (fejn kellu l-*cards* u affarijiet ohra) warajh meta mar igib il-*breakfast* u mhux bhala rizultat ta' azzjoni/ommissjoni tal-Bank, u dan kif jghid l-ilmentatur stess fl-ilment tieghu. Ghalhekk it-telf li garrab l-ilmentatur sofrih minhabba n-negligenza tieghu stess.
2. It-talbiet tal-ilmentatur huma infondati fil-fatt u fid-dritt, u dan kif ser jintwera f'din ir-risposta u wkoll matul il-proceduri;
3. Fil-mertu wkoll, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-ilmentatur ma sofra ebda dannu bhala rizultat ta' xi imgiba illegali tal-intimat, u li l-intimat mhuwiex responsabbli ghall-hlas lill-ilmentatur ta' kwalsiasi somma in linea ta' danni jew xort'ohra;
4. L-ispejjez ta' dawn l-istanzi ghandhom jigu ssopportati mill-ilmentatur.

L-ilment tal-Ilmentatur huwa nfondat

1. Fl-ilment tieghu, l-ilmentatur jallega li nsterqulu sitt mitt Ewro (€600) mill-*BOV Visa Classic card* (numru 4552 4013 2135 1037) fis-27 ta' Novembru 2017, waqt li kien f'*hotel* fi Brussell.
2. Is-segwenti hija kronologija tal-fatti fil-qosor kif graw fis-27 ta' Novembru 2017:

   (i) 8:20a.m. – l-ilmentatur jghid fl-ilment li nizel mal-mara jiehu *breakfast* fil-*breakfast room* tal-lukanda.

(ii) 8:30a.m. – l-ilmentatur jghid fl-ilment li ghall-habta tat-8.30 a.m. waqt li kienu qed jieklu, induna li l-basket tieghu ma kienx mal-basket tal-mara.

Din mhijiex l-istess verzjoni li l-ilmentatur jaghti fl-ittra tat-28 ta' Novembru 2017 (annessa mal-ilment u mmarkata Dok. 3) – f'din l-ittra jghid, '*We chose a free table and I put my bag on the chair while I went to get breakfast. My wife did not follow me immediately but on seeing me returning to the table she proceeded for breakfast. By the time I arrived the bag with all cards was missing. This happened at about 8.30 to 9.00 a.m.'*

Il-fatt jibqa' li l-ilmentatur halla l-basket tieghu wahdu jew li ma qaghadx ghassa tieghu, u ghalhekk il-*cards* insterqu. Ta' dan, certament m'ghandux jirrispondi l-Bank.

Barra minn hekk, l-ilmentatur irid juri li ghamel attentati sabiex jikkuntattja l-Bank minnufih. Il-Bank jirrileva illi, addizzjonal-ment man-numru tal-*Customer Service Centre* (li fuqu cemplet XW, it-tifla tal-ilmentatur), il-Bank jipprovdi *24-hour emergency helpline* 2123 4821. Dan in-numru huwa n-numru li jissemma fl-*SMS alerts*, huwa disponibbli fuq l-i*statements*, fuq il-*Product Information Guide*, fuq is-sit tal-Bank u fuq il-*card* stess.

L-ilmentatur jghid li mal-ewwel beda jinforma lill-banek biex iwaqqfu l-*cards,* u jghid ukoll li fl-istess hin informa l-impjegati tal-lukanda li mill-ewwel baghtu ghall-pulizija. Jghid ukoll li ma setax jikkuntattja l-*BOV* u cempel lit-tifla.

(iii) 9:37a.m. – aktar minn siegha wara li l-ilmentatur induna li nsteraqlu l-basket – it-tifla tal-ilmentatur (XW) iccempel lill-*Customer Service Centre* tal-Bank.

L-ilmentatur jghid li hi damet 329 sekonda fuq il-linja sakemm xi hadd mill-Bank irrisponda.

(iv) 9:41a.m. – rapprezentant tal-*Customer Service Centre* jirrispondi t-telefonata. It-telefonata ddum 329 sekonda (5 minuti u 29 sekonda). 329 sekonda kienet id-durata tat-telefonata (li bdew

jghoddu mill-hin tad-9:37 a.m. meta t-tifla cemplet lill-*Customer Service Centre* tal-Bank).

(v) 9:42:50a.m. – jingibdu mitt Ewro (€100) mill-*ATM BELFIUS3510640, Saint Joss, Belgium.*

(vi) 9:42:55a.m. – tintbaghat minnufih *SMS alert* lin-numru tal-ilmentatur li ngibed l-ammont ta' €100 (*vide* 'Dok. BOV 1' hawn anness).

(vii) 9:43:22a.m. – rapprezentant tal-*Customer Service Centre* icempel lill-ilmentatur.

(viii) 9:44:27a.m. – jingibdu hames mitt Ewro (€500) mill-istess *ATM* hawn fuq imsemmija.

(ix) 9:44:31a.m. – tintbaghat minnufih *SMS alert* lin-numru tal-ilmentatur li ngibed l-ammont ta' €500, (*vide* 'Dok. BOV 1' hawn anness).

(x) 9:45a.m. -il-*BOV Visa Classic card* tigi *blocked.*

(xi) 9:45:29a.m. – tintbaghat *SMS* ohra li kien hemm attentat ta' gbid ta' flus fuq l-istess *card* ta' €50, attentat li falla (*vide* 'Dok. BOV 1' hawn anness). Attentat iehor fit-28 ta' Novembru 2017 (fis-01:42:16) ifalli wkoll.

(xii) 9:45:51a.m. – il-*Customer Care Service Centre* jghaddi t-telefonata lill-*Card Fraud Monitoring Unit.* Anke fuq din it-telefonata l-ilmentatur jghid li nsterqulu l-*cards* fit-8:30a.m. Bank.

3. Ma kien hemm l-ebda attentat ghal gbid ta' flus li kien irrifjutat abbazi ta' *Personal Identification Number* ('***PIN***') li ma kienx korrett. Jigifieri l-*PIN* validu kien imdahhal mill-ewwel u z-zewg tranzazzjonijiet fuq imsemmija kienu approvati minnufih.

   Vide d-dokument hawn anness u mmarkat 'Dok. BOV2' li juri li ntuza l-*PIN* u li s-*sequence number* tal-*PIN* kien korrett (*vide* l-ewwel erba'

tranzazzjonijiet ta' dan id-dokument immarkati bil-griz, li kienu t-tranzazzjonijiet in kwistjoni [li tnejn minnhom biss kienu ta' success]).

Addizzjonalment, l-*email* tal-pulizija Belgjana li hija annessa mal-ilment u mmarkata 'Dok. 4' tghid li '*The bank* __*thinks*__ *that they didn't need a PIN code to redraw the money, because it isn't a Belgium card.* __*But they are not sure of it. We couldn't test this in the bank.*__'[1] Ghalhekk din l-*email* ma tistax tintuza bhala xi konferma mill-ilmentatur.

4. Qabel is-27 ta' Novembru 2017, il-*BOV Classic card* kienet intuzat fil-25 ta' Novembru 2017 (14:16:50) ghal *EPOS transaction* f'*Leonidas Beurre* fi Brussell fejn kien jinhtieg li jiddahhal il-*PIN.*

5. Il-Bank jissottometti s-segwenti:

   (a) Hija possibilità remota hafna li meta l-ilmentatur uza l-*card* f'*Leonidas Beurre* fi Brussell, il-persuna li gibed il-flus (fis-27 ta' Novembru 2017) ra lill-ilmentatur idahhal il-*PIN* u mmemorizza l-*PIN,* u mbaghad fis-27 ta' Novembru seraq il-*card* u gibed il-flus. Il-possibilità li dawn kienu c-cirkostanzi hija remota, u fi kwalunkwe kaz jekk hekk gara, l-ilmentatur huwa responsabbli li meta jdahhal il-*PIN* jaccerta li hadd ma jkun qieghed jarah u jassigura privatezza massima;

   (b) Il-possibilità li l-*card* kienet '*cloned*'. Dan ma kienx il-kaz ghaliex it-'*transaction chip sequence* ('Dok. BOV2' hawn anness) turi li fizikament intuzat il-*card* sabiex ingibdu l-flus. Li kieku l-*card* kienet *'cloned'*, ma kienx ikun hemm bzonn li tintuza l-*card* sabiex jingibdu l-flus (u lanqas kien ikun hemm bzonn li l-*card* tinsteraq);

   (c) Li l-persuna li seraq il-*card* kellu access ghall-*card* u kif ukoll ghall-*PIN* tal-*card* – per ezempju, l-*PIN* kienet miktuba u mizmuma xi mkien vicin tal-*card* stess jew xi mkien fil-basket tal-ilmentatur li nsteraq. Kif inghad fil-paragrafu 3 hawn fuq, ma kien hemm l-ebda attentat ghal gbid ta' flus li kien irrifjutat abbazi ta' *PIN* li ma kienx

[1] Enfasi mizjuda

korrett. Jigifieri l-*PIN* validu kien iddahhal mill-ewwel u t-tranzazzjonijiet kienu approvati minnufih;

(d) Skont il-*Product Information Guide* tal-*BOV Visa Classic card* (kopja hawn annessa u mmarkata 'Dok. BOV 3'), li jinkorpora t-termini u kundizzjonijiet ghall-uzu ta' din il-*card,* il-Bank jirrimborsa l-ammont ta' tranzazzjoni li ma tkunx awtorizzata biss fil-kazijiet indikati fi klawsola 12 ta' dan id-dokument. Peress illi dan il-kaz mhuwiex wiehed minn dawk li, skont il-klawsola 12, jirrikjedi rimbors, il-Bank ha l-pozizzjoni li tirrizulta fl-ittri li baghat lill-ilmentatur (kif imsemmija hawn fuq f'din ir-risposta) u, ghalhekk, ma laqax it-talba tal-ilmentatur.

Addizzjonalment, il-*Product Information Guide* jipprovdi wkoll (klawsola 3):

'*YOUR PIN*

A personal identification number (PIN) may be issued and it must be kept secret. This means that you must not disclose it to anyone else, including the police and/or Bank personnel or record it in any way, which allows another person to discover it. Upon receipt you must destroy the PIN notification. In addition, you are to comply with any other instructions, which we may issue regarding the safekeeping of the PIN.'

6. Il-kaz tal-ilmentatur kien ukoll gie investigat mill-Bank. Is-segwenti huma dati u dokumenti ta' relevanza:

(i) Fit-28 ta' Novembu 2017, l-ilmentatur kiteb lill-Bank (hawn annessa bhala 'Dok. BOV 4' – din hija l-istess ittra annessa bhala 'Dok. 3' mal-ilment tieghu, izda tinkludi wkoll ir-rapport tal-pulizija li ghalih tirreferi l-ittra);

(ii) Fl-4 ta' Dicembru 2017 ('Dok. 5' anness mal-ilment), il-Bank kiteb lill-ilmentatur sabiex jinfurmah li t-tranzazzjonijiet gew effettwati bil-*PIN* u, ghalhekk, ma setghetx tinghata *refund;*

(iii) Fil-11 ta' Dicembru 2017, l-ilmentatur jitlob laqgha ghaliex jghid li d-decizjoni tal-Bank hija nfondata (kopja tal-*email* hawn annessa u mmarkata 'Dok. BOV 5');

(iv) Bejn it-18 ta' Dicembru u s-27 ta' Dicembru 2017, jigu skambjati aktar *emails* bejn l-ilmentatur u XX, *Fraud Investigation and Compliance Manager* fi hdan il-Bank (kopji annessi bhala Dok. 6a-d mal-ilment). Hawnhekk, l-ilmentatur l-ewwel isemmi li dam siegha biex jaqbad lill-Bank (Dok. 6a) u f'Dok. 6d dawn zdiedu ghal saghtejn.

(v) Fis-27 ta' Dicembru 2017, XX terga' tikteb lill-ilmentatur bl-istess konkluzjoni (li t-tranzazzjonijiet gew effettwati bil-*PIN* u, ghalhekk, ma setghetx tinghata *refund*).

Konkluzjonijiet

1. L-ammont li qieghed jitlob l-ilmentatur mhuwiex dovut lilu mill-Bank.
2. L-intimat fl-ebda stadju m'agixxa b'mod illi seta' rreka dannu lill-ilmentatur.

L-esponenti jirriserva d-dritt illi jressaq xhieda orali u dokumentarji sabiex isostni l-eccezzjonijiet tieghu fuq il-fatti fuq imsemmija, kif ukoll li jaghmel sottomissjonijiet, kemm orali kif ukoll bil-miktub *a tenur* tal-Kapitolu 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

B'riserva wkoll ghal kull rimedju u/jew azzjoni ohra spettanti lilu skont il-ligi, l-intimat bir-rispett jitlob illi l-ilment jigi respint.

Salv sottomissjonijiet ulterjuri jekk ikun il-kaz u b'riserva li jressaq xhieda, dokumenti u provi ulterjuri.

Bl-ispejjez.

Sema' x-xhieda

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

Dan l-ilment jikkoncerna serq ta' zewg *credit cards* lill-ilmentatur li kienu mahrugin mill-*Bank of Valletta*. L-ilmentatur jghid li dan sehh waqt li kien qed jiehu l-*breakfast* ma' martu wara li kien halla basket li kien fih il-*cards* fuq mejda li kienu ghazlu huma.

Jghid li l-Bank ma wiegbux mill-ewwel tant li cempel lil bintu biex tikkuntattjahom hi.

Il-Bank jissottometti li kien l-ilmentatur li kellu jgorr il-prezz ghaliex kien negligenti meta halla l-basket wahdu u wkoll ghaliex kien halla l-*PIN Number* mal-*cards* peress li rrizultalu li l-flus kienu ingibdu bil-*PIN Number* mal-ewwel attentat li sar fuq l-*ATM.*

Ghalhekk il-Bank ma kellux jaghmel tajjeb ghat-telf ta' flus tal-ilmentatur.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

L-ilmentatur u martu xehdu[2] li kienu nizlu ghall-*breakfast* fis-27 ta' Novembru 2017, u l-ewwel mar ir-ragel ghall-*breakfast,* u kif il-mara ratu gej qamet minn postha hi ukoll u minn fuq il-mejda fejn kienu qed jiehdu l-*breakfast* insteraq basket li kellu r-ragel li kien fih diversi *credit cards*, inkluzi tnejn tal-*BOV* u anke flus kontanti. Jghidu li r-ragel kien jaf il-*PIN Number* bl-amment u dan il-*PIN Number* ma kienx mal-*card.*

Jghidu li s-serqa saret fi ftit hin meta l-mara qamet ukoll ghall-*breakfast*. Jghidu wkoll li ma setghux jaqbdu bit-telefon mal-*BOV* tant li cemplu lil binthom biex iccempel hi kif fil-fatt ghamlet.

Wara l-ilmentatur gie kkuntattjat mill-*BOV* fejn qalulu li kienu saru zewg tranzazzjonijiet li kumplessivament kienu jammontaw ghal €600.

Qalu wkoll li ma setghux jifhmu kif intuza l-*PIN Number*.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

[2] *A Fol.* 72 *et seq*

Ghall-provditur tas-servizz dehru erba' xhieda[3] li kollha qablu li l-ilmentatur kien qalilhom li kienu insterqulu l-*cards* tal-*BOV*. Huma ghamlu l-verifiki taghhom u mis-sistema taghhom irrizulta li kienu ingibdu sitt mitt ewro f'zewg tranzazzjonijiet: wahda ta' mitt ewro u t-tieni wahda ta' hames mitt ewro, u dawn ittiehdu mill-*Visa Classic Card* tal-ilmentatur.

Is-sistema taghhom ikkonkludiet li kien intuza l-*PIN Number* tant li t-tranzazzjonijiet ghaddew mill-ewwel. Attentati ohra fallew ghaliex fuq talba tal-ilmentatur imblokkaw il-*cards* u kull attentat li sar wara, fil-fatt, falla u dawn l-attentati gew deskritti bhala *suspicious transactions.*

Il-provditur tas-servizz sostna illi kieku ma ntuzax il-*PIN Number,* dan kien jirrizultalhom imma ma kienx hemm dubju li ntuza l-*PIN Number*.

Osservazzjonijiet, Analizi u Konkluzjoni

L-Arbitru jinnota li l-incident sehh fis-27 ta' Novembru 2017 u, ghalhekk, kienet tapplika l-*Payments Services Directive 1 (PSD1)*.[4]

Din id-direttiva, li ddahhlet ukoll fil-ligijiet taghna permezz ta' *Directive 1*[5] tal-Bank Centrali ta' Malta, kienet tipprovdi diversi artikoli li jiddefinixxu l-obbligi kemm tal-konsumatur (*payer/payment user*) kif ukoll tal-banek, fost l-ohrajn.

Il-kwistjoni kollha hi jekk il-Bank ghandux jirrestitwixxi s-sitt mitt ewro li ngibdu mill-*card* tal-ilmentatur.

Ghalhekk l-Arbitru ser jillimita ruhu ghal dawk l-Artikoli tad-*Directive 1* mahruga mill-Bank Centrali ibbazata fuq il-*PSD1* li huma strettament relevanti ghal dan il-kaz.

Kif sostna diversi drabi, l-Arbitru jqis li kull kaz ghandu jigi deciz skont il-merti u c-cirkostanzi partikolari tieghu, u dan anke skont kif jipprovdi l-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

---

[3] *A Fol.* 75 *et seq*

[4] Din id-direttiva giet sostitwita bil-*PSD2* fit-12 ta' Jannar 2018

[5] *Directive 1- The Provision and Use of Payment Services,* mahruga fit-30 t'Ottubru 2009.

Il-Kuntest Guridiku

Id-Direttiva *PSD1*

Din id-Direttiva iddahhlet fil-ligi taghna permezz ta' ***Directive 1*** (***D1* jew *Directive***) mill-Bank Centrali ta' Malta bis-setghat moghtija lilu permezz tal-Att Dwar il-Bank Centrali (Kap. 204 tal-Ligijiet ta' Malta).

L-Artikolu 34 tad-D1 jistipula li l-konsumatur ghandu juza l-*card* skont il-kundizzjonijiet u t-termini tal-uzu miftiehem; jinforma lill-Bank immedjatament jekk jitlifha, jekk tinsteraqlu jew tigi mizapproprijata jew jekk tintuza b'mod mhux awtorizzat minnu; u ghandu jiehu passi ragonevoli sabiex izomm is-*safety features* personali tal-istess *card* kemm jista' jkun sikuri.

Min-naha l-ohra, il-provditur tas-servizz ghandu l-obbligi li jhares is-sigurtà tal-istess *cardholder,* skont l-Art. 35 tal-istess *Directive,* u jindennizza lill-konsumatur skont ma tipprovdi l-istess *Directive.*

Il-provditur tas-servizz jibbaza r-rifjut tar-*refund* lill-ilmentatur ghax, skont hu, l-ilmentatur kien negligenti meta halla l-*PIN Number* fil-kartiera mal-*card.* Però, skont l-Art. 37(2) dan mhux bizzejjed ghaliex:

'*Where a payment service user denies having authorised an executed payment transaction, the use of a payment instrument recorded by the payment service provider shall in itself not necessarily be sufficient to prove either that the payment transaction was authorised by the payer or that the payer acted fraudulently or failed with intent or gross negligence to fulfil one or more of his obligations under paragraph 34.'*

Ghalhekk l-allegazzjoni ta' uzu mhux awtorizzat waheda mhix bizzejjed ghax irid jigi ppruvat li l-*cardholder* jew agixxa **frawdolenti, jew kellu l-intenzjoni, jew b'negligenza grossolana (*gross negligence*) naqas milli josserva l-obbligazzjonijiet tieghu skont l-Art. 34 kif imsemmi**.[6]

Skont l-Art. 39 tal-istess *Directive,* sabiex l-ilmentatur ma jinghata l-ebda *refund* irid ikun agixxa '*fraudulently or by failing to fulfil one or more of his obligations under paragraph 35 with **intent or gross negligence'**.*

[6] *Bold* tal-Arbitru

M'hemm l-ebda allegazzjoni jew b'xi mod ippruvat li l-ilmentatur agixxa b'mod frawdolenti; u meta l-Arbitru sema' t-telefonata rrekordjata u esebita mill-Bank,[7] u anke qies ix-xhieda tal-ilmentatur u martu, ma jistax jasal ghal din il-konkluzjoni.

Ghalhekk jibqa' l-kriterju li jew agixxa '*with intent'* li ma josservax l-obbligi tieghu li jhares is-sigurtà tal-*card* jew li kien '*grossly negligent'* f'dan ir-rigward.

L-Arbitru ser iqis dawn ir-rekwiziti f'daqqa ghaliex kif ser jinghad huma intrinsikament relatati.

Il-*PSD1* u d-*Directive* ikkwotati ma jeskludux ir-*refund* a bazi tan-negligenza semplici imma a bazi ta' *gross negligence*.

In-Nozzjoni ta' *Gross Negligence*

Il-*PSD1* jew id-*Directive* tal-Bank Centrali ma jaghtux definizzjoni ta' x'inhi '*gross negligence'*.

Fis-sistema tal-*common law* u anke kif giet interpretata f'xi decizjoni tal-Qrati Inglizi, '*gross negligence'* tqieset li hija negligenza '*on a higher degree'* minn negligenza.

Fil-kaz <u>*Grill v. General Iron Screw Collier Co.*</u> (1866) L.R. 1 C.P. 600, 612 , <u>Willes J.</u> osserva li ' *gross negligence is ordinary negligence with a vituperative epithet'.*

Izda fis-sistemi fejn tintuza l-ligi civili, *gross negligence* giet interpretata b'mod differenti fis-sens li '*gross negligence'* hija ***culpa lata.***

Jowitt[8] jghid:

'*The full civil law doctrine is culpa lata dolo aequiparatur: <u>gross negligence</u> is equivalent to an <u>intentional tort</u>'*.

Fil-fatt, anke certi definizzjonijiet ta' *gross negligence* jinkludu l-element intenzjonali jew kwazi intenzjonali:

---

[7] Li qieghda fuq *CD* fil-*file*

[8] *Dictionary of English Law*

'La colpa grave è equiparata al dolo:[9] *Principio del diritto romano classico, in base al quale la colpa grave, propria di chi non fa uso neppure di un minimo di diligenza nell'adempimento delle proprie obbligazioni, si configura come atteggiamento intenzionale, simile al dolo.'*

L-istess jinghad:

'Any voluntary, intentional and conscious act or omission committed by an individual, with reckless disregard for the conseqences, especially how they may affect another person's life or property.'

Il-Qrati taghna wkoll jaghmlu distinzjoni bejn negligenza u *gross negligence* u jiehdu l-pozizzjoni li *'gross negligence'* hija nettament distinta minn negligenza u ma titqiesx sempliciment *'negligence on a higher degree'* izda li hija *culpa lata*.

Il-Qorti tal-Appell[10] sostniet dan:

'M'hemmx dubju illi fis-sistema tal-ligi taghna jezisti dan il-koncett ta' gross negligence ossija culpa lata. Jibda biex jigi osservat illi in linea generali "n-negligenza tikkostitwixxi koncett negattiv u tikkonsisti fl-ommissjoni ta' dak il-grad ta' diligenza li tehtieg skont ic-cirkostanzi" (Kollez. Vol. XXXIII P IV p 690). Jezisti però varjanti ta' din in-negligenza. Hekk normalment taht il-ligi Aquilia "et laevissima culpa venit" (Kollez. Vol. XLII P I p 358). Imma hu ritenut ukoll illi "la darba n-negligenza tkun 'gross and culpable' hija taghti lok mhux biss ghal responsabilità civili imma anke kriminali" (Kollez. Vol. XLV P IV p 984). B'aktar precizjoni, "it-traskuragni hemm bzonn li tkun 'culpable negligence' tali li tammonta ghal criminal misconduct" (Kollez. Vol. XXXIII P IV p 977); In linea ta' principju, kif emers mid-dottrina legali u mill-gurisprudenza l-culpa lata fil-kamp civili hi x' aktarx assocjata man-negligenza tal-professjonist. Dan fis-sens illi jrid jirrizulta li l-izball irid ikun grossolan (Ara Kollez. Vol. XXXII P I p 163; Vol. XXXI P I p 55; Vol. XLII P I p 358). Naturalment, mhux bilfors li tali negligenza hi allacjata mal-professjonista eskluzivament in kwantu skont l-Artikolu 1038 Kodici Civili anke dawk li jindahlu ghal xoghol jew servizz minghajr ma jkollhom il-hila mehtiega jirrispondu ghad-danni.

---

[9] https://www.brocardi.it/C/culpa-lata-dolo-aequiparatur.html

[10] *Atlas Insurance Agency Limited noe vs Express Trailers Limited*, QA, deciza fit-18 ta' Mejju, 2005, kif imtennija wkoll fil-kaz *TF Clothing Limited* (C43280) *vs Attrans Limited* (C8520), QA, 24/06/2015

Din hi dik ir-"reklessness" li b'epitati differenti ssejhet "gross negligence" (Kollez. Vol. XLIII P IV p 1023); Il-Qorti ssoffermat fit-tul fuq dan l-aspett biex turi li anke fis-sistema legali dan il-kuncett tal-"gross negligence" jew "faute lourde" mhux aljen ghalina, u allura fejn jokkorri dan, konsimilment ghas-sistema tal-ligi Franciza, fil-kazijiet in ispecje, jista' jigi adoperat b' ekwivalenza ghal 'dol' jew "wilful misconduct". Prova din li trid dejjem issir mill-parti avversa fil-litigazzjoni.'

Fil-kaz odjern ma jistax jinghad li l-ilmentatur agixxa li b'xi mod ried jikkawza dannu lil haddiehor jew li agixxa b'mod li anke bniedem fl-estremità tieghu ried ikun negligenti. Jekk halla l-*PIN Number* mal-*card,* kif probabbilment gara, huwa kien negligenti imma, kif intqal, hemm differenza bejn *negligence* u *gross negligence*. Li kieku d-Direttiva riedet tippenalizza n-negligenza pura kienet tghid dan, imma l-istess Direttiva tqis biss il-punizzjoni massima fil-kaz ta' *gross negligence*.

Dan ghaliex filwaqt li fl-Art. 38 il-provditur tas-servizz huwa mistenni li jikkredita lill-konsumatur f'kaz ta' hlas mhux awtorizzat u jpoggih fis-sitwazzjoni li kien fiha qabel, fil-kaz ta' hlas mhux awtorizzat - meta l-konsumatur ma jkunx ha hsieb li jzomm sikur is-*security features* tal-*card*, perezempju, l-*PIN Number* - dan ghandu jsofri biss is-somma ta' €150:

Art. 39(1):

'*By way of derogation from paragraph 38 the payer shall bear the losses relating to any unauthorised payment transactions, up to a maximum of EUR 150, resulting from the use of a lost or stolen payment instrument or,* ***if the payer has failed to keep the personalised security features safe,***[11] *from the misappropriation of a payment instrument*.'

Ghalhekk din l-eventwalità ma titqiesx li hija '*gross negligence'* ghaliex kieku titqies li hi *gross negligence* tigi kolpita bis-sub-artikolu (2) li jghid:

'*The payer shall bear* ***all the losses***[12] *relating to any unauthorised payment transactions if he incurred them by acting fraudulently or by failing to fulfil one or more of his obligations under paragraph 35* ***with intent or gross negligence.***[13]

[11] *Bold* tal-Arbitru
[12] *Ibid*.
[13] *Ibid.*

In such cases, the maximum amount referred to in paragraph (1) above shall not apply'.

Mill-fatti tal-kaz huwa probabbli li l-ilmentatur '***failed to keep the personalised security features safe'*** u, ghalhekk, ma jistax jippretendi li jigi akkreditat lilu l-ammont shih li gie misruq.

Imma, min-naha l-ohra, kif graw l-affarijiet ma jistax jitqies li kien '*grossly negligent*'. Fl-ebda hin ma ried li bl-agir tieghu iwassal ghas-serq tal-*card* u li jikkawza b'ghemilu xi dannu lil haddiehor. Hu ma kienx jobsor li f'lukanda *four star* kienet ser tinsteraqlu l-kartiera ghax sempliciment iqum minn postu biex igib ftit ikel waqt il-*breakfast*.

Barra minn hekk, huwa agixxa mill-ewwel u pprova jaqbad mal-Bank u meta ma rnexxilux jaghmel dan ghax, skont hu, hadd ma wiegbu, huwa ikkuntattja lil bintu li mill-ewwel cemplet lill-Bank.

Barra minn hekk, l-Arbitru jinnota wkoll li l-ammont il-kbir ta' hames mitt ewro ingibdu mill-*card* **wara** li l-ilmentatur kien cempel lill-Bank. Dan jammettih il-Bank stess fir-risposta tieghu meta jghid illi filwaqt li fid-'*9:43:22a.m. – rapprezentant tal-Customer Service Centre icempel lill-ilmentatur fid-9:44:27a.m. – jingibdu hames mitt Ewro (€500) mill-istess ATM hawn fuq imsemmija.'*

Barra minn hekk, l-ilmentatur kien ilu hin twil jipprova jaqbad mal-Bank u ma rnexxilux tant li kellu jcempel lil bintu sabiex iccempel hi lill-Bank kif, fil-fatt, ghamlet. Hi ukoll ma qabditx mal-Bank mill-ewwel. Ghalhekk dan id-dewmien ukoll ikkontribwixxa biex ingibdu l-flus minn min kien seraq il-*card.*

Dan m'huwiex l-ewwel kaz fejn l-Arbitru sema' li ilmentaturi ma setghux jaqbdu mill-ewwel mal-Bank u, f'dan il-kaz, meta l-ilmentatur beda jipprova jaqbad mal-Bank sakemm effettivament ingibdu l-flus, ghadda ftit hin mhux hazin.

Ghalhekk il-Bank ma jistax jghid li hu kompletament bla htija u agixxa b'mod tempestiv biex ma jingibdux il-flus.

Skont l-Artikolu 35(1)(c) tad-*Directive 1*, il-Bank ghandu jipprovdi l-infrastruttura effettiva sabiex min jitlef jew tinsteraqlu l-*card,* ikun jista' jaqbad mal-Bank hekk kif jinduna li tilef jew insterqitlu l-istess *card*:

'… to ensure that the appropriate means are available at all times to enable the payment service user to make a notification pursuant to paragraph 34(1)(b) or request unblocking pursuant to paragraph 33(4); on request, the payment service provider shall provide the payment service user with the means to prove, for 18 months after notification, that he made such notification'.

F'dan il-kuntest, l-Arbitru jirrakkomanda lill-Bank sabiex jiehu dawk il-mizuri rimedjali sabiex, f'kazi simili bhal dan, il-kuntatt ikun kemm jista' jkun immedjat u b'hekk il-*card* tkun tista' titwaqqaf tempestivament u forsi jilhaq jigi evitat il-gbid tal-flus mhux awtorizzat mill-*cardholder.*

Ghar-ragunijiet moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li jilqa' l-ilment *in parte.*

Gie stabbilit li lill-ilmentatur ingibditlu s-somma ta' sitt mitt ewro. Però, peress li jitqies li hu ma zammx sikur il-*'personalised security features'* tal-*card,* ghandu jitnaqqas minn dan l-ammont is-somma ta' €150 u, ghalhekk, ghandha tinghata lura lilu s-somma ta' €450.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *Bank of Valletta p.l.c.* ihallas lill-ilmentatur is-somma ta' €450.

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

Fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji