Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 016/2019

QK (l-ilmentatur)

vs

HSBC Bank Malta p.l.c. (C 3177)

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

Seduta tat-22 ta' Gunju 2020

L-Arbitru ra l-ilment fejn l-ilmentatur jissottometti li:

L-ilment tieghu kien dwar frodi fuq l-*internet* meta fis-6 ta' Frar 2018, wara li minghalih xtara minghand il-*Microsoft UK*, *Security Licence* ghal sentejn sab li kien gie ffrodat.

Intqal lilu li l-prezz ta' din is-suppost licenzja kien ta GBP7. Wara ftit dahal fl-*internet banking* tal-*HSBC* sabiex jivverifika x'kien gie debitat lilu fl-*account* tal-*credit card* li kien uza biex jixtri dan is-servizz.

Dak il-hin skopra li gew debitati lilu zewg ammonti ta' USD791.11 u USD1191.11 minn kumpanija li jisimha *Acumen* minn Bangladesh. Barra minn dawn iz-zewg ammonti hu gie debitat ukoll *currency conversion fee* ta' €16.87 u €11.20.

Immedjatament cempel lill-*HSBC Card Operations Division* Hal Qormi sabiex iwaqqfu dawn it-tranzazzjonijiet u gie mitlub biex imur l-*HSBC Branch High Street,* Sliema, u jimla *dispute form.*

Hu jghid li din il-*card*, *cioè*, il-*Master Premiere Credit Card* ghandha l-*Free Purchase Protection Insurance* li hija applikabbli wkoll ghal dawn il-kazi.

Il-Bank ma jridx jirrifondi l-ammonti 'l fuq indikati u qed jaghtuh it-tort billi daqqa jghidulu li hu ta d-dettalji tal-*credit card* tieghu lil terzi jew inkella li dahhal id-dettalji tal-*card* meta ma kellux kontroll fuq il-*computer.*

Jghid li hu kien qed jaghmel tranzazzjoni normali u l-ittra tieghu lill-Bank tas-6 ta' Marzu 2018, giet formulata a bazi ta' suggeriment li rcieva min-naha tal-*HSBC Card Operations Division* stess.

Qed jitlob lill-Arbitru sabiex jordna lill-Bank ihallsu l-ammonti iffrodati lilu li jammontaw ghal €1,614.03 u c-*charges* tal-Bank ghall-ammonti ta' €16.87 u €11.20.

Ra r-Risposta tal-Provditur tas-Servizz li tghid:

1. Illi preliminarjament, il-Bank esponenti, l-*HSBC Bank Malta p.l.c.,* ghandu jigi lliberat mill-osservanza tal-gudizzju, bl-ispejjez kontra l-Ilmentatur, peress illi l-Bank esponenti ma jistax jirrispondi ghat-telf li l-Ilmentatur allegatament sofra peress illi tali telf huwa ibbazat fuq ftehim u/jew '*interaction*' ma' terzi u, ghalhekk, a bazi tal-principju *res inter alios acta,* il-Bank esponenti ma jista' qatt jirrispondi ghall-azzjonijiet ta' haddiehor u li liema responsabbiltà ma tista' qatt tkun imputabbli lill-Bank esponenti. Dan qieghed jinghad peress illi l-Ilmentatur qieghed jghid illi allegatament dahal fi '*ftehim*' ma' terzi (*Acumen Lab Ventures)* liema terzi huma persuni kompletament injoti ghall-Bank esponenti liema servizz kien allegatament ghat-tigdid ta' licenzja ta' *Microsoft* tal-kompjuter personali tieghu liema licenzja hija moghtija minn *Microsoft* biss. Ghal dan il-'ftehim' u ghall-hlas tas-servizz, il-Bank esponenti kien kompletament estraneu u lanqas jista' jirrispondi ghall-ebda allegazzjoni li qieghed jaghmel l-Ilmentatur, ghalhekk tali ilment ghandu jigi indirizzat lil *Acumen Lab Ventures u* mhux lill-Bank esponenti.

2. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost jinghad illi l-fatt illi l-Ilmentatur ta access ghall-kompjuter personali tieghu lil terzi injoti u hallihom jahdmu

fuq is-sistema personali tieghu minghajr ma staqsa ebda domandi jew minghajr ma ha l-kompjuter tieghu ghand hanut li huwa proprjament awtorizzat minn *Microsoft,* huwa komportament kompletament negligenti fil-konfront ta' sigurtà li kull konsumatur ghandu jezercita u jkollu lejn, u biex ihares, l-informazzjoni personali tieghu. L-Ilmentatur *ex admissis* qal li ircieva telefonata minn terzi barranin li qalulu li ghandhom bzonn jaccedu ghall-kompjuter personali tieghu b'sistema remota (*remotely*). L-Ilmentatur dahhal il-*passwords* tal-kompjuter tieghu (haga li hadd qatt m'ghandu jaghmel specjalment lil xi hadd fuq it-telefon!!) u t-terzi kellhom kontroll shih u hieles tas-sistema tal-kompjuter tal-Ilmentatur. It-terzi staqsewh biex ihallas ghal tigdid tal-licenzja u, ghaliex beza' li s-sistema ser tikkrolla jekk ma jhallasx, huwa ghamel pagament minn fuq il-kompjuter tieghu meta ma kellux kontroll fuqu u hallas ghas-suppost tigdid tal-licenzja tal-*Microsoft.* Dan ifisser illi l-Ilmentatur ta l-kunsens tieghu lil terzi biex jaccedu ghas-sistema personali tieghu. L-Ilmentatur hallas u dahhal is-*Security PIN* tieghu waqt illi huwa ma kellux kontroll tal-kompjuter tieghu. Dan huwa agir traskurat, negligenti u inprudenti ghall-ahhar fl-ezekuzzjoni tal-pagament in kwistjoni u ghalhekk il-Bank mhuwiex u qatt ma jista' jinsab responsabbli ghat-telf li sofra l-Ilmentatur minhabba n-negligenza grossolana tieghu stess (korris-pondenza annessa u mmarkata bhala Dok HSBC 1, pagna 1 sa 8).

3. Illi *ai termini* tal-*General Terms and Conditions* (*Current, Savings and Card Accounts*) tal-Bank (dokument immarkat bhala Dok. HSBC 2) u *Card Conditions of Use* (Dok. HSBC 3), liema termini u kundizzjonijiet ghandu access facli ghalihom kull *card holder*, il-Bank esponenti mhuwiex responsabbli ghat-telf ta' *unauthorised transaction* jekk l-Ilmentatur ikun negligenti fil-konfront tas-sigurtà u access ghall-informazzjoni personali tieghu stess. Jinghad illi l-mertu tal-ilment odjern kien ezatt l-istess mertu ta' kawza quddiem l-*Ombudsman* tal-Belgju (*Ombudsfin*) deciza fid-19 ta' Settembru 2017 fejn gie konkluz, flimkien ma' grupp ta' esperti, illi meta wiehed jaghti kontroll shih tal-kompjuter tieghu lil terzi injoti huwa att negligenti da parti tal-konsumatur u konsegwentement il-bank huwa ezonerat mill-obbligu li jhallas lill-konsumatur ghal tali danni (decizjoni annessa u mmarkata bhala Dok. HSBC 4).

4. Effettivament l-Ilmentatur ta mandat lil *Acumen Lab Ventures* jew lil terzi ohrajn biex ihaddmulu l-kont tieghu u ta' dan l-agir m'ghandux iwiegeb il-Bank (ara *General Terms & Conditions* 5.5.2).
5. Illi mhux bizzejjed illi l-Ilmentatur jipprova xi telf li jghid illi huwa sofra izda tali prova trid tkun prova li t-telf gie soffert kagun tal-agir tal-istess Bank, u li konsegwentement huwa l-Bank esponenti li huwa responsabbli ghal tali danni fattwali u effettivament sofferti mill-Ilmentatur;
6. Illi fi kwalunkwe kaz, il-kawza odjerna hija manifestament infondata fil-fatt u fid-dritt u ghandha tigi michuda bl-ispejjez kontra l-Ilmentatur.

Sema' lill-partijiet,

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

Il-Fatti tal-Kaz

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

Fl-ilment tieghu, l-ilmentatur jghid li fis-6 ta' Jannar 2018, minghalih kien qed jixtri *Microsoft Security License* minghand *Microsoft UK* u din il-licenzja suppost li kienet ghal sentejn bil-prezz ta' GBP7. Wara li ghamel din it-tranzazzjoni dahal fl-*internet banking* tal-*HSBC* biex jiccekkja d-debitu ta' din it-tranzazzjoni u sab li, minflok il-GBP7 li suppost hallas, gew iddebitati lilu zewg ammonti: wiehed ta' USD791.11 u l-iehor ta' USD1,191.11, u li dawn gew migbuda minn kumpanija li jisimha *Acumen* minn Bangladesh.

Barra minn dawn iz-zewg ammonti, gew iddebitati lilu wkoll mill-Bank, *conversion fees* ta' €16.87 u €11.20. Immedjatament informa lill-Bank sabiex iwaqqfulu l-*card* li kienet l-*HSBC Master Premier Credit Card*. L-ilmentatur isostni wkoll li hu kien kopert bil-*Free Purchase Protection Insurance.*

L-ilmentatur jghid ukoll li l-Bank qallu li ma kienx ser jaghtih *refund* ghaliex kien ta d-dettalji tal-*card* tieghu lil terzi u dawn tahom meta ma kellux kontroll fuq il-kompjuter tieghu stess.

Minhabba li l-ilmentatur kellu problema ta' sahha u ma setax jattendi quddiem l-Arbitru, dehret ghall-ilmentatur martu, **"NN"** li, fost affarijiet ohra, xehdet illi hi u zewgha joqghodu jiktbu fl-istess kamra u, fis-6 ta' Frar 2018, zewgha ircieva telefonata fejn qalulu li kienu qed icemplulu mill-*Microsoft* fejn offrewlu *Microsoft Security Licence* ghal sentejn bil-prezz ta' £5 u £2 ghall-ewwel u t-tieni sena rispettivament. Zewgha qalilha li kienet telghet *pop-up* tal-*HSBC* u, peress li huma jixtru hafna *online*, l-ilmentatur dahhal l-informazzjoni sabiex isir il-hlas ta' £5. Mill-ewwel, ir-ragel taghha dahal fuq l-*internet banking* biex jara x'kien gie iddebitat u sab li kien hemm zewg tranzazzjonijiet u mill-ewwel cempel lil *Cards Division* biex jimblokka l-*card.*

F'din l-okkazzjoni, r-ragel ma rcieva l-ebda notifikazzjoni ta' hlas mill-*HSBC,* però, minn jeddu cemplilhom meta ra dawn iz-zewg tranzazzjonijiet u dan ghamlu biex jimblokka l-*card*.

L-*HSBC* qalulu sabiex jimla *Dispute Form* fl-eqreb *Branch,* u x-xhud marret mieghu fil-*Branch* ta' *High Street* u nfurmaw lill-Bank b'dak li gara.

