Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 087/2018

HU & UU ('l-ilmentatur/i')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tat-12 ta' Settembru 2018

L-Arbitru,

Ra l-ilment

Ra r-risposta

Sema' lill-ilmentatur, HU.

Jikkonsidra:

Illi din hija decizjoni dwar jekk l-ilmentatur setax jaghmel dan l-ilment b'konformità mal-Artikolu 21(2)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, jigifieri jekk l-ilmentatur tax zmien ragonevoli lill-provditur tas-servizz biex iqis il-kaz tieghu qabel l-ilmentatur ikun jista' jipprezenta l-ilment tieghu quddiem l-Arbitru. Fin-nuqqas ta' dan l-Arbitru ma jkollux kompetenza jisma' l-kaz. Kwistjoni dwar kompetenza tista' titqajjem ukoll mill-Arbitru.

L-Artikolu 21(2)(b) jistipula hekk:

'L-*Arbitru ghandu jirrifjuta li jezercita s-setghat tieghu taht dan l-Att meta:*

(b) ikun jirrizulta li l-klijent naqas milli jikkomunika s-sustanza tal-ilment lill-provditur tas-servizz finanzjarju involut u ma jkunx ta opportunità

> *ragonevoli lill-provditur tas-servizz finanzjarju sabiex jittratta l-ilment qabel ma jkun ressaq l-ilment mal-Arbitru.'*

Dan ifisser li mhux biss li l-ilmentatur irid ikun ressaq l-ilment tieghu quddiem l-istess provditur tas-servizz, imma jrid jaghti ***'opportunità ragonevoli lill-provditur tas-servizz finanzjarju sabiex jittratta l-ilment'* tieghu** u dan '***qabe**l ma jkun ressaq l-ilment mal-Arbitru*.'

Jirrizulta mill-atti processwali li l-ilmentaturi baghtu l-ewwel ilment taghhom lill-provditur tas-servizz fis-17 t'April 2018, filwaqt li pprezentaw l-ilment quddiem l-Arbitru l-ghada, fit-18 t'April 2018. Din id-data tat-18 t'April 2018, kienet l-ahhar gurnata li skont l-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555, li l-ilmentaturi dwar akkadut li sehh qabel l-introduzzjoni tal-Kap. 555 setghu jaghmlu. Ghalhekk jidher evidenti li l-ilmentaturi kitbu malajr lill-provditur tas-servizz gurnata qabel ghalaq dan iz-zmien biex ikunu jistghu jipprezentaw l-ilment. Dan ifisser li teknikament il-provditur tas-servizz ma kellu l-ebda zmien biex iwiegeb l-ittra tas-17 t'April 2018, qabel ma l-ilmentaturi ipprezentaw l-ilment quddiem l-Arbitru.

Imma l-Artikolu 21(2)(b) jaghmilha cara li l-ilmentatur irid jaghti ***'opportunità ragonevoli lill-provditur tas-servizz sabiex jittratta l-ilment'* tieghu** u dan '***qabe**l ma jkun ressaq l-ilment mal-Arbitru*.'

Il-ligi titkellem fuq ***'opportunità ragonevoli'***. Meta wiehed iqis in-natura tal-ilment, l-Arbitru ma jhossx li gurnata qabel ma l-ilmentaturi ipprezentaw l-ilment huwa bizzejjed biex provditur tas-servizz ikun jista' jqis l-ilment ta' din in-natura u jaghti risposta adekwata lill-ilmentaturi fi zmien daqshekk qasir.

Ghalhekk, qabel ma l-ilmentaturi ghamlu l-ilment quddiem l-Arbitru, ma tawx opportunità ragonevoli lill-provditur tas-servizz biex iqis l-ilment taghhom.

Il-ligi hija cara li l-Arbitru ma jistax jikkunsidra kazi fejn l-ilmentatur ma jkunx ta opportunità ragonevoli lill-provditur tas-servizz finanzjajru sabiex jistharreg il-kaz tieghu u jara jekk ghandux fil-fehma tieghu ragun jew le.

Il-ligi dahhlet din il-procedura li l-ilmentatur l-ewwel irid ikun ta opportunità ragonevoli lill-provditur tas-servizz qabel ma l-Arbitru jista' jiehu konjizzjoni tal-kaz, ghaliex il-provditur tas-servizz ghandu jinghata c-cans li jinvestiga l-kaz bl-organi interni tieghu ghaliex ikun fl-interess tieghu u tal-konsumatur li l-kaz jigi

rizolt f'dan l-istadju bikri minghajr ma jkun hemm il-htiega li l-konsumatur imur quddiem l-Arbitru.

Il-provditur tas-servizz jaqbillu ghaliex ghandu nteress, jekk xejn kummercjali, li jirrisolvi l-kaz jekk il-klijent ikollu ragun, u l-konsumatur jirbah ukoll minn rizoluzzjoni bikrija tal-ilment li jkollu ghaliex ikun solva l-kaz aktar malajr u minghajr hafna sforzi zejda.

Ghalhekk l-Arbitru m'ghandux triq ohra hlief li jimxi mal-Artikolu 21(2)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta u jiddikjara li ma jistax jiehu konjizzjoni ulterjuri tal-kaz.

Minhabba l-istadju bikri tal-kaz m'ghandu jkun l-ebda hlas ta' spejjez bejn il-partijiet.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji