Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 113/2018 u 114/2018

OL u NL

('l-ilmentatur'/'ilmentatrici'/'ilmentaturi')

vs

Crystal Finance Investment Services Limited

(C26761) ('il-provditur tas-servizz'/'*Crystal*')

Seduta tad-9 ta' Settembru 2019

L-Arbitru,

Preliminari

Fis-seduta tat-3 ta' Dicembru 2018, il-partijiet qablu li dawn iz-zewg kazi kellhom jinstemghu flimkien fil-Kaz Numru 113/2018 u tinghata decizjoni wahda ghalihom it-tnejn. Ghaldaqstant, din id-decizjoni ser tkun qed tinkorpora z-zewg kazijiet.[1]

Ra l-ilmenti tal-konjugi OL u NL li jittrattaw telf li huma garrbu minn zewg *bond portfolios* – ***BP 192 5.75% EUR Bond Portfolio 9th July 2018*** u ***BP 211 5% EUR Bond Portfolio 9th July 2018***, mibjugha lilhom fuq zewg kontijiet separati li huma kellhom ma' *Crystal Finance Investment Services Limited* ('*Crystal*' jew 'il-provditur tas-servizz').

[1] Ser tkun qed issir referenza kemm ghall-investiment f'isem OL ('l-ilmentatrici') u anke l-investiment f'isem NL ('l-ilmentatur'). Barra minn hekk, sakemm ma jkunx indikat mod iehor, il-*folio number* ikkwotat ser ikun dak ta' Kaz Numru 113/2018.

L-ilmentaturi jghidu li r-relazzjoni taghhom mal-provditur tas-servizz tmur lura ghas-sena 2010, meta huma kienu ghamlu kuntatt mar-rapprezentanta tal-istess provditur tas-servizz wara li semghu reklam dwar prodotti ta' investiment fuq ir-radju. Huma xtaqu jinvestu xi flus li kellhom u, wara li ghamlu kuntatt mar-rapprezentanta, iltaqghu maghha.

Giet zviluppata relazzjoni ta' fiducja u meta kienu jigu ikkuntattjati sabiex icaqalqu flushom minn xi prodott ghall-iehor, huma kienu jaghmlu dan b'fiducja li l-*advisor* taghhom hija persuna professjonali u ghandha l-gharfien necessarju biex tiehu l-ahjar decizjonijiet fl-interess taghhom. L-ilmentaturi stqarrew li ma kinux jafu jaqraw u, ghaldaqstant, meta kienu jircievu xi dokumentazzjoni, huma kienu jiffirmaw fejn ir-rapprezentanta kienet tindikalhom b'salib.

Huma tennew li ma jifhmux fis-settur finanzjarju u fdaw kompletament lir-rapprezentanta sabiex tinvesti l-kapital taghhom fi prodotti adegwati ghalihom meta huma kienu ghamluha cara mill-bidu nett li ma jridux riskju gholi izda jixtiequ l-imghax li jservi ta' sors ta' dhul iehor, issa li l-ilmentatur lahaq l-età tal-pensjoni. L-ilmentaturi indikaw li tul is-snin bdew isofru telf kull darba li flushom gew impoggija f'xi prodott iehor minghajr spjegazzjoni li huma setghu jifhmu.

L-ilmentaturi jhossu li l-fiducja taghhom fil-provditur tas-servizz u r-rapprezentanta tieghu giet ittraduta u dan minhabba li l-istampa li giet spjegata lilhom fil-bidu kienet differenti minn dak li eventwalment sehh u, ghalhekk, waslu f'konkluzjoni li dawn il-*bond portfolios* ilmentati ma kinux investimenti adegwati ghalihom ghaliex certu kumpaniji li kienu jaghmlu parti minnhom kellhom riskju gholi – *non-investment grade*.

B'referenza ghat-twegiba tal-provditur tas-servizz ghall-ilment taghhom, fejn saret referenza ghad-dhul tal-imghaxijiet li huma rcevew u accettaw, l-ilmentaturi sahqu li dan huwa ovvju ghax li kieku ma ridux dhul, il-flus kienu jzommuhom id-dar jew go kont il-bank u mhux jinvestuhom ma' min qalilhom li jista' jhaddimhom b'mod li jkollhom dhul filwaqt li ma jitilfux il-kapital.

L-ilmentaturi insistew li l-intenzjoni taghhom kienet li issa li l-ilmentatur m'ghadux jahdem, jircievu dhul permezz ta' imghaxijiet, però, l-kapital jibqa'

hemm f'kaz li huma jkollhom bzonn, u li kieku kienu jafu li l-kapital kien f'riskju, zgur li ma kinux jaghmlu dawn l-investimenti.

Ghaldaqstant, huma qed jippretendu li jiehdu lura dak li tilfu meta l-provditur tas-servizz biegh il-*BP 192* u *BP 211* qabel dawn ma mmaturaw, u qed jitolbu s-somma ta' €6,500 kull wiehed.

Ra r-risposti tal-provditur tas-servizz:

Primarjament, kemm fl-ilment imressaq mill-ilmentatrici u kemm f'dak imressaq mill-ilmentatur, il-provditur tas-servizz talab[2] li l-ilmenti pprezentati ma ghandhomx jigu accettati, u dan skont provvedimenti ta' Artikolu 21(1)(b) u Artikolu 21(2)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, u dan filwaqt li jirriserva d-dritt ta' risposta bla pregudizzju fuq il-merti tal-ilmenti jekk l-Arbitru jinsisti li jkompli bil-kaz.

Barra minn hekk, il-provditur tas-servizz ipprezenta ukoll zewg twegibiet ohra li huma identici ghaz-zewg kazijiet.

Kemm l-ewwel,[3] kif ukoll it-tieni twegiba,[4] ma jvarjawx wisq minn xulxin u lanqas min-nota pprezentata originarjament, peress li fiz-zewg okkazjonijiet u ghaz-zewg kazijiet, il-provditur tas-servizz enfasizza fuq il-fatt li l-Arbitru m'ghandux gurisdizzjoni fir-rigward ta' dawn iz-zewg kazijiet minhabba li l-ilmenti jikkoncernaw tranzazzjonijiet li saru f'Novembru 2013 u f'April 2016, u gew imressqa b'mod tardiv u, ghaldaqstant, preskritti u m'ghandhomx jigu ikkunsidrati.

L-Arbitru ta decizjoni preliminari dwar dan datata 3 ta' Dicembru 2018,[5] u filwaqt li ddecieda li m'ghandux kompetenza li jisma' l-ilment[6] kwantu ghall-prodott *BP 192*, ser iqis l-ilment rigward il-prodott *BP 211*.

Filwaqt li l-provditur tas-servizz qal li kien qed izomm id-dritt li jaghti aktar eccezzjonijiet fil-mertu, dan ma sarx, izda l-Arbitru ser iqis il-kontenut tar-risposti fl-intier taghhom waqt li jikkunsidra l-mertu.

---

[2] *A fol.* 68
[3] *A fol.* 69
[4] *A fol.* 114
[5] *A fol.* 121
[6] Referenza ghall-ilment jinkludi kemm Kaz 113/2018 kif ukoll Kaz 114/2018.

Inghatat ukoll eccezzjoni ohra dwar il-gurisdizzjoni tal-Arbitru ibbazata fuq it-*Terms of Business Agreement* specifikament ibbazata fuq l-Artikolu 17 tal-istess dokument.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz inkluzi n-noti ta' sottomissjonijiet tal-partijiet

Jikkonsidra

Eccezzjoni Preliminari dwar Gurisdizzjoni

Il-provditur tas-servizz ta eccezzjoni li l-Arbitru m'ghandux gurisdizzjoni ghaliex skont it-*Terms of Business Agreement*, Artikolu 17 tal-istess jipprovdi li kwalunke tilwima trid tigi referuta lill-Qrati Maltin u, ghalhekk, l-Arbitru ma jistax jisma' l-kaz.

L-Arbitru qed jichad din l-eccezzjoni peress li:

i. Meta sar dan il-kuntratt ma kienx ghadu twaqqaf l-Ufficcju tal-Arbitru u, ghalhekk, il-partijiet ma setax kellhom l-intenzjoni li jeskluduh;

ii. Ghaliex ukoll il-Klawsola 17 tat-*Terms of Business Agreement* normalment tintuza f'kuntest internazzjonali fejn trid issir ghazla bejn il-ligijiet diversi li japplikaw ghall-kuntratt u wkoll liema qorti jkollha gurisdizzjoni.

Dan gie kkonfermat u elaborat f'decizjonijiet tal-Qorti tal-Appell, fosthom, f'dik fl-ismijiet ***Theresa Camilleri vs Crystal Finance Investments Ltd.*** **deciza fil-5 ta' Novembru 2018,** fejn il-Qorti irriteniet illi:

'*L-Artikolu 21(1)(a) hu ntiz ghall-konsumatur fis-sens li l-ghazla hi tieghu fejn ghandu jfittex ghal rimedju fir-rigward ta' ilment relatat mal-imgiba ta' provditur ta' servizz finanzjarju'.*

Il-Qorti ziedet ukoll:

'Il-kuntratt li ffirmaw il-partijiet hu tat-tip standard form fejn il-konsumatur ikun f'pozizzjoni ta' take it or leave it ghaliex ma jkollux bargaining power. Ghall-qorti

meta fil-11 t'April il-partijiet iffirmaw il-kuntratt, klawsola 17 ma kinetx taghmel sens meta tqis li:

i. Fil-ftehim li sar ma kienx hemm xi element internazzjonali bejn il-partijiet. Choice of Jurisdiction Clause normalment issir sabiex kwistjoni tinqata' minn qorti ta' pajjiz maghzul u mhux minn qorti f'pajjiz iehor;

ii. Fi zmien li kien iffirmat il-kuntratt, il-qrati kienu l-uniku post fejn parti setghet tfittex ghal rimedju kontra l-parti l-ohra minghajr htiega tal-kunsens tal-parti l-ohra. F'dak iz-zmien l-Att dwar l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji ma kienx ligi … Ghalhekk zgur li f'dak iz-zmien il-partijiet ma setax kellhom l-intenzjoni li jeskludu r-rimedju li jaghti l-Kap. 555 lill-konsumatur, galadarba kien rimedju li ma jezistix ...'

Il-Qorti ikkonkludiet:

'*Il-Qorti hi tal-fehma li hemm cirkostanzi specjali li xorta jwassluha sabiex tiskarta klawsola 17 tal-kuntratt minhabba li m'hemmx dubju li fiz-zmien li l-partijiet iffirmaw il-kuntratt hadd minnhom ma seta' kien qieghed jipprevedi l-introduzzjoni tal-Kap. 555. Ir-rimedju li jaghti l-Kap. 555 lill-konsumatur huwa wiehed ad hoc bil-ghan li jissimplifika l-access tal-konsumatur tas-servizzi finanzjarji ghal rimedju kontra l-provditur tas-servizz. Rimedju li ma kienx jezisti fiz-zmien li l-partijiet iffirmaw il-kuntratt u li ghalhekk l-appellata qatt ma setghet irrinunzjat ghalih'.*

Dan kollu gie ribadit f'decizjonijiet ohra tal-Qorti tal-Appell kontra l-istess provditur tas-servizz fuq eccezzjoni identika, fosthom, dik recenti fl-ismijiet: ***Mary Anne Vella vs Crystal Finance Investments Ltd.* tal-11 ta' Frar 2019.**

L-Arbitru jaghmel tieghu il-motivi espressi mill-Qorti tal-Appell 'il fuq imsemmija u ghar-ragunijiet moghtija qed jichad din l-eccezzjoni.

It-tieni eccezzjoni hija wkoll dwar in-nuqqas ta' gurisdizzjoni tal-Arbitru a bazi tal-Artikoli 21(1)(b) u 21(2)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Permezz ta’ decizjoni preliminari tat-3 ta’ Dicembru 2018, l-Arbitru laqa’ *in parte* din l-eccezzjoni rigward il-*BP 192*, izda cahadha fir-rigward tal-prodott *BP 211*; u sabiex ma joqghodx jirrepeti ruhu, l-Arbitru qed jaghmel referenza ghaliha.[7]

Ghalhekk ser jaghti decizjoni limitatment ghall-investiment fil-*BP 211*.

Fil-Mertu

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.[8]

Ir-relazzjoni mal-provditur tas-servizz bdiet fis-sena 2010, meta l-ilmentaturi ghamlu kuntatt mal-provditur tas-servizz wara li l-ilmentatrici kienet semghet xi reklami fuq ir-radju dwar xi investimenti li kienu qed jigu offruti.

Huma sahqu li qabel dak iz-zmien, qatt ma kienu kellmu lill-ebda kumpanija ohra u kulma kellhom kienu xi ftit flus il-bank. Indikaw bic-car li huma dejjem ghexu bil-paga tal-ilmentatur, li dejjem kienet paga minima.

Kienu thajru jinvestu minhabba li r-reklam kien jghid li jinghata imghax gholi aktar mill-bank fi zmien qasir b’garanzija.

Huma indikaw li ghamluha cara mill-bidu nett li:

‘… ahna konna biss interessati li jigri x’jigri din is-somma ma jkollha l-ebda riskju u li niehdu l-imghax kif kienet tghid fuq ir-radju u li meta jghaddi z-zmien dawn nehduhom lura.’[9]

L-ilmentaturi enfasizzaw li huma ma jifhmu xejn u wara l-ewwel laqgha li kellhom mar-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz, tawha l-ewwel hamest’elef sabiex, kif weghdithom, jiehdu l-imghax minnhom; u dan wara li huma fdaw fiha b’mod assolut fuq konvinzjoni li kienet ser tghinhom ihaddmu dawn il-flus sabiex jiehdu imghax tajjeb minnhom. Huma ziedu li hekk gara fil-bidu bl-ewwel flus li kienu investew u, ghalhekk, minhabba li kif kien imwieghed lilhom, huma rcevew imghax tajjeb fuq l-ewwel somma ta’ flus investita, huma regghu, f’zewg okkazjonijiet, investew flus godda.

---

[7] *A fol.* 121 *et seq*
[8] Kap. 555, Art. 19(3)(b)
[9] *A fol.* 125

L-ilmentaturi sahqu ukoll li kull meta ghamlu xi investiment, dejjem kien intqal lilhom li meta jimmatura, huma kienu ser jiehdu lura dak kollu li investew:

'Nghid li kienet qaltilna li, "Kulma se ttuni se tiehduh lura meta jaghlqu."'[10]

Din hija evidenza cara li l-ilmentaturi investew flushom bil-premessa li ser jiehdu lura dak kollu li huma kienu originarjament investew; u kien proprju l-andament pozittiv tal-ewwel tranzazzjonijiet li huma ghamlu li wassalhom sabiex ikomplu jinvestu. Huma kienu ghamluha cara li riedu l-imghax peress li l-ilmentatur kien qed joqrob ghall-pensjoni u, ghalhekk, dan kien ikun sors tajjeb ta' dhul, filwaqt li tigi ssalvagwardjata s-somma investita, u, ghaldaqstant, certament li baqghu jinvestu ghax kien qed isehh dak li kien gie mwieghed lilhom originarjament.

Jirrizulta bic-car li kien hemm element ta' fiducja fir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz, u huma dejjem agixxew fuq il-parir moghtija lilhom.

L-ilmentatrici stqarret li:

'*Minn zmien ghall-iehor kienet iccemplilna li xi flus kienu ha jaghlqu u li ha tpoggihom x'imkien iehor. Ahna ma nifhmu f'xejn u, ghalhekk, konna nhallu f'idejha u daqqa tibghatilna l-karti bil-posta u timmarkalna b'salib fejn irridu niffirmaw ghax ir-ragel ma jafx jaqra u jien skola ma tantx naf u daqqa mmorru l-ufficcju ahna bil-flus u xi drabi giet id-dar ukoll.'*[11]

Ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz kienet konxja tal-livell t'edukazzjoni tal-ilmentaturi:

'*Mistoqsija kontx konxja li l-ilmentaturi bilkemm jafu jaqraw bil-Malti, nghid iva, kont konxja li ma kinux jafu bl-Ingliz, imma kont nispjegalhom bil-Malti. Nghid illi kont naghmlilhom fejn jiffirmaw u jiffirmaw u jien kont nispjegalhom.'*[12]

Izda, minkejja li l-ilmentaturi infushom sahqu li qabel l-investimenti taghhom mal-*Crystal,* huma kellhom biss ftit flus il-bank, u minkejja l-fatt ukoll li r-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz kienet konxja tal-livel t'edukazzjoni tal-ilmentaturi, il-profil tar-riskju taghhom xorta wahda kien gie kkategorizzat bhala *medium*. B'referenza ghal dan, ma giet ipprezentata l-ebda kopja tal-*Client Fact*

---

[10] *A fol.* 266
[11] *A fol.* 125
[12] *A fol.* 267

Find li gie komplut originarjament, u dak li kien applikabbli fil-perjodu li gew mibjugha l-investimenti li dwarhom qed jitressaq dan l-ilment. Il-kopji tal-*Fact Find*[13] ipprezentati huma dawk datati 11 ta' Settembru 2014, li jindika li dan kien *review*, izda mkien f'dawn id-dokumenti m'hemm referenza ghal xi tibdil, dejjem jekk kien hemm, minn dak komplut originarjament.

Ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz stqarret li:

'Mistoqsija ghaliex wasalt ghall-konkluzjoni li dawn kellhom profil medium risk, nghid li l-ewwel darba li gew ghandi s-Sinjuri OL u NL ghax kienu semghu ir-reklami taghna fuq ir-radio u konna nghidu li dawn kienu ta' riskju medju.

Wasalt li dawn huma medium ghax kienu qed iharsu ghal imghax ahjar minn tal-bank … Nghid li ma niftakarx x'investimenti kellhom qabel ma gew ghand Crystal Finance.'[14]

Minhabba li ma giex ipprezentat il-*Fact Find* applikabbli, ma jistax jigi determinat jekk l-ilmentaturi, qabel ir-relazzjoni taghhom mal-provditur tas-servizz, kellhomx investimenti ohrajn; u l-Arbitru m'ghandux dubju dwar dak li xehdu l-ilmentaturi, jigifieri li qabel bdiet ir-relazzjoni taghhom mal-*Crystal,* huma kellhom biss ftit flus il-bank.

Hawn jitqajjem dubju dwar il-mod kif il-profil tar-riskju tal-ilmentaturi gie kkategorizzat.

L-ilmentaturi ma setghux jigu kkategorizzati bhala *medium risk* sempliciment ghax kienu qed iharsu ghal imghax ahjar minn tal-bank, kif xehdet ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz. Minghajr l-ebda dubju li, bhal kull investitur, l-ilmentaturi kienu qeghdin ifittxu ahjar minn dak li kellhom, u kien proprju dak li ntqal fir-reklam li hajjarhom jinvestu mal-*Crystal.*

A bazi ta' dak indikat mir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz, jidher car li l-ilmentaturi kienu gew ikkategorizzati bhala *medium* ghax il-prodotti offruti dak iz-zmien, liema prodotti kienu qed jigu reklamati fuq ir-radju, kienu tajbin ghal investituri *medium*.

[13] *A fol.* 6 u *a fol.* 6 (Kaz. 114/2018)
[14] *A fol.* 267

Fi ftit kliem, l-ilmentaturi gew ikkategorizzati *medium* sabiex kienu setghu jigu mibjugha lilhom il-prodotti li kienu qed jigu offruti dak iz-zmien.

Irrispettivament minn x'kien jghid ir-reklam - jigifieri li l-investimenti huma ta' riskju medju - ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz kienet obbligata li tara l-pozizzjoni u s-sitwazzjoni tal-ilmentaturi u jekk dak li qed jigi mibjugh lilhom huwiex fl-ahjar interess taghhom jew le.

Dan anke mar-Regola[15] applikabbli dak iz-zmien mahruga skont id-Direttiva *MiFID*, il-provditur tas-servizz kellu l-obbligu li jagixxi b'mod onest, professjonali u fl-ahjar interess tal-konsumatur.

Il-fatt li r-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz iddikjarat li l-ilmentaturi kellhom riskju *medium* ghax il-prodott, skont huma, kellu riskju medju, jwassal lill-Arbitru ghall-fehma li r-rapprezentanta kien aktar mohhha biex tbiegh il-prodott li kien qed jinbiegh lil hafna konsumaturi ohra, milli biex tipprotegi l-interessi taghhom kif kellha obbligu li taghmel.

Ghalhekk ma mxietx ma' dik ir-Regola bazika tal-*MiFID*[16] kif espressa fir-Regoli li harget l-*MFSA* biex tipprotegi l-interessi tal-konsumaturi.

Konsiderazzjonijiet Ohra u Konkluzjoni

Fir-risposti sottomessi mill-provditur tas-servizz, indika bic-car li jirriserva d-dritt ta' risposta bla pregudizzju fuq il-merti tal-ilmenti li, skont hu, kien gie digà spjegat f'ittra lill-ilmentaturi datata 12 ta' Settembru 2017. Kopja ta' din l-istess ittra[17] giet ipprezentata mal-ilment mill-ilmentaturi infushom. Ghalhekk, l-Arbitru jrid iqis il-kontenut ta' din l-ittra.

F'din l-ittra, il-provditur tas-servizz tenna li r-relazzjoni tal-ilmentaturi bdiet fis-sena 2010, u matul dawn l-ahhar snin huma ghamlu f'kontijiet separati, tmien investimenti kull wiehed waqt li uzaw is-servizzi ta' *Crystal,* fejn kull investiment sar go l-istess tip ta' investiment, jigifieri f'*bond portfolios*.

---

[15] *ISR – Part B1: Standard Licence Conditions applicable to Investment Services Licence Holders which qualify as MiFID firms (SLC)*
[16] *ISR – Part B1: Rule 2.01 (SLC 2.01)*
[17] *A fol.* 42

Il-provditur tas-servizz sahaq li skont id-dokumenti jidher li, abbazi tal-informazzjoni moghtija lilu rigward ic-cirkostanzi individwali taghhom, huwa cert li nghatalhom it-taghrif necessarju u li huma zgur setghu jifhmu l-investiment li fuqu qed jilmentaw, hekk kif inhu car mill-*Client Fact Find* u mill-*Client Review Form,* fejn f'dan tal-ahhar jirrizulta li l-*financial adviser* issuggerixxa bosta drabi li jinvestu go fond li jkollu firxa akbar ta' *bonds*, izda l-ilmentaturi ppreferew dejjem li jinvestu go *bond portfolios* minflok.

Il-provditur tas-servizz enfasizza ukoll li qabel ma taw il-kunsens biex jinvestu f'dawn l-investimenti, huma gew infurmati sewwa bil-karatteristici ta' kull prodott offrut, minn xiex huwa maghmul, il-kompozizzjoni tieghu u minn xiex jista' jigi effettwat, l-ispejjez relatati, flimkien mar-riskji tal-prodott. F'din l-istess ittra, giet moghtija ukoll spjegazzjoni tal-andament tal-*BP 192*, filwaqt li l-provditur tas-servizz indika li t-telf li l-ilmentaturi garrbu fuq il-*BP 211* kien telf rizultat ta' prezzijiet baxxi fuq il-*bonds* taht dan il-*bond portfolio* u mhux minhabba xi negligenza ta' *Crystal* jew rapprezentanti taghha.

Barra minn hekk, fost affarijiet ohra, gie fuq kollox enfasizzat li l-ilment mhuwiex legittimu ghax l-investiment kien addattat (*suitable*) ghall-ilmentaturi u huma fehmu u accettaw minn qabel il-qligh u r-riskji marbuta ma' dan l-investiment.

L-Arbitru ghandu r-riservi kbar tieghu kemm verament gie spjegat dan kollu lill-ilmentaturi ghaliex, kif gie ammess anke mir-rapprezentanta tieghu, diversi tranzazzjonijiet saru permezz tat-telefon, id-dokumenti gew mibghuta bil-posta u l-ilmentaturi kellhom indikat fejn jiffirmaw. Ma tantx huwa konvincenti l-fatt li tista' tinghata spjegazzjoni dettaljata u necessarja tal-investiment fuq it-telefon, partikolarment lil persuni li bilkemm jafu jaqraw bil-Malti.

L-Arbitru huwa tal-konvinciment morali li l-investimenti kollha li gew mibjugha lill-ilmentaturi gew mibjugha lilhom mhux ghax necessarjament kienu addattati ghac-cirkostanzi taghhom, izda ghax sempliciment kienu dawk l-investimenti li l-provditur tas-servizz kellu disponibbli dak iz-zmien u li kien qed ibiegh lil numru kbir ta' konsumaturi.

Irid jinghad li dawn l-investimenti, specjalment dawk li qed isir ilment dwarhom, kienu kollha investimenti **spekulattivi u *non-investment grade.***

Ghaldaqstant, huwa car li l-provditur tas-servizz naqas mid-dmir tieghu li jagixxi fl-ahjar interess tal-investitur, dan hekk kif inhu obbligat li jaghmel skont *Investment Services Rules for Investment Services Providers*[18] mahruga mill-*MFSA* kif ukoll id-Direttiva *MiFID,* partikolarment skont ir-regolament digà ikkwotat li jghid:

'When providing Investment Services to clients, a Licence Holder shall act honestly, fairly and professionally in accordance with the best interests of its clients and shall comply with the relevant provisions of the Act, the Regulations issued thereunder, these Rules as well as with other relevant legal and regulatory requirements …'[19]

Suitability Assessment

Meta provditur tas-servizz kien qed ibiegh prodott moghti taht servizz ta' parir (*advisory service*), kellu jaghmel *suitability assessment* hekk kif stabbilit f'Regola 2.16 tal-i*Standard Licence Conditions* 'il fuq imsemmija.

Taht l-istess *Standard Licence Condition,* meta provditur tas-servizz ikun qed jaghti parir finanzjarju, huwa obbligat li jikseb taghrif necessarju minghand klijenti prospettivi biex ikun jista' jifhem fatti essenzjali dwar il-klijent u jkollu bazi ragonevoli biex jemmen - wara li jiehu konoxxenza tan-natura u t-tip ta' servizz provdut - li t-tranzazzjoni specifika li qed tigi rrakkomandata, tissodisfa dawn il-kriterji:

- li tilhaq l-oggettiv tal-investiment tal-klijent;
- li hija tali li l-klijent ikun finanzjarjament jiflah ghar-riskji relatati mal-investiment konsistenti mal-oggettiv tal-investiment tieghu; u
- li hija tali li l-klijent ghandu t-taghrif u l-esperjenza necessarja biex jifhem ir-riskji tat-tranzazzjoni.[20]

---

[18] *ISR – Part B1: Standard Licence Conditions applicable to Investment Services Licence Holders which qualify as MIFID firms (SLC)*
[19] *ISR – Part B1 Rule 2.01 (SLC 2.01)*
[20] *SLC 2.16*

Huwa car li l-objettiv tal-ilmentaturi kien li jzidu d-dhul taghhom izda, fuq kollox, jippreservaw il-kapital li huma qed jinvestu. Fil-fatt, meta huma raw li l-objettiv taghhom kien qed jintlahaq, huma kienu anke investew aktar flus mal-istess provditur tas-servizz.

L-ilmentatrici kienet mara tad-dar u l-ilmentatur kien jahdem bhala xufier u, mbaghad, pensjonant; u kif stqarrew huma stess kienu jghixu bil-paga minimima. Ghahekk huwa kredibbli li ma ridux jirriskjaw flushom fi prodotti spekulattivi u *non-investment grade.*

L-objettiv primarju tal-ilmentaturi kien il-preservazzjoni tal-kapital u, ghalhekk, meta wiehed jikkunsidra l-fatt li l-provditur tas-servizz u r-rapprezentanta tieghu kienu konxji tal-fatt li l-kapital investit ma jista' qatt ikun garantit, ma kellhomx idahhlu lill-ilmentaturi f'dawn it-tip ta' investimenti.

Il-fatt li l-provditur tas-servizz kien ilu xi zmien jinvestilhom flushom fi prodotti simili, ghaliex l-ilmentaturi kienu fdaw flushom f'idejh, ma jfissirx li huma kienu qed jissodisfaw dan il-kriterju. Nies li jkunu mdahhla fl-età, kif kienu l-ilmentaturi, ta' ftit skola, jkunu hafna drabi jiddependu kwazi assolutament fuq il-provditur tas-servizz u jiehdu dak li jghidilhom b'vangelu. Ghalhekk, din il-fiducja m'ghandha qatt tigi abbuzata, jekk xejn, ghaliex kull kuntratt jiddependi fuq il-*bona fede* tal-partijiet.

Mill-provi tal-kaz, jirrizulta lill-Arbitru li l-profil ta' dawn il-klijenti ma kienx jaghti licenzja lill-provditur tas-servizz li jinvesti fi prodotti fejn il-kapital ma kienx garantit u, ghalhekk, l-ewwel kriterju tas-*suitability test* ma ntlahaqx.

Dwar it-tieni rekwizit tal-gharfien u l-esperjenza, sabiex il-konsumatur ikun qed jifhem ir-riskji ta' dik it-tranzazzjoni partikolari, m'hemmx dubju li l-ilmentaturi ma kellhomx dak l-gharfien necessarju sabiex jifhmu r-riskju tat-tranzazzjonijiet li huma kienu qed jaghmlu.

Irrispettivament mill-kontenut tal-*Gain/Loss Analysis*, li juri lista ta' *bond portfolios* li l-provditur tas-servizz kien investielhom fihom, l-ilmentaturi xorta ma setghux jifhmu r-riskji tal-prodotti mibjugha lilhom ghax kienu joqghodu fuq dak li kien jghidilhom il-provditur tas-servizz li kien l-espert fil-materja.

F'dan il-qasam, (kuntrarjament ghal oqsma ohra fejn il-konsumatur ikun fuq l-istess livell negozjali bhall-kummercjant), il-konsumatur li ma jkollux *expertise* fis-servizzi finanzjarji, jkun jiddependi totalment fuq l-*expertise* tal-provditur tas-servizz u, proprju ghalhekk, ir-regoli tal-*MiFID* u tal-*MFSA* 'il fuq ikkwotati, jobbligaw lill-provditur tas-servizz jagixxi b'mod onest u *fair* mal-konsumatur, ghaliex dan jiddependi ghal kollox fuqhom.

U hekk gara f'dan il-kaz. Ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz hafna drabi kienet timpostalhom id-dokumenti, tghidilhom fejn jiffirmaw, u huma kienu jafdawha. Tranzazzjonijiet li jsiru b'dan il-mod ma jaghtux esperjenza lill-konsumatur, jinvesti kemm jinvesti. L-obbligu li l-affarijiet isiru skont ir-regolamenti bi spjega cara u kif jifhem il-konsumatur, taqa' fuq il-provditur tas-servizz.

U kull kaz irid jittiehed skont il-merti u skont ic-cirkostanzi partikolari tieghu.

F'dan il-kaz, l-ilmentaturi dejjem imxew fuq il-parir tal-provditur tas-servizz - fi ftit kliem, dejjem ghamlu dak li r-rapprezentanta tal-istess provditur tas-servizz qaltilhom biex jaghmlu. Huma ma kinux konxji ta' fiex kienu jikkonsistu dawn it-tranzazzjonijiet - lanqas biss kellhom l-gharfien necessarju fil-lingwa Maltija, ahseb u ara, kemm setghu jifhmu t-teknika ta' dak kollu li jgib mieghu investiment.

Ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz kienet konxja ta' dan kollu.

Dwar it-tielet kriterju, jigifieri kemm l-ilmentaturi setghu jassorbu t-telf tal-investiment, jirrizulta li l-ilmentatrici kienet mara tad-dar u, ghalhekk, ma kellha l-ebda dhul annwali. Zewgha kien bil-paga minima u, ghalhekk, meta wasal ghall-pensjoni, l-ammont li hu kien intitolat ghalih ma kienx wiehed kbir lanqas.

L-ammont investit fil-*BP 211* ma kienx wiehed zghir u, ghalhekk, tikkonsidra l-pozizzjoni tal-ilmentaturi, jigifieri li l-mara ma kellha l-ebda dhul annwali, filwaqt li r-ragel kien jircievi l-paga minima u eventwalment pensjoni minima, zgur li kull telf li kien ser jigi sostnut kien ser jinhass.

Fuq kollox, meta jigi ikkonsidrat il-fatt ukoll li ghalkemm l-investimenti offruti lill-ilmentaturi saru b'mod separat, jigifieri fuq kontijiet separati li huma t-tnejn kellhom mal-provditur tas-servizz, huma gew mibjugha l-istess prodotti u gew investiti l-istess ammonti.

L-ammont ta' €15,000 investiti f'*bond portfolio* wiehed digà ma kienx zghir, ahseb u ara, meta dan l-istess ammont gie investit ukoll kemm lill-mara kif ukoll lir-ragel minghajr ebda konsiderazzjoni li flushom jigu investiti b'mod diversifikat biex ikompli jitnaqqas ir-riskju. Li jitnaqqas ir-riskju lill-konsumatur huwa wkoll obbligu li ghandu jqis fuqu l-provditur tas-servizz.

Ghalhekk lanqas it-tielet kriterju tas-*suitability assessment* ma gie sodisfatt.

Minn dan kollu, huwa car li kieku sar *suitabiltity assessment* adegwat mill-provditur tas-servizz, kien jirrizulta li l-ilmentaturi ma kinux jissodisfaw it-tliet kriterji rekwiziti meta inghataw parir ta' investiment fit-totalità taghhom u, ghaldaqstant, l-Arbitru jikkonkludi li l-investiment li dwaru qed jitressaq dan l-ilment ma kienx *suitable* ghall-ilmentaturi u ma kellux jinbiegh lilhom.

Ghar-ragunijiet kollha hawn fuq moghtija, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment in kwantu l-investiment fil-*BP 211* huwa wiehed ekwu, gust u ragonevoli u qed jilqghu, filwaqt li qed jichad l-ilment in kwantu ghall-investiment fil-*BP 192* ghar-ragunijiet moghtija fid-decizjoni preliminari 'l fuq imsemmija.[21]

Kumpens dwar il-*BP 211*

Dwar Kaz 113/2018 – OL

Skont il-*Gain/Loss Analysis,*[22] l-ammont investit mill-ilmentatrici fil-*BP 211* kien jammonta ghal €15,000.

A bazi ta' *Confirmation of Sale*[23] fir-rigward tal-*BP 211,* mill-bejgh ta' dan il-portafoll l-ilmentatrici rceviet is-somma ta' €9,358.73, filwaqt li mill-*Gain/Loss Analysis* jirrizulta li hi rceviet ukoll €1,315.47 f'kupuni.

Ghalhekk, meta s-somom ricevuti mill-ilmentatrici jigu mnaqqsa mit-total ta' kapital originarjament investit, jirrizulta li hi intitolata ghal kumpens ta' **<u>€4,325.80</u>.**[24]

---

[21] *A fol.* 121 *et seq* fil-kaz ta' OL. *A fol.* 112 *et seq* fil-Kaz 114 2018 ta' DL

[22] *A fol.* 45

[23] *A fol.* 32

[24] €15,000 (total ta' kapital originarjament investit) – {€9,358.73 [total ricevut mill-bejgh tal-*BP 211*] + €1,315.47 [total ta' kupuni ricevuti mill-*BP 211*]} = €4,325.80

Dwar il-Kaz 114/2018 – NL

Skont il-*Gain/Loss Analysis,*[25] l-ammont investit mill-ilmentatur fil-*BP 211* kien jammonta ghal €15,000.

A bazi tal-Confirmation of Sale[26] fir-rigward tal-*BP 211*, mill-bejgh ta' dan il-portafoll, l-ilmentatur ircieva s-somma ta' €9,358.73, filwaqt li mill-*Gain/Loss Analysis* jirrizulta li hu rcieva ukoll €1,315.47 f'kupuni.

Ghalhekk, meta s-somom ricevuti mill-ilmentatur jigu mnaqqsa mit-total ta' kapital originarjament investit, jirrizulta li hu intitolat ghal kumpens ta' **€4,325.80.**[27]

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *Crystal Finance Investments Ltd.* thallas lill-ilmentatrici s-somma ta' erbat elef, tliet mija u hamsa u ghoxrin Ewro u tmenin centezmu (€4,325.80), u l-istess somma ta' erbat elef, tliet mija u hamsa u ghoxrin Ewro u tmenin centezmu (€4,325.80) lill-ilmentatur.

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

Kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

---

[25] *A fol.* 40 (Kaz. 114/2018)
[26] *A fol.* 27 (Kaz. 114/2018)
[27] €15,000 (total ta' kapital originarjament investit) – {€9,358.73 [total ricevut mill-bejgh tal-BP 211] + €1,315.47 [total ta' kupuni ricevuti mill-BP 211]} = €4,325.80