Wara hafna rapprezentazzjonijiet mal-*HSBC,* dawn irrifjutaw li jikkreditawlu dawn l-ammonti ghaliex qalulu li kien hu li ta l-informazzjoni biex setghu jingibdu l-flus. Ix-xhud tghid li zewgha ta biss dik l-informazzjoni li kulhadd jaghti meta jixtri *online.*

In kontroezami, tghid li hi qalet li kienu dahlu fil-kompjuter tieghu ghaliex fehmet li la kienu *fraudsters* bilfors li kienu dahlu fil-kompjuter tieghu biex gibdu l-flus. Zewgha, meta rcieva t-telefonata u telghet *pop-up* tal-*HSBC,* ma ddubitax u emmen li kienet ser issir tranzazzjoni lecita. Mistoqsija galadarba zewgha kien dahal mill-ewwel fl-*internet banking* biex jiccekkja t-tranzazzjoni, allura, kienx qed jiddubita dik it-tranzazzjoni, ix-xhud qalet li din kienet prattika li zewgha dejjem jaghmel meta jixtri bl-*internet* u, anke, jiccekkja kull tranzazzjoni li kienet taghmel hi ghaliex '*din hi n-natura tieghu.'*[1]

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

[1] *A Fol.* 104-105

Ghall-provditur tas-servizz xehdet Joanna Bajada, *Senior Product Manager* fil-*Customer Value Management* tal-*HSBC* fuq il-*cards.*

Hija xehdet li wara li kellhom l-ilment minghand l-ilmentatur, ippruvaw jghinuh ghalkemm ma kinux obbligati li jaghmlu dan. Kellmu lill-*merchant,* li jidher li kien *Acumen,* fejn qalulu li l-klijent taghhom ma kienx ha s-servizz u, ghaldaqstant, talbu l-flus lura. Min-naha ta' *Acumen*, ipprovdew lil *Card Operations* tal-Bank bid-dettalji kollha '*fejn ippruvaw li s-servizz huma tawh u li mxew mal-proceduri taghhom qabel ma taw is-servizz u hadu l-pagament'.*[2]

Xehdet ukoll li, apparti d-dokumentazzjoni li pprezentaw *Acumen*, huma ma ghamlu l-ebda investigazzjoni ulterjuri biex jaraw '*jekk dak li qed jghidu huwiex korrett jew le; biss biss li taw servizz, però, lil min tawh ma nistghux nghidu.'*[3]

Tghid ukoll li galadarba s-sistema taghhom ikollha informazzjoni bizzejjed biex thallas, isir il-hlas u dan ma jkunx jista' jitwaqqaf. Tghid li skont l-ittra li kien baghat l-ilmentatur fis-6 ta' Marzu 2018, kien qal li ma kellux kontroll fuq il-kompjuter tieghu fil-hin li saret it-tranzazzjoni ghaliex il-kompjuter kien fil-kontroll ta' terzi. Il-kontroll ma kienx wiehed fiziku imma, galadarba kien ta d-dettalji lil terzi persuni, ma kellux kontroll ghaliex dahhal id-dettalji tal-*card* biex il-frodisti setghu jaghmlu t-tranzazzjoni.

Ix-xhud izzid tghid:

'*Il-pagament sar lil Acumen meta kienet qed issir it-tranzazzjoni. Din kienet Premier Mastercard u ahna, bhala bank, l-ewwel morna through Mastercard, imbaghad, kellimna wkoll lil Acumen.*

Nghid li l-bank ma ghamel l-ebda rapport lill-pulizija dwar dan ghax ahna qghadna fuq dak li qal l-Acumen. Bhala bank ma ghandniex informazzjoni min kellem lil min l-ewwel: jekk hux l-Acumen lis-Sur QK. Nghid li l-frodisti ikkuntattjaw lis-Sur QK.'

Fil-kontroezami, ikkonfermat illi:

---

[2] *A Fol.* 106

[3] *Ibid.*

'Qed jinghad li l-bank esebixxa diversi dokumenti li inghata minghand il-frodisti, dokumenti li s-Sur QK qatt ma rahom, u mistoqsija kif ahna ma ccekkjajnihomx u qghadna fuqhom, nghid li dawn il-kuntratti li hemm mhumiex bejn is-Sur QK u terzi, imma bejn il-frodisti u l-Acumen. Nghid li dawn il-kuntratti huma relevanti ghax hu ta l-kontroll tal-computer tieghu lill-frodisti, mhux lill-Acumen.

Qed nigi mistoqsija kif ahna fir-risposta lill-Arbitru qed nghidu li s-Sur QK kien negligenti abbazi ta' dokumenti li nghatajna mill-Acumen - meta dawn kienu kollha frodi - u s-Sur QK qatt ma rcieva dawn l-istess dokumenti; u meta l-firma tas-Sur QK mhix dik iffirmata fuq id-dokumenti, nghid li l-firma vera ma taqbilx ma' tas-Sur QK. Però, l-bank ma jistax jidhol jaghmel tajjeb ghall-frodi meta l-klijent taghna ma kellux kontroll u halla lil terzi persuni juzaw il-computer tieghu.'[4]

Preliminari:

Qabel ma l-Arbitru jghaddi biex iqis l-ilment u l-eccezzjonijiet li ta l-provditur tas-servizz, ihoss li ghandu jpoggi dan il-kaz fil-kuntest li sehh ghaliex dan huwa kaz ta' frodi bl-*internet* li hu fenomenu marbut mal-uzu tat-teknologija fil-qasam tas-servizzi finanzjarji. Dan hu fenomenu mifrux mad-dinja kollha u, ghalhekk, kollox irid jitpogga fil-kuntest partikolari tal-kaz kif, fuq kollox, jistabbilixxi l-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, fejn l-Arbitru huwa mistenni li jiddeciedi skont dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu, u ragonevoli '***fic-cirkostanzi partikolari ta' kull kaz***.'[5]

Peress li dan huwa kaz car ta' frodi li jsir permezz tal-*internet,* ghalhekk, ma jistax jitqies daqslikieku kien xi kaz ta' natura ordinarja. Minn dak li qal l-ilmentatur lilu giet ipprezentata sitwazzjoni fejn genwinament kien qed jahseb li qed jixtri servizz tal-*Microsoft* u, fil-fatt, irrizulta li kien qed jigi iffrodat. Il-Bank ukoll accetta li kien kaz ta' frodi bl-*internet* kif xehdet ir-rapprezentanta tal-Bank quddiem l-Arbitru.

Sfortunatament, dan l-abbuz huwa wiehed mifrux hafna tant li fid-dinja jinsterqu miljuni kbar ta' ewro minghand il-konsumaturi u l-banek permezz ta' diversi forom ta' frodi. Il-*Financial Services Ombudsman* tal-Ingilterra irrapporta

---

[4] *A Fol.* 107

[5] Kap. 555, Art. 19(2)(b)

li matul is-sena 2017, il-banek u l-kumpaniji tal-*cards* ipprevenew is-serq ta' biljun u nofs liri sterlini permezz tal-frodi. B'dankollu, aktar minn £730 miljun insterqu bi frodi lill-konsumatur b'tip wiehed biss ta' frodi, jigifieri dak li jissejjah '*authorised push payment*' (APP), fejn il-kriminal jirnexxilu jikkonvinci lill-konsumatur jaghtih informazzjoni u jittrasferixxi flusu lilu.

Ma' din is-somma tinghadd ukoll somma ohra ta' frodi diversi li jammontaw ghas-somma ta' £236m. Dan juri kemm il-problema hija kbira u kemm jingidmu nies ghax jigu mqarrqa.

Apparti li miljuni ta' konsumaturi jingidmu madwar id-dinja, anke l-banek u kumpaniji kbar madwar id-dinja jisfaw vittmi tal-frodi.

Ghalhekk dawn il-kazi ma jistghux jitqiesu sempliciment daqslikieku kienet qed issir tranzazzjoni normali, fejn parti tista' tipponta subghajha lejn il-parti l-ohra u tipprova titfa' l-htija fuqha.

F'dawn il-kazi, kemm il-konsumaturi kif ukoll l-istituzzjonijiet finanzjarji huma vittma tal-frodist li b'hazen kbir jirnexxilu johloq stampa falza li tqarraq u li, hafna drabi, wiehed ftit li xejn jista' jinduna li jkun qed jigi mqarraq.

Izda, dawn is-sitwazzjonijiet huma koperti b'ligijiet specjali u l-kuntest guridiku ta' dan il-kaz ma jistax jitqies fuq il-linji generali tad-dritt li jigu applikati f'kuntratti ordinarji izda, kif ser jinghad, japplikaw il-ligijiet specjali, fosthom, Direttiva tal-Unjoni Ewropea, il-*Payment Services Directive 2* (PSD 2) u d-*Directive 1* mahruga mill-Bank Centrali (*Directive*).

L-Ewwel Eccezzjoni Preliminari u l-Kuntest Guridiku

L-ewwel eccezzjoni tal-Bank hija fis-sens li huwa ma kellu x'jaqsam xejn mat-tranzazzjonijiet li ghamel l-ilmentatur bil-*card* tieghu li kien qed jinnegozja ma' xi haddiehor u '*res inter alios acta'* ghalih. Din id-difiza hija wahda bbazata fuq il-ligi generali u dak li jipprovdi l-Kodici Civili dwar min ghandu t-tort.

Izda, f'dan il-qasam tapplika l-ligi specjali u '*lex specialis derogat lege generali*'. Dan anke gie enfasizzat mill-Prim'Awla tal-Qorti Civili fis-sentenza: ***All Invest Co.***

Ltd vs 'X'[6] fejn il-Qorti qalet li fil-qasam tas-servizzi finanzjarji kellha tapplika l-ligi specjali li tirregola dan il-qasam.

Barra minn hekk, l-Arbitru jrid isegwi dak li jipprovdi l-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta fejn l-Arbitru jrid jimxi hekk:

'jikkunsidra u jiehu kont, b'dak il-mod u sakemm huwa jidhirlu xieraq, ta': ligijiet applikabbli u relevanti - regoli u regolamenti, b'mod partikolari dawk li jirregolaw l-imgiba ta' provditur tas-servizz, ***inkluz linji gwida mahruga mill-awtoritajiet supervizorji nazzjonali u tal-Unjoni Ewropea*** *- il-prassi segwita f'oqsma finanzjarji - u l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.'*[7]

F'dan il-kuntest ta' ligijiet specjali, il-kaz odjern ghandu jigi kkunsidrat fl-ambitu tal-***Payment Services Directive 2*** **(PSD2) mahruga mill-Unjoni Ewropea li dahlet fis-sehh fit-13 ta' Jannar 2018. Din id-Direttiva iddahhlet fil-ligi taghna permezz ta'** ***Directive 1*** **tal-Bank Centrali ta' Malta skont il-Kap. 204 tal-Ligijiet ta' Malta.**

Ghalhekk, kif ser jigi meqjus aktar 'il quddiem f'din id-decizjoni, il-Bank hu marbut b'din id-Direttiva ukoll u tahtha ghandu certu obbligi li jmorru lil hinn mill-kuncett ta' *res inter alios acta,* kif invokat mill-Bank fl-eccezzjoni preliminari tieghu.

Fil-fatt, dan il-kuncett f'dan il-kuntest huwa irrelevanti ghaliex il-PSD 2 harget proprju biex, fost affarijiet ohra, taghti protezzjoni akbar lill-konsumatur lil hinn minn kuncetti marbuta mal-ligi generali.

Dan kien zvilupp li ha s-snin biex sehh, u f'dan il-qasam il-ligijiet specjali mahsuba biex jaghtu protezzjoni lill-konsumatur tbieghedu minn kuncetti tradizzjonali li kienu jqisu kull kuntratt fuq l-istess binarju u, maz-zmien, kuntratti specjalizzati bdew jitqiesu bi kriterji guridici differenti u anke gew '*hedged'* kemm b'ligijiet nazzjonali, li taw protezzjoni akbar lill-konsumatur, b'linji gwida, u Direttivi tal-Unjoni Ewropea, li fehmu sew in-natura ta' dawn it-tranzazzjonijiet specjali u gew inkwadrati f'regoli li joffru certu protezzjoni lill-klijenti *retail* li kultant isibu

[6] Deciza fit-30 ta' Marzu 2017
[7] Kap. 555, Art. 19 (3)(c)

ruhhom f'sitwazzjonijiet ta' vulnerabilità u, proprju f'dan il-kuntest, jinghataw certa protezzjoni specjali.

Frodi bl-Internet

Peress li l-kummerc elettroniku permezz tal-*internet* zdied u offra suq kbir ghal hafna negozji mad-dinja kollha, aktar ma jghaddi z-zmien l-uzu tac-*cheques* u flus kontanti qed jigi sostituti bi hlasijiet elettronici (*electronic payments*).

Il-mod konvenjenti li wiehed ihallas bi *credit card* u permezz ta' *online banking* kien konvenjenti hafna kemm biex kiber in-negozju fuq livell mondjali kif ukoll kien mezz komdu sabiex il-konsumatur ikun jista' jixtri prodotti u servizzi minn kull parti tad-dinja bl-ahjar prezzijiet ghalih; u l-istituzzjonijiet finanzjarji jzidu l-qligh taghhom. Il-banek u istituzzjonijiet finanzjarji ohra dan fehmuh sew u bdew jippermettu l-uzu tal-*credit cards* ghal xiri fuq l-*internet.* Izda, aktar ma zviluppa dan is-suq, aktar zdiedu l-frodi fuq l-*internet* bil-kriminali hafna drabi jkunu attrezzati b'teknika li tqarraq bil-konsumatur u anke bl-istess istituzzjonijiet finanzjarji li huma wkoll gieli gew misruqa direttament mill-frodisti.

Hafna drabi jkun difficli li jigu restitwiti lura l-flus li jinsterqu ghaliex il-frodist ma jinqabadx. Ghalhekk qamet il-kwistjoni min ghandu jaghmel tajjeb ghal dan it-telf: il-konsumatur jew il-bank? F'dan il-kuntest, l-Unjoni Ewropea l-ewwel harget *Recommendation* li kien il-Belgju biss li dahhalha fil-ligijiet tieghu, imbaghad, harget il-*Payment Services Directive* (PSD 1) u din giet riveduta fid-Direttiva vigenti, jigifieri, il-PSD 2 li, kif inghad, iddahhlet fil-ligijiet taghna permezz tad-*Directive 1* dwar *Payments Services* mahruga mill-Bank Centrali ta' Malta.

L-Aspetti Relevanti tal-PSD 2 u tad-*Directive 1* tal-Bank Centrali ghal dan il-kaz

Din id-Direttiva hija wahda estensiva u l-Arbitru ser jaghmel referenza biss ghal dawk il-partijiet li huma relevanti ghall-kaz.

Qabej xejn, irid jinghad x'kien il-hsieb wara t-tqassim tar-repsonsabbiltà f'dawn il-kazi ta' telf, serq jew mizapproprijazzjoni tal-*credit cards* fid-Direttiva PSD 2. Ghalkemm il-preambolu u r-*recitals* ta' Direttiva ma jitqisux li ghandhom ir-rabta legali li ghandu t-test proprju ta' Direttiva, però, gie meqjus hafna drabi li l-preambolu ghandu siwi sabiex jigi interpretat it-test sostantiv tad-Direttiva.

Il-preambolu 53[8] jistabbilixxi l-principju li l-konsumaturi u mikro-intraprizi ghandhom jinghataw protezzjoni specjali f'kuntrast ma' kumpaniji, u dan minhabba principji ohra stabbiliti marbutin ma' dik li tissejjah *asymmetrical information* u l-qaghda negozjabbli inferjuri tal-konsumatur:

'*As consumers and undertakings are not in the same position, they do not need the same level of protection. While it is important to guarantee consumer rights by provisions from which it is not possible to derogate by contract, it is reasonable to let undertakings and organisations agree otherwise when they are not dealing with consumers'*.

Filwaqt li d-*Directive 1* tal-Bank Centrali (*Directive*) thares dan il-principju, in linea mal-PSD 2, tispjega wkoll x'inhuma l-obbligi tal-konsumatur.

Il-konsumatur (*payer/payment user*), fost affarijiet ohra, ghandu dawn l-obbligi*:*

45. (1) The payment service user entitled to use a payment instrument shall:

(a) use the payment instrument in accordance with the terms governing the issue and use of the payment instrument, which must be objective, non-discriminatory and proportionate;

(b) notify the payment service provider(s), or the entity specified by the latter, without undue delay on becoming aware of the loss, theft, misappropriation or unauthorised use of the payment instrument.

(2) For the purposes of Paragraph 45(1)(a), the payment service user shall, in particular, upon receipt of a payment instrument, take all reasonable steps to keep its personalised security credentials safe'.

L-Arbitru ma jidhirlux li l-ilmentatur ma mexiex ma' dawn l-obbligi. Dwar l-ewwel rekwizit, meta l-ilmentatur kien qieghed jixtri servizz bl-*internet* kien qed jimxi mat-*Terms and Conditions* tal-*Card* li, fost affarijiet ohra, jghidu li l-*card* tista' tintuza ghal xiri bl-*internet.* L-ilmentatur ma kienx qed jaghti dettalji ta' sigurtà tal-*card* b'mod li mhux suppost ghaliex, milli xehdet mart l-ilmentatur, ta d-dettalji tal-*card* li normalment jinghataw biex bniedem jixtri bl-*internet.*

[8] *PSD2 Directive, preamble 53*

Però, l-Arbitru lanqas ghandu d-dettalji ezatti ta' x'kienu l-partikolaritajiet ezatti li ta l-ilmentatur ghaliex il-provditur tas-servizz, li allega li sar uzu hazin tal-*card,* ma gab l-ebda prova dettaljata ta' x'dettalji inghataw u l-uniku xhud li pproduca ma meriex ix-xhieda ta' "NN".

Ghalhekk, l-Arbitru ma jsib xejn hazin kif intuzat il-*card* galadarba l-ilmentatur kien minghalih li qed jaghti d-dettalji lill-kumpanija rinomata l-*Microsoft*. Il-mod li bih gie mqarraq l-ilmentatur jista' jigri lil kull min mhux espert f'dan il-qasam.

Dwar it-tieni rekwizit, jigifieri li jinnotifika immedjatament lill-provditur tas-servizz, dan l-ilmentatur ghamlu minnufih u kien diligenti bizzejjed li, wara li ghamel it-tranzazzjoni, mill-ewwel iccekkja x'kien gie debitat lilu bl-*internet banking* tal-*HSBC.* Dan juri certa diligenza, u mhux kif ipprova jinsinwa l-provditur tas-servizz, li l-ilmentatur ghamel dan ghaliex kellu dubju fit-tranzazzjoni li ghamel. Mart l-ilmentatur xehdet, mhux opposta, li din kienet prassi regolari ta' zewgha meta jixtri bl-*internet.*

It-tielet rekwizit ma jidhirx li gie miksur mill-ilmentatur. Ma giex ippruvat li l-ilmentatur ma zammx il-*PIN Number* f'post *safe.* Fix-xiri bl-*internet* bilfors iridu jinghataw certi dettalji tal-*card,* u l-provditur tas-servizz ma gab l-ebda prova teknika, jew mod iehor, kif soltu jingiebu quddiem l-Arbitru, li l-*PIN Number* ma nzammx sikur. Ghalhekk, jirrizulta li l-ilmentatur qeda l-obbligi tieghu skont ma jipprovdi l-Artikolu 45 tad-*Directive.*

Skont l-Art. 49 tal-istess *Directive*, il-bank huwa obbligat li jaghti rimbors lill-klijent jekk tkun saret tranzazzjoni minghajr l-awtorizzazzjoni tieghu sakemm ma jkunx hemm prova li l-konsumatur ikun agixxa b'mod frawdolenti.

Izda, din l-eventwalità ghar-rimbors hija kkwalifikata bl-Art. 50 tal-istess *Directive* li, fost ohrajn, tghid illi jekk il-*card* tkun intuzat minn xi hadd li jkun seraqha lill-*cardholder,* jew jekk tkun sehhet mizapproprjazzjoni, il-konsumatur ibati s-somma ta' €50.

Però, dan ma japplikax jekk:

'The payer shall bear all of the losses relating to any unauthorised payment transactions if they were incurred by the payer ***acting fraudulently*** *or failing to fulfil one or more of the obligations set out in Paragraph 45 with* ***intent or gross negligence****. In such cases, the maximum amount of EUR 50 shall not apply.'*

Ghalhekk, l-Arbitru jrid jara jekk l-ilmentatur agixxiex b'mod *frawdolenti* u jekk naqasx mill-osservanza fl-obbligi tieghu fl-uzu tal-*card*[9] b''*intent jew gross negligence'.*

Fis-sistemi legali kollha, parti ssofri l-konsegwenzi tal-att frawdolenti taghha ghaliex *fraus omnia corrumpit*. Dan jista' jsehh jekk, perezempju, il-konsumatur wara li jinnotifika lill-bank li jkun tilef il-*card* jew li insterqitlu, huwa stess jigbed il-flus; jew jekk jichad li hu stess awtorizza tranzazzjoni li jkun ghamel hu stess billi uza d-dettalji tal-*card* bhall-*card number* u l-*expiry date.*

L-att frawdolenti jrid jippruvah il-provditur tas-servizz. F'dan il-kaz, la qed jigi allegat u lanqas ma gie ippruvat li l-ilmentatur agixxa b'mod frawdolenti.

Ghalhekk tibqa' l-kwistjoni jekk it-tranzazzjoni li ghamel l-ilmentatur saritx *b''intent jew gross negligence'.*

La fid-Direttiva tal-Unjoni Ewropea u lanqas fid-*Directive* tal-Bank Centrali m'hemm definizzjoni ta' x'inhi *gross negligence.*

Fil-preambolu tal-PSD2[10] issir distinzjoni netta bejn *negligence* u *gross negligence.* Fil-preambolu 72 tal-PSD 2, qabel xejn, jinghad li biex wiehed jistabbilixxi jekk kienx hemm negligenza jew negligenza grossolana, wiehed irid jara x'kienu **c-cirkostanzi ta' kull kaz.**

Barra minn hekk, jinghad illi:

***'The evidence and degree of alleged negligence should generally be evaluated according to national law**.'*

Filwaqt li l-PSD2 tghid li n-**negligenza grossolana** trid tkun wahda aktar gravi minn **negligenza ordinarja,** kif inghad, ma tinghatax definizzjoni. L-uniku ezempju li jinghata ta' negligenza grossolana hu meta l-*cardholder* izomm il-mezz ta' identifikazzjoni, bhall-*PIN Number,* fl-istess post li jkollu l-*card*. Apparti dan l-ezempju, m'hemm l-ebda ezempju iehor u, ghalhekk, il-kaz odjern irid jigi meqjus ghal dik li hi negligenza grossolana skont il-ligi taghna.

[9] Skont Art. 45

[10] Preambolu Nru. 72

F'dan il-kuntest, irid jinghad ukoll, li mhux kull pajjiz juza l-istess kriterju biex ikejjel u jiddefinixxi x'inhi negligenza grossolana.

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

Fil-kaz *Grill v. General Iron Screw Collier Co.* (1866) L.R. 1 C.P. 600, 612, Willes J. 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[11] jghid:

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

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

'*La colpa grave è equiparata al dolo:[12] 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 li *gross negligence* hija:

'*extreme carelessness that shows wilful or reckless disregard for the consequences to the safety or property of another'.[13]*

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 titqisx sempliciment '*negligence on a higher degree*', izda, li hija *culpa lata*.

Il-Qorti tal-Appell[14] sostniet dan:

---

[11] *Dictionary of English Law*
[12] https://www.brocardi.it/C/culpa-lata-dolo-aequiparatur.html
[13] https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/gross-negligence
[14] *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

‘M'hemmx dubju illi fis-sistema tal-ligi taghna jezisti dan il-koncett ta' gross negligence ossija culpa leta. 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 responsabilita 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.

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.’

Il-provditur tas-servizz ukoll fehem li l-qofol tal-kaz huwa marbut mal-fatt jekk l-ilmentatur ikkomettiex negligenza grossolana jew le, tant li l-abbli difensuri tieghu ghamlu nota ta’ referenzi dedikata kollha ghal dan il-kuncett ta’ negligenza grossolana.

Il-provditur tas-servizz fir-risposta tieghu jghid li l-ilmentatur ma inghatax *refund* ta’ dak li nsteraqlu mill-frodist ghaliex hu ta il-kontroll tal-kompjuter tieghu lil terzi u ghamel pagament minn fuq il-kompjuter tieghu billi dahhal is-*security PIN*

tieghu waqt li hu ma kellux kontroll tal-kompjuter tieghu.[15] Jghid li b'dan il-mod l-ilmentatur gab ruhu b'mod '*traskurat, negligenti u imprudenti ghall-ahhar'.*

Izda kemm il-*PSD 2 Directive* kif ukoll id-*Directive 1* tal-Bank Centrali jinsistu li biex *cardholder* ma jinghatax rimbors irid ikun agixxa b'negligenza grossolana u mhux sempliciment negligenza. Huwa minnu li l-provditur tas-servizz jaghmel nota ta' referenzi fejn tissemma l-*gross negligence* imma nota ta' sottomissjonijiet ma tissostitwix ir-risposta u ma tistax tinbidel id-difiza f'dak l-istadju.

Imma l-Arbitru xorta wahda hu tal-fehma li l-ilmentatur ma agixxiex b'negligenza grossolana ghal dawn ir-ragunijiet:

Qabel xejn, kif qalu l-Qrati Maltin, il-kuncett ta' negligenza grossolana (*culpa lata*):

'*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'.*[16]

Fil-kaz odjern ma jistax jinghad li l-ilmentatur agixxa b'xi mod li ried jikkawza dannu lil haddiehor, jew li agixxa b'mod li anke bniedem fl-estremità tieghu ried ikun negligenti jew jista' jitqies li kien '*doluz*'.

U kif tghid il-PSD 2, biex wiehed jistabbilixxi jekk kienx hemm '*gross negligence'* wiehed irid ihares lejn ic-cirkostanzi partikolari tal-kaz, kif ukoll hu marbut l-Arbitru li jaghmel skont l-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

F'dan il-kaz jidher car li l-ilmentatur gie mqarraq minn frodist, u biex wiehed juza kriterji li huma ***gusti, ekwi u ragonevoli,*** irid jitqies x'kien jaghmel bniedem ordinarju iehor fl-istess cirkostanzi. Galadarba l-Arbitru huwa mistenni li japplika dawn il-principji ta' gustizzja, ekwità u ragonevolezza, il-kriterju tal-komportament tal-'*ordinary person'* f'cirkostanzi simili jitqies li huwa t-test li hu l-aktar idoneju fil-kaz odjern.

[15] *A Fol*. 41

[16] Sentenza tal-Qorti tal-Appell ikkwotata aktar 'il fuq

L-ilmentatur ircieva telefonata fejn qalulu li kienu qed icemplulu mill-*Microsoft* ghaliex il-kompjuter kien ser jikkraxxjalu u offrewlu li jbieghulu licenzja tal-istess kumpanija ghall-prezz vantaggjuz ta' £7 li tkoprih ghal sentejn. Wiehed irid iqis ukoll l-istat psikologiku li kien fih l-ilmentatur filwaqt li dahlitlu din it-telefonata, stat ta' bniedem ordinarju li qed jibza' li ser jikkrollalu l-kompjuter u, fl-istess hin, qed jigi offrut licenzja minn kumpanija rinomata bhall-*Microsoft* li hi maghrufa ghas-serjetà taghha. Mela, allura, l-ilmentatur minghalih li qed jiftiehem ma' kumpanija serja li ser tbieghlu licenzja li ssolvilu din il-problema gravi li kien rinfaccjat biha. Irid jitqies ukoll il-hin li fih isiru dawn it-tranzazzjonijiet, fejn wiehed ma jkollux il-lussu li joqghod jahseb, izda, li jkun irid isolvi l-problema kemm jista' jkun malajr ghaliex inkella l-konsegwenzi fuq il-kompjuter ikunu gravi.

Dwar dan l-aspett psikologiku, l-Arbitru jaqbel ma' dak li qal il-*Financial Services Ombudsman* tal-Ingilterra[17] fejn ghaqqad l-aspett psikologiku mal-kriterju tan-negilgenza grossolana:

'But gross negligence isn't a term to be used lightly. When someone contacts us after losing money to a scam, we'll look to see if they actually authorised the transaction. In assessing this, we'll be trying to "recreate the scene". If we think it's more likely than not they didn't authorise the transaction, that's when we need to consider whether they were grossly negligent – as part of deciding what's fair and reasonable. And one of the key things we'll think about will be the environment that was created by the fraudster for the consumer – essentially the "spell that was cast ... As financial services change, and scams evolve with it, what's considered grossly negligent behaviour will inevitably change too.

The increasing sophistication of scams means that the bar for gross negligence is high – it's more than just a test of whether someone was careless."'

Ghalhekk, ma jistax xi hadd jirraguna '*with hindsight*' x'messu sar f'mument ta' agitazzjoni psikologika, imma jrid jara x'kienu c-cirkostanzi fil-waqt li kienet qed issir it-tranzazzjoni.

[17] https://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ombudsman-news/145/145-ombudsman-focus-fraud-and-scams.html

Il-provditur tas-servizz jghid ukoll li l-ilmentatur naqas meta ta d-dettalji tal-*card* u '*l-PIN number tieghu'* lil terzi. Izda, ma jgib l-ebda prova specifika ghal dan. L-uniku dettall ta' kif saret it-tranzazzjoni jinsab fl-ittra tas-6 ta' Marzu 2018, li l-ilmentatur baghat lill-provditur tas-servizz biex jghid x'kien gralu u f'din l-ittra jghid, fost l-ohrajn, li:

'*I confirm that I never gave any personal details over the phone. I entered my MasterCard details since I was afraid that I could not use my computer …'* [18]

Kif gie sottomess quddiem l-Arbitru,[19] l-ilmentatur kien minghalih qed jaghmel hlas bl-*internet* ta' servizz li kien qed jixtri u ta l-istess dettalji li jaghti s-soltu peress li kien regolarment jixtri bl-*internet.* Skont l-istess *Terms and Conditions* ghall-uzu tal-*Mastercard,* xiri bl-*internet* bil-*card* huwa permess.

Ghalhekk kollox juri li l-ilmentatur agixxa kif kien jagixxi bniedem ordinarju fl-istess cirkostanza tieghu u dan ma jwassalx ghall-grad ta' negligenza grossolana. Huwa facli li provditur tas-servizz jara perikli hafna aktar milli jara *retail client* bhall-ilmentatur li hu bniedem ordinarju li facilment jista' jingidem.

L-Arbitru jinnota xhieda ta' Joanna Bajada, li xehdet ghall-provditur tas-servizz, fejn tghid li minkejja li l-Bank ma kellu l-ebda obbligu, xorta ipprova jghid lill-ilmentatur billi ikkuntattja lil *Acumen.* L-Arbitru ma jaqbilx ma' dan l-i*statement* ghaliex bejn l-ilmentatur u l-provditur tas-servizz tezisti relazzjoni fejn ghandek espert fuq naha u *retail client* fuq in-naha l-ohra li m'ghandux l-*expertise* u l-kuntatti li ghandu Bank biex jipprova jirkupra l-flus.

L-istess xhud qalet li minkejja li *Acumen* ghaddewlhom id-dokumenti, kien jidher li ma kienx iffirmahom l-ilmentatur imma minkejja dan ma komplewx jirsistu biex jippruvaw jirkupraw il-flus. L-Arbitru jhoss li l-Bank kellu jaghmel aktar minn hekk, u f'dawn il-kazi ta' frodi, jinvolvu anke lill-Pulizija biex isir l-aqwa attentat biex jipprova jinqabad il-frodist li jkollu jirrimborza l-flus li jkun seraq, haga li *ex admissis* il-Bank ma ghamilx.

Il-Bank kien ftit legger fl-'*investigazzjoni*' tieghu u qaghad biss fuq dokumenti li ghaddew bejn il-frodist u *Acumen*, u ma ghamel l-ebda attentat iehor biex ikompli jinsisti ma' *Acumen* li irrizulta li ma offrew l-ebda servizz lill-ilmentatur

[18] *A Fol.* 16
[19] *A Fol. 4*

kif qalu huma ghaliex, kif xehdet ix-xhud tal-provditur tas-servizz, il-firma fuq dawn id-dokumenti kienet tidher car li ma kinetx tal-ilmentatur.

Barra minn hekk, l-Arbitru ghandu riserva serja ghall-komportament tal-Bank. L-ilmentatur jissottometti fl-ilment tieghu li l-ittra tas-6 ta' Marzu 2018 kienet inkitbet fuq id-direzzjoni tal-Bank wara li kien ilu minn Jannar 2018 jiddiskuti mal-Bank. M'hemm l-ebda cahda ta' dan mill-Bank u l-Arbitru m'ghandu l-ebda raguni valida biex ma jemminx dak li hemm fl-ilment.

F'din l-ittra jissemma li l-ilmentatur ta kontroll tal-kompjuter lil terzi u dan jintuza bhala l-bazi tad-difiza tal-Bank. La hu xieraq, la hu professjonali u lanqas hu gust li l-ewwel il-Bank jghid lill-klijent x'jikteb, imbaghad, juza dak li ssuggerixxa hu stess bhala difiza biex jeskolpa ruhu.

Ghalhekk, biex l-Arbitru jagixxi b'mod gust u ekwu ma jistax jaccetta din id-difiza.

L-Arbitru jifhem li l-kwistjoni ta' frodi bl-*internet* hija sitwazzjoni problematika kemm ghall-konsumatur kif ukoll ghall-provdituri tas-servizz f'dan il-qasam izda, galadarba l-konsumatur ma jkunx agixxa b'mod frawdolenti, b'intenzjoni hazina jew b'negligenza grossolana, ghandu dritt ghar-rimbors.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni l-Arbitru jqis li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli skont ic-cirkostanzi partikolari tal-kaz,[20] u qed jilqghu sakemm huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

KUMPENS

Il-kumpens dovut johrog mill-istess *Directive 1* tal-Bank Centrali. Skont l-Artikolu 49 tal-istess *Directive,* l-ilmentatur ghandu dritt jitpogga fil-pozizzjoni originali tieghu qabel ma sehhet it-tranzazzjoni izda, skont l-Artikolu 50(1), ghandha titnaqqas is-somma massima ta' €50.

Din id-*Directive* taghmel distinzjoni bejn l-ammonti li jkunu ingibdu **qabel** ma l-konsumatur ikun avza lill-provditur tas-servizz (u ghal dan il-konsumatur ibati s-somma massima ta' €50) u f'kaz fejn ikun sar gbid ta' flus **wara** li l-konsumatur ikun avza lill-Bank. Fl-eventwalità tal-ahhar, il-konsumatur ma jbati xejn. Imma

[20] Kap, 555, Art. 19 (3)(b)

f'dan il-kaz il-flus ingibdu qabel ma l-Bank gie nnotifikat mill-ilmentatur u, ghalhekk, l-ilmentatur irid ibati s-somma ta' €50.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, u l-Artikoli 49 u 50 tad-*Directive 1* tal-Bank Centrali, l-Arbitru qed jordna lil *HSBC Bank Malta p.l.c*. jhallas lill-ilmentatur is-somma komplessiva ta' USD1,932.22, jew l-ekwivalenti taghhom fl-Ewro, kif jipprovdi l-Artikolu 21(3)(c) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

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

Minhabba c-cirkostanzi partikolari tal-kaz, kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji