Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru.141/2017

HR ('l-ilmentatrici')

vs

***BNF Bank p.l.c.* (C 41030)**

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

Seduta tat-12 ta' Gunju 2019

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn, essenzjalment, l-ilmentatrici qieghda titlob li tinghata lura s-somma kumplessiva ta' €858.14, kwantu ghal €405 *Processing Fee*, €506.28 *Commitment Fees* u €200 *Legal Fees,* u minn dawn l-ammonti jitnaqqsu €253.14 li digà irceviet.

Illi dan qed tippretendih ghaliex hi tghid li dawn il-*fees* qatt ma messhom thallsu ghax ma kinux dovuti.

Gara li f'Novembru 2010, marret il-Bank, fil-fergha ta' San Gwann, biex tistaqsi jekk kinetx eligibbli ghal *home loan*.

Illi hi riedet biss informazzjoni ghaliex ma kienx ser ikollha bzonn il-*home loan* qabel is-sena 2012, peress li digà kellha *home loan* mal-*HSBC* u jekk titlaq qabel kienet ser thallas penali.

XX, li kienet kellmitha, ma qaltilhiex li kien hemm *Processing Fee* ta' €405 li trid thallas biex tapplika u tircievi l-*home loan,* u lanqas ma semmitilha li jekk iddum ma tuza l-flus ikollha thallas €84.38 fix-xahar.

Meta hi ipprotestat ghall-*Processing Fee*, l-impjegata tal-bank bdiet iggib l-iskuzi u beda ghaddej iz-zmien.

Imbaghad, ipprotestat mal-*Manager* tal-*Branch* u qaltilha li riedet tkun taf biss jekk kinetx eligibbli ghal *loan* jew le.

Il-*Manager* qaltilha li kellha bzonn aktar dokumenti minghandha u qaltilha sabiex tiffirma xi dokumenti minghajr ma spjegathomlha. Dan sar kollu qrib ir-*reception* u, wara li ffirmat, il-*Manager* harget 'il barra. Ftit gimghat wara qalulha li kienet giet approvata l-*home loan*.

Il-*Manager* qaltilha li jekk tmur bank iehor xorta riedet thallas dik il-*Processing Fee.*

Minkejja li hi kienet qaltilhom li ma kinetx ser tuza l-*loan* qabel l-2012, xorta wahda bdew jiccargjawha l-flus fix-xahar u din kienet multa ghaliex ma kinetx qed tuza l-*home loan*. Din saret taf biha wara.

Fi Frar 2012, il-*home loan* giet trasferita mill-*HSBC* ghal mal-*Banif Bank*. Giet iccargjata €200 tal-*Legal Fees* li tghid li ma kinetx infurmata dwarhom minn qabel.

Qalbet il-kont mal-*Branch* tal-Fgura u wara laqgha li saret, il-Bank qabel li jaghtiha €253.14 lura.

Hi xorta ma kinetx kuntenta u meta kkuntattjat lill-*MFSA* qalulha li ma kellhomx awtorità jgieghlu lill-Bank ihallsuha l-flus lura.

Ghalhekk ghamlet l-ilment mal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji.

Qieghda titlob imghax fuq l-ammont imsemmi ta' €2 kuljum.

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

Il-Bank beda investigazzjoni minnufih sabiex jistabbilixxi l-fatti. Mill-informazzjoni li hija disponibbli, giet stabbilita kronologija tal-avvenimenti kif qieghed jigi spjegat fil-punti li gejjin:

- Matul Novembru 2010, il-klijenta avvicinat lill-Bank biex tistaqsi jekk tikkwalifikax ghal self biex taqleb facilità ezistenti ta' self minn *HSBC* li kienet mizmuma b'mod kongunt mal-ex-gharus taghha u biex tixtri ½ is-sehem indiviz tal-proprjetà li kien f'isem l-ex-gharus taghha;

- Wara li saru l-ewwel laqghat, il-klijenta informat lill-ufficjali tal-Bank li tixtieq ikollha konferma jekk il-Bank hux lest li jipprocedi bl-ghoti tas-self imsemmi hawn fuq. Dan peress li l-klijenta kellha tinforma lill-ex-gharus taghha jekk tistax tixtri s-sehem tieghu jew tinbiegh il-proprjetà;

- L-ufficjali tal-Bank spjegaw lill-klijenta li jkunu jistghu jipprovdu din il-konferma bil-miktub wara li l-klijenta tiffirma l-applikazzjoni ghas-self u tipprezenta id-dokumentazzjoni kollha mehtiega biex tigi pprocessata mill-Bank;

- Il-klijenta accettat u ffirmat din l-applikazzjoni fis-7 ta' Jannar 2011;

- L-applikazzjoni tal-klijenta giet approvata u l-ftehim ta' kreditu (imsejjah ukoll bhala '*sanction letter*') inhareg mill-Bank fl-14 ta' Frar 2011, liema ftehim gie sussegwentement iffirmat mill-klijenta fl-5 ta' Marzu 2011. Is-'*sanction letter*' (kopja mehmuza) ikun fiha l-kundizzjonijiet kollha relatati mas-self li ser jinghata, kif ukoll it-tariffi u l-hlasijiet relattivi skont il-prattika bankarja u l-obbligi legali;

- Fis-17 ta' Gunju 2011, intbaghtet ittra lill-klijenta biex tinfurmaha li jekk is-self ma jigix utilizzat sal-31 ta' Awwissu 2011, se jiskattaw il-'*commitment fees*' kif hemm stipulat ukoll fis-'*sanction letter*'. Dan sar ukoll b'referenza cara ghall-Klawsola 8 (vi) tas-'*sanction letter*' u d-data stipulata sa meta jistghu jingibdu l-flus li tinsab fl-istess dokument (ara kopja mehmuza). Fl-istess ittra, il-Bank talab ukoll kopja tal-konvenju ffirmat mal-ex-gharus taghha;

- Meta l-klijenta pprezentat il-konvenju lill-ufficjali tal-Bank, gie nnotat li dan il-ftehim gie firmat fil-11 ta' Awwissu 2011, kif ukoll il-partijiet qablu li jiffinalizzaw il-kuntratt u jigi ttrasferit id-dejn minn *HSBC* mhux qabel il-5 ta' Frar 2012. Dan il-ftehim sar b'mod car biex jigi evitat li tithallas l-'*early repayment fee*' dovuta lill-*HSBC;*

- Il-kuntratt ta' bejgh gie ffirmat fit-28 ta' Frar 2012, u l-facilità mill-Bank giet utilizzata mill-klijenta fl-istess data;

- Fi Frar 2012, il-klijenta ressqet ilment (simili ghall-ilment in kwistjoni) fejn talbet rifuzjoni tal-'*commitment fee*' abbazi tan-nuqqasijiet fis-servizz

provdut kif ukoll nuqqas ta' informazzjoni moghtija mill-ufficjali tal-Bank meta kienu assistew lill-klijenta biex tapplika ghall-facilità. L-ufficjali tal-Bank li kienu hadmu fuq il-kaz spjegaw id-dettalji inkluz it-tariffi u meta jiskattaw l-istess spejjez. Madankollu, l-Bank awtorizza pagament fuq bazi *ex-gratia* ta' €253.14 (jigifieri 50% tal-*'commitment fees'*);

- Il-klijenta ghadha thallas il-pagamenti fuq il-facilità sal-lum.

<u>Osservazzjonijiet</u>

- Skont l-informazzjoni disponibbli ghall-Bank, il-klijenta dejjem kienet infurmata dwar il-kundizzjonijiet tas-self, inkluzi l-ispejjez relatati kemm mill-persuna li tiehu hsieb il-kontijiet taghha kif ukoll mill-Maniger tal-Fergha;

- Xahrejn wara giet iffirmata l-applikazzjoni tas-self, il-klijenta iffirmat ukoll is-*'sanction letter'* li taghti informazzjoni dettaljata dwar id-drittijiet, it-tarifffi u l-mekkanizmi ta' meta dawn ghandhom jigu ccargjati;

- Barra minn hekk, il-firma tal-klijenta fuq is-*'sanction letter'* hija kkunsidrata bhala konferma li l-klijenta qablet mat-termini u l-kundizzjonijiet kollha f'dan id-dokument, inkluzi t-tariffi;

- Tliet xhur wara li giet iffirmata s-*'sanction letter'*, il-klijenta irceviet ittra mill-Bank fejn giet imfakkra dwar il-*'commitment fees'* imposti jekk is-self ma jigix utilizzat fil-perjodu stipulat fis-*'sanction letter'*;

- Il-klijenta iffirmat il-konvenju mal-ex-gharus 3 gimghat biss qabel id-data ta' skadenza tas-*'sanction letter'*. Fil-konvenju giet inkluza klawsola li l-kuntratt ma jistax jigi ffirmat qabel Frar 2012. Minkejja li l-klijenta giet innotifikata ghal darb'ohra dwar il-*'commitment fees'* fl-ittra li ntbaghtet fis-17 ta' Gunju, il-klijenta ghazlet li thallas il-*'commitment fees'* minflok ma thallas l-*'early repayment fee'* lill-*HSBC*;

- Kif inhi l-prattika bankarja, qabel ma jsir il-kuntratt, il-klijenta jkollha bzonn tipprezenta kopja tas-*'sanction letter'* (li tinkludi deskrizzjoni dettaljata tat-tariffi kollha, inkluzi l-*'commitment fees'*) lin-nutar taghha sabiex jaghmel ir-ricerki mehtiega apparti l-fatt li l-klijenta kellha tipprovdi assikurazzjoni fuq il-hajja u l-proprjetà li ser tkun ipotekata favur il-Bank.

Il-Bank gibed €200 mill-kont tal-klijenta li jirrapprezentaw spejjez legali biex ikopri l-ispejjez relatati sabiex jigu vverifikati d-dokumenti pprezentati min-nutar tal-klijenta kif ukoll ir-registrazzjoni tal-ipoteki (kif inhu stipulat fi klawsola 8.ii tas-'*sanction letter*';

- Il-kuntratt gie ffirmat fil-prezenza tan-nutar tal-klijenta, li jinghata kopja tas-'*sanction letter*' u li huwa obbligat jispjega l-kontenut kemm tas-'*sanction letter*' kif ukoll tal-kuntratt li ser ikun ippubblikat;

- Meta l-klijenta ghamlet l-ewwel ilment, kienet inghatat spjegazzjoni tad-drittijiet taghha u t-tariffi li huma dovuti lill-Bank. Sussegwentement, ftit gimghat qabel l-iffirmar tal-kuntratt, il-klijenta kienet giet il-Bank u ghal darb'ohra spjegawlha l-process meta jittiehed is-self u l-ispejjez relatati;

- Minkejja dan kollu li ntqal hawn fuq, wara aktar minn 5 snin mill-ewwel ilment, il-klijenta iddecidiet li terga' tiftah l-ilment mal-Ufficcju tal-Arbitru;

- Fuq nota differenti, matul l-investigazzjoni harget li l-klijenta kienet qed tikser wahda mill-kundizzjonijiet stipulati fit-Taqsima 13(b) tas-'*sanction letter*'. Din il-kundizzjoni tistipula li l-klijenta hija marbuta li tiddepozita s-salarju permezz ta' '*direct credit*' u tiddepozita d-dhul kollu f'kont ta' depozitu mizmum ma' *BNF Bank*. L-ahhar kreditu dirett tas-salarju rregistrat fil-kont tal-klijenta kien f'Ottubru 2012. Minn dakinhar, il-klijenta idepozitat biss fondi biex ikopru l-facilità tas-self ghad-djar u l-hlas lura tal-karta ta' kreditu. Fil-fatt, il-klijenta qieghda tiddepozita €500 fi flus kontanti permezz tal-*ATM*, tigbed il-maggoranza tal-fondi immedjatament (ez. €470 jew €300) u terga' tiddepozita lura l-istess fondi. Jidher car li din il-prattika qed issir biex il-klijenta tirreplika dak li suppost jirrapprezenta d-depozitu tas-salarju li jsir kull xahar.

Ghalkemm il-Bank irriserva d-dritt bis-sahha tal-Klawsola (i) f'Sezzjoni 13 tas-'*sanction letter*' biex jitlob rata ta' imghax oghla li ma taqbizx it-3% fis-sena fuq l-ammont shih pendenti ghall-perjodu tan-nuqqas jekk il-klijent ikun qed jikser xi wahda mill-kundizzjonijiet stipulati fl-ittra ta' sanzjoni. S'issa l-Bank ma ziedx ir-rata tal-imghax fuq il-facilità tas-self tad-dar.

Konkluzjoni:

Il-Bank ihoss li t-talba tal-klijenta mhix gustifikata u kien hemm diversi drabi fejn il-klijenta giet mgharrfa b'dawn it-tariffi. Barra minn hekk, it-tariffi kollha kienu dokumentati b'mod car fis-*'sanction letter'* li kienet disponibbli ghall-klijenta.

Ghaldaqstant, il-Bank mhux jaccetta t-talba tal-klijenta biex jirrifondi l-ammont ta' €858.14 u l-interessi dovuti fuq dan l-ammont.

Barra minn hekk, il-Bank ma jeskludix il-possibilità li tizdied ir-rata tal-imghax kif indikat fis-*'sanction letter'* sakemm il-klijenta tibda tiddepozita mill-gdid is-salarju kollu taghha bis-sistema ta' *'direct credit'* u tiddepozita d-dhul kollu f'kont ta' depozitu mizmum ma' *BNF Bank* kif stipulat f'Sezzjoni 13(b) tas-*'sanction letter'*.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

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.[1]

L-ilmentatrici tghid li hi ma kellhiex thallas *fees* u *charges* mill-Bank ghall-*home loan* li hadet mill-istess Bank. Tghid li hi ma gietx avzata li kienu japplikaw *Processing Fees, Commitment Fees u Legal Fees.*

Min-naha tieghu, il-Bank isostni li dawn il-*fees* kienu japplikaw ghal kulhadd u huma parti mill-prassi bankarja li japplikaw, kif ukoll kienu msemmija fis-*Sanction Letter* li l-ilmentatrici iffirmat u accettat.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatrici

Fix-xhieda taghha quddiem l-Arbitru,[2] l-ilmentatrici tghid li meta marret il-Bank fl-2010, hija marret biss biex tara jekk kinetx eligibbli li tiehu *home loan*. Riedet tara jekk setghetx taqleb il-*loan* mill-*HSBC* u taghmel arrangament mal-*ex-partner* taghha biex taqleb il-*loan* kollha fuqha.

---

[1] Kap. 555, Art. 19(3)(b)
[2] *A fol.* 50 *et seq*

Tghid li hi ghamlitha cara mill-ewwel li ma kellhiex bzonn il-*loan* qabel tliet snin. Kellha bzonnha fl-2012, ghax kieku taghlaq il-*loan* mal-*HSBC* qabel, kienet ser tehel penali.

Tghid li l-impjegata tal-Bank ma semmitilhiex *fees* jew *charges.* Hadet il-*payslips* maghha u Leslie qaltilha li ser titkellem ma' haddiehor u taghtiha risposta. Peress li ghaddew ftit xhur, kellmet lill-*Manager* li jisimha Lorna.

Talbuha aktar dokumenti u hadethomlhom. Tawha karta biex tiffirmaha sabiex jibghatuha l-*Head Office* biex jaraw jekk tikkwalifikax ghal-*loan*. Din il-karta ma tawhiliex biex taqraha. Hi iffirmatha u ma qalulhiex li japplikaw il-*fees.* Tawha biex tiffirma *Credit Agreement Form* u kien hemm li qalulha li kienu japplikaw il-*Processing Fees.*

Qalet ukoll li dan il-*Credit Agreement Form* il-Bank isejhulu s-*Sanction Letter.* Hadet il-*loan* u s-*Sanction Letter* iffirmata dakinhar stess.

'*Nghid li ffirmajt is-Sanction Letter ghax qaltli li, anke jekk ma nehodhiex, se nehel il-€405 u, allura, ghidt mortgage b'mortgage, niehu din'.*[3]

Finalment, il-*loan* haditha fl-2012 u bdiet tuzaha fl-2012, u bdew jaqtghulha €84.38 fix-xahar u staqsiehom x'inhuma dawn il-*fees.* Qalulha li kienu *Commitment Fees* ghax kienet ghadha ma bdietx tuza l-facilità; u dan ghalkemm kienet digà avzathom qabel li qabel tliet snin ma kinetx ser tuza l-facilità. Lanqas meta ffirmat is-*Sanction Letter* ma qalulha bil-*Commitment Fees* u, peress li s-*Sanction Letter* lanqas biss tawhielha, ma setghetx taqraha.

Hi ipprotestat ghal dawn il-*fees* u:

'*Naf li f'xi zmien , ma nafx jekk hux qabel jew wara l-kuntratt, kienu kkreditawli s-somma fil-kont tieghi ta' €253 bhala parti minn dawn il-hlasijiet u nippreciza li dan kien parti minn dan l-ammont u qalu li kien qed ikopri l-ammont kollu.*

Wara li tawni dan l-ammont ghidtilhom li xorta ma kontx kuntenta. Dawn il-€253 tawhomli fi Frar 2012. U, imbaghad, gejt injorata ghat-talba biex niehu l-kumplament.' [4]

---

[3] *A fol.* 51
[4] *A fol.* 52

Tghid li hi ghadha trid tiehu s-somma li qed titlob fl-ilment; il-*loan* haditha u qed thallasha.

Tghid li l-affarijiet saru kontra s-soltu ghaliex tawha s-*Sanction Letter* qabel ma kellha l-konvenju u, ghalhekk, ma kellhiex ghalfejn thallas il-*Commitment Fees.*

In kontroezami tghid li mal-*HSBC* ma kellhiex *Processing Fees* u *Commitment Fees,* izda kellha l-*Early Repayment Fee.*

L-Ilmentatrici pprezentat *Affidavit* ta' Missierha, Raymond Cardona[5]

Dan ikkonferma diversi fatti li qalet bintu u zied jghid li hu kien ghamilha cara mal-Bank li bintu ma setghetx tuza l-facilità qabel l-2012 ghax kienet tigi ippenalizzata mill-*HSBC* li mieghu bintu kellha facilità ezistenti.

Jghid li d-dokumenti ma tawhomlhiex biex taqrahom, tant li hu insista biex taqrahom izda l-*Manager* qaltilhom li kienet mghaggla ghax riedet tmur il-*Head Office.* Jghid li lil bintu hadd ma qalilha li kien hemm *bank charges*.

Meta inghataw is-*Sanction Letter* kien l-ewwel darba li semghu bil-*Processing Fee* ta' €405. Jghid li hu ipprotesta ghaliex dawn il-*fees* qatt ma kienu gew infurmati bihom. Il-*Manager* qaltilhom li setghu imorru l-*BOV* fl-istess triq imma dawn il-*fees* anke hemm japplikaw. Jghid li kellhom jigu infurmati minn qabel dwar dawn il-*fees* u mhux wara.

Jghid li ma ppermettulhomx jaqraw is-*Sanction Letter* u inghatat lil bintu wara li ffirmatha.

