Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 147/2017

MR u LR ('l-ilmentaturi')

vs

***Crystal Finance Investments Ltd.* (C 26761)**

('il-provditur tas-servizz' jew '*Crystal*')

Seduta tas-27 ta' Mejju 2019

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentaturi jissottomettu li huma garrbu telf minn diversi investimenti offruti lilhom minn *Crystal Finance Investments Limited* ('il-provditur tas-servizz' jew '*Crystal*').

L-ilmentaturi sahqu li mill-investimenti huma riedu li jkollhom interessi fissi u kapital garantit. Huma kienu pensjonanti u kienu, ghalhekk, jiddependu minn dawn l-interessi. Huma ma kellhomx esperjenza u din kienet l-ewwel darba taghhom li investew f'dan it-tip ta' investimenti u minhabba li qatt ma kienu intizi f'dan kollu, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ikkonvincihom sabiex jafdawh filwaqt li qalilhom li kif ikun hemm xi caqliq, huma kienu ser ikunu attenti ghal dan u, ghalhekk, jiehdu azzjoni.

Fir-rigward ta' riskju, huma tennew li riedu li jkunu siguri u ta' riskju medju. Qalu wkoll li dwar il-percentaggi tal-imghaxijiet, huma ma kinux jafu li huma *high risk*, u saru jafu b'dan xhur wara meta ghall-ewwel darba rcevew xi forma ta' dokumenti fir-rigward tal-investiment li kienu ghamlu. Fil-fatt, l-ilmentaturi indikaw li meta raw li l-investimenti li kienu ghamlu kienu *high risk*, kienu iddiskutew dan il-fattur mar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz permezz tat-telefon, u dejjem gew assigurati li hu kien jaf x'qed jaghmel u li z-zmien jaghtihom parir.

Kienu gew ikkuntattjati mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, gew infurmati li kien hemm xi caqliq fuq l-investiment tat-tletin elf ewro li huma kellhom, u dawn gew impoggija f'zewg kumpaniji, fejn huma gew imgieghla jiffirmaw minghajr ma gew infurmati qabel dwar x'kien ser jigri. Meta opponew ghal dan, gew avzati li l-provditur tas-servizz kellu dritt jaghmel dan.

Qalu li garrbu telf ta' €9,631.60, u saret din l-i*switch* sabiex jirkupraw dan it-telf. Minkejja li dan kollu kellu jsir ghal ftit xhur, l-ilmentaturi sahqu li regghu sofrew telf fuq l-investiment *Norske Skogindustrier* u, eventwalment, inxtara fond iehor, - *UBS – Equity Fund Mid-Caps Europe,* u ghal darb'ohra minghajr ma huma kienu jafu. L-ilmentaturi insistew li kieku fehmu dawn l-investimenti tal-ahhar, ma kinux jaccettaw li jinvestu ghax kienu investimenti li ma jaghtux interessi, xi haga li saru jafu biha xahar wara meta, fil-fatt, ma rcevewx l-interessi.

Ghaldaqstant, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu l-kapital li huma tilfu flimkien mal-interessi minhabba n-nuqqas ta' informazzjoni, liema informazzjoni giet moghtija ftit taz-zmien wara. Minkejja li talbu lir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz sabiex johorgu minn dawn l-investimenti, kien hu stess li qalilhom jissaportu. L-ilmentaturi indikaw bic-car li l-investimenti saru f'dawk *high risk* minghajr ma huma kienu jafu.

L-ilmentaturi indikaw[1] xi investimenti ohra li huma kienu ghamlu mal-provditur tas-servizz. Huma, fost ohrajn, sahqu li fir-rigward tal-*bond Edcon*, f'seba' xhur ghadhom minghajr risposta u interessi, u dan minkejja li gew imwieghda mill-provditur tas-servizz li kien ser ikun attent u m'ghandhomx ghalfejn jinkwetau u la darba jhallu l-investiment sa ma dan jimmatura, kien intqal lilhom li s-somma hija garantita.

Fuq il-*bond Rickmers* ukoll ghadhom qed jistennew xi tip ta' risposta u interessi ser jircievu, u dan minkejja li fi Frar 2016, meta raw li l-prezz ta*l-bond* kien lahaq is-78.123, huma kienu gibdu l-attenzjoni tar-rapprezentant dwar dan, izda l-parir tieghu dejjem kien li m'ghandhomx ghalfejn jinkwetaw ghax il-valur jerga' jitla'.

Mill-banda l-ohra, fl-investiment *883655 Euro High Yield*, l-ilmentaturi sahqu li ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz infurmahom li ried jiehu parir ta' xi hadd iehor qabel dan jinvestilhom is-somma ta' €65,000. Minkejja li hu kien

[1] *A fol.* 7

infurmahom li jistghu jipprocedu b'dan l-investiment, investiment li kien gie ssuggerit minnu stess, huma tennew li ma qalilhomx li meta dan l-investiment jaghti l-interessi jnaqqashomlhom mis-somma investita. Barra minn hekk, huma qalu li mhumiex qed jircievu interessi daqs kemm kien intqal lilhom, apparti li garrbu ukoll telf iehor ta' €2,976.

Fl-ahhar nett, l-ilmentaturi kkwotaw diversi figuri ta' telf[2] li huma soffrew, kemm mill-kapital investit kif ukoll interessi li huma ma rcevewx. Ghaldaqstant, huma qed jitolbu li ssir gustizzja maghhom ghax, kif indikaw, ma kinitx decizjoni taghhom u qatt ma ndahlu fl-ghazla tal-investimenti offruti. Huma tennew li r-riskju li jinvesti f'*high risk* hadu l-provditur tas-servizz minhabba li kien jaf li huma kienu pensjonanti u, ghalhekk, qed jitolbu s-somma ta' €31,280.57[3] ekwivalenti ghat-telf totali li huma garrbu, partikolarment, meta kien ir-rapprezentant tal-provditur innifsu li mar go darhom u pperswadihom sabiex jinvestu.

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

1. Illi preliminarjament, l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji (l-"**Arbitru**") m'ghandux gurisdizzjoni sabiex jisma' u jiddeciedi l-vertenza odjerna billi l-partijiet issottomettew ghal gurisdizzjoni tal-Qrati ta' Malta u dan *ai termini* tal-Artikolu 17 tat-*Terms of Business Agreement* (anness u mmarkat bhala '***Dok CFI1'***) liema artikolu jispecifika bl-aktar mod car illi '*This Agreement is subject to the Laws of Malta and any dispute, which may arise therefrom, shall be subject to the jurisdiction of the Maltese Courts,*' u, ghalhekk, l-Arbitru ghandu jiddeciedi li jieqaf f'dan l-istadju milli jipprocedi bis-smigh u decizjoni dwar il-mertu ta' dan l-Ilment.

2. Illi preliminarjament ukoll u dejjem minghajr pregudizzju ghas-sueccipit u ghall-eccezzjonijiet li jsegwu, is-Socjetà Esponenti teccepixxi in-nullità tal-Ilment *ai termini* tal-Artikolu 789(1)(c) tal-Kap. 12 tal-Ligijiet ta' Malta inkwantu iffaccjata bl-Ilment kif gie redatt, is-Socjetà Esponenti ma tistax tressaq difiza adegwata billi mill-istess Ilment ma jirrizultax/jirrizultawx in-nuqqas/ijiet tas-Socjetà Esponenti li jaghtu lok ghall-Ilment u kwalunkwe dritt pretiz minnu. Fic-cirkostanzi ma huwiex possibbli li s-Socjetà Esponenti taghraf il-bazi tal-istess Ilment (u allura l-eccezzjoni u

[2] *A fol.* 9 *et seq*
[3] *A fol.* 10

sussegwentement il-prova li trid tressaq) biex tiddefendi lilha nfisha adegwatament kif hu dritt indisputibbli taghha u xi provi tressaq biex ixxejjen il-pretensjoni ghad-danni allegati li fi kwalunkwe kaz huma r-rizultat ta’ fatturi totalment estranei ghas-Socjetà Esponenti.

3. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-Ilment huwa mimli inezattezzi b’sensiela ta’ allegazzjonijiet bla bazi u inveritieri sabiex jinsgu storja artificjali tar-rapport bejn l-investitur Ilmentatur u s-Socjetà Esponenti kif se jigi ampjament ippruvat waqt is-smigh ta’ dan il-kaz.

4. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, subordinatament u fil-mertu, l-Ilment u l-allegazzjonijiet tal-Ilmentatur huma ghal kollox fiergha u infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu respinti bl-ispejjez ghaliex f’kull waqt is-Socjetà Esponenti agixxiet kif rikjest mill-qafas regolatorju applikabbli u skont l-oghla livell ta’ diligenza mistennija fil-ligi, kif jista’, jekk ikun hemm il-htiega, jigi ampjament ippruvat waqt is-smigh ta’ dan il-kaz.

5. Illi fil-mertu l-Ilment u t-talbiet tal-Ilmentatur huma ghal kollox infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu respinti bl-ispejjez.

6. Illi fil-mertu u minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-Ilmentatur qieghed jibbaza l-Ilment tieghu li garrab telf fuq l-investiment li bhala