Dakinhar li bintu ffirmat is-*Sanction Letter* hadd ma semmielha *fees.*

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz:

Ghall-provditur tas-servizz xehdet **YYY,** kemm bl-*affidavit* li pprezentat[6] kif ukoll in kontroezami.[7]

---

[5] *A fol.* 87-88
[6] *A fol.* 92 *et seq*
[7] *A fol.* 97 *et seq*

Qalet li hi dahlet fil-kwistjoni ghaliex l-ilmentatrici ilmentat maghha li l-*clerk* li kienet qed taqdiha kienet qed iddum sabiex taghtiha risposta jekk il-Bank setax jaghtiha *home loan.*

Qaltilha ukoll li kellha bzonn dik ir-risposta biex tkun tista' tinnegozja mal-*ex boyfriend* taghha ghaliex xtaqet tiehu d-dar kollha hi u taqleb il-*loan* li kellha mal-*HSBC* kollha fuqha.

L-ilmentatrici giet miltuba tibghat xi dokumenti ghaliex il-*Manager* ridithom biex tkun tista' tipprezentahom sabiex is-superjuri taghha fil-*Head Office* jiddeciedu jekk l-ilmentatrici kinetx tikkwalifika ghal *loan*.

Peress li l-ilmentatrici kienet mghaggla ghal risposta, infurmatha li jekk iggibilha d-dokumenti malajr kienet ser tmexxilha l-proposta. Qaltilha li jekk iggibilha d-dokumenti dakinhar stess filghodu kienet ser tehodhomlha l-*Head Office*.

L-ilmentatrici marret fl-ahhar hin li l-*Manager* kienet sejra l-*Head Office* u xorta rnexxielha tiehu maghha l-*Proposal Form* u d-dokumenti dakinhar stess filghodu.

Qalet lill-ilmentatrici tiffirma l-*Application Form* li ma kienet timporta l-ebda *charge.*

Wara li x-xhud ipprezentat l-applikazzjoni, il-*Head Office* approva li tohrog *loan* lill-ilmentatrici. Ix-xhud cemplet lill-ilmentatrici personalment biex tinfurmaha dwar l-offerta tal-*loan* mill-Bank u l-ilmentatrici kienet ser ittir bil-ferh.

F'din l-istess telefonata qaltilha jekk kinetx trid li tipprocessalha l-*loan* u tohrog is-*Sanction Letter* peress li din tigi ippreparata l-*Head Office,* u l-ilmentatrici qaltilha biex tmexxi. Ix-xhud spjegatilha li kien hemm *Processing Fee* u *fees* ohra relatati li kienet ser tispjegalha fid-dettall meta tmur il-Bank biex tiehu u tiffirma s-*Sanction Letter.*

Dan il-*meeting* sar is-Sibt ta' wara. Ix-xhud tiftakar li spjegatilha bicca b'bicca is-*Sanction Letter* inkluzi l-*fees* u, fil-fatt, fuq l-istess *Sanction Letter* ghamlet nota b'idha in konnessjoni mal-*Commitment Fee* peress li l-ilmentatrici mill-ewwel kienet qaltilha li li ma kinetx ser tuza l-*loan* sa qabel Frar 2012, biex ma tehilx il-penali tal-*HSBC*. Hija nizzlet nota dwar dan sabiex tiddiskutiha mas-superjuri taghha peress li l-klawsola dwar il-*Commitment Fee* kienet cara. Is-superjuri

taghha weghdu li jippruvaw jghinu lill-ilmentatrici u, fil-fatt, nofs il-*Commitment Fee* inghatat lura lill-ilmentatrici fi stadju ulterjuri.

Minkejja dawn il-*fees,* l-ilmentatrici xorta riedet il-facilità, u fl-ebda stadju ma rrifjutat l-offerta tal-Bank.

Skont il-prattika addottata, hi infurmat lill-ilmentatrici biex din tara sew is-*Sanction Letter* u jekk taqbel tiffirmaha. L-ilmentatrici inghatat zewg kopji tas-*Sanction Letter,* wahda biex tehodha u tiffirmaha u tirritornaha lill-Bank, u kopja ohra zzommha l-ilmentatrici. Din hija prattika *standard* ghaliex kopja minnhom trid tinghata lin-nutar sabiex ikun jista' jibda l-process u, finalment, jigi ffirmat il-kuntratt tal-*loan*.

F'dan il-kaz, l-ilmentatrici riedet tiffirma malajr ghaliex riedet il-facilità.

L-ilmentatrici tant kienet sodisfatta bil-*loan* li anke bdiet tintroduci hbieb taghha mal-Bank li riedu jew jifthu kont bankarju jew jiehdu xi facilità ta' self.

In kontroezami, bazikament, ikkonfermat dak li xehdet fl-*affidavit*. Ziedet li meta l-ilmentatrici kellmitha l-ewwel darba biex tara l-possibilità tal-*loan* ma ssemmiet l-ebda *fee* ghaliex f'dak l-istadju ma kinux japplikaw *fees.* Anke jekk il-proposta kienet tigi approvata, u hemmhekk tapplika l-*fee,* il-klijenta xorta setghet tirrifjuta l-*loan* u ma kienet tehel l-ebda *fee.*

Meta l-ilmentatrici marret il-Bank, wara li giet mahruga u approvata s-*Sanction Letter* mill-*Head Office,* qaltilha bil-*fees* u fuq is-*Sanction Letter* kien hemm din il-*fee.* Meta cemplitilha l-ewwel darba u l-klijenta qaltilha biex tmexxi, il-pass li jmiss kien li tapplikalha ghas-*Sanction Letter* mill-*Head Office*.

Terga' tikkonferma li meta kienet qed taqralha s-*Sanction Letter*, l-unika riserva li kellha l-klijenta kienet dwar il-*Commitment Fee,* tant li kienet ghamlet nota fuq is-*Sanction Letter* dwar l-*Early Repayment Fee* li l-ilmentatrici kien ikollha thallas lill-*HSBC* jekk tittermina l-*loan* qabel iz-zmien. Kieku kien hemm aktar *issues* dwar il-*fees* kienet taghmel nota taghhom fuq is-*Sanction Letter.*

Kienet ghamlet nota dwar il-*Commitment Fee* biex tara kif il-Bank seta' jghinha dwarha. Safejn taf hi, l-Bank kien naqqsilha l-*Commitment Fee* bin-nofs.

Kieku l-ilmentatrici ghazlet li ma tiehux il-*loan* ma kinetx thallas il-*Processing Fee;* u tichad li qalet lill-ilmentatrici li anke jekk ma tiehux il-*loan* kienet tapplika l-*Processing Fee*.

Konsiderazzjonijiet Ohra u Konkluzjoni

L-ilmentatrici tghid li lilha qatt ma qalulha dwar *charges* u *fees,* u kien wara li ffirmat is-*Sanction Letter* li qalulha dwarhom. Tghid ukoll li lanqas is-*Sanction Letter* qatt ma qrawhielha u qalulha biex tiffirmaha minghajr ma jaghtuha cans taqraha.

L-Arbitru ghandu r-riservi tieghu dwar dan ghaliex jidher car li fuq is-*Sanction Letter*[8] hemm imnizzel mill-*Manager* tal-*Branch* ta' San Gwann nota bl-idejn li turi li l-unika riserva li kellha l-ilmentatrici kienet dwar il-*Commitment Fee*, liema *fee* giet, eventwalment, imnaqqsa sostanzjalment.

Ghalhekk, huwa aktar verosimili li kif xehdet il-*Manager*, hi bdiet taqrahielha bicca b'bicca u kien ghalhekk li saret nota dwar il-*Commitment Fee*. Jidher verosimili wkoll li l-ilmentatrici ma kellha l-ebda riserva dwar *charges* u *fees* ohrajn ghaliex, bhalma uriet riservi ghall-*Commitment Fee,* kienet turi riservi dwar dawn ukoll.

Galadarba l-ilmentatrici riedet il-*home loan* biex tiehu d-dar waheda, jidher li dak il-hin ma kellhiex oggezzjoni ghall-*Processing Fee* u l-*Legal Fees.* Kif xehdet ir-rapprezentanta tal-Bank, l-ilmentatrici setghet tirrifjuta l-offetta tal-*loan* u, f'dak il-kaz, l-ilmentatrici ma kienet thallas l-ebda *fee.*

Imma huwa ovvju li l-ilmentatrici riedet il-*loan* u, kif hija l-prattika *standard*, il-Bank jiccargja l-*Processing Fee* ghaliex il-Bank irid jigbor l-ispejjez tieghu minn x'imkien. Huwa mistenni li min jinghata servizz ihallas ghalih. L-istess japplika ghal-*Legal Fees* li huma xi haga stabbilita li addottaw il-banek kollha. Anke kieku l-ilmentatrici irrifjutat l-offerta tal-Bank u marret ghand bank iehor, xorta wahda riedet thallas kemm il-*Processing Fee* u kemm il-*Legal Fees* ghaliex din hija prattika bankarja stabbilita li tapplika ghal kull min jitlob facilità bankarja.

---

[8] *A fol.* 32

Tant l-ilmentatrici kienet sodisfatta bis-servizz li kienet inghatat illi, skont il-*Manager* tal-Bank, bdiet tirreferilhom hbieb taghha biex juzaw is-servizzi tal-Bank. Dan mhu bl-ebda mod michud mill-ilmentatrici.

Dwar il-*Commitment Fee* l-istorja hi ftit differenti. Il-Bank stess jammetti li l-ilmentatrici mill-ewwel qaltilhom li hi setghet tibda tuza l-facilità biss minn Frar 2012. Ghalhekk, l-Arbitru ma jifhimx ghaliex fis-*Sanction Letter* giet imnizzla d-*drawdown date* ghall-31 t'Awwissu 2011, u jekk l-ilmentatrici ma tiehux il-facilità f'dik id-data, tibda tapplika l-*Commitment Fee.*

Filwaqt li l-Arbitru jifhem li tista' tapplika l-*Commitment Fee* f'xi kazi, fil-kaz odjern, il-Bank kien avzat minn qabel (kif anke ammess mill-istess *Manager* tal-Bank) li l-ilmentatrici ma setghetx tuza l-facilità qabel Frar 2012.

Ghalhekk, l-Arbitru jhoss li la hu gust, la ekwu u lanqas ragonevoli li l-Bank jimponi din il-kundizzjoni fis-*Sanction Letter*. L-ilmentatrici kompliet toggezzjona ghal din il-*fee* anke waqt il-qari tas-*Sanction Letter*, tant li l-*Manager* ghamlet nota li l-ilmentatrici kienet ser tehel l-*Early Repayment Fee* mill-*HSBC* jekk tiehu l-facilità taghhom qabel ma jghaddi z-zmien indikat mill-ilmentatrici. L-impozizzjoni ta' din il-*fee* **fic-cirkostanzi partikolari ta' dan il-kaz** ma kellhiex issir.

Ghal dawn ir-ragunijiet, l-Arbitru qed jilqa' l-ilment *in parte* u, filwaqt li jiddeciedi li l-*Processing Fees* u *l-Legal Fees* kienu gusti u skont prattika bankarja accettata, **fic-cirkostanzi partikolari ta' dan il-kaz,** il-*Commitment Fee* ma kinetx gusta, ekwa u ragonevoli.

L-ilmentatrici giet mitluba thallas €506.28 bhala *Commitment Fee* izda minnhom il-Bank naqqsilha s-somma ta' €253.14. Ghalhekk, baqalha tiehu s-somma ta' €253.14.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed ordna lil *BNF Bank p.l.c.* ihallas lill-ilmentatrici s-somma ta' mitejn u tlieta u hamsin ewro u erbatax-il centezmu (€253.14).

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

Fic-cirkostanzi ta' dan il-kaz, kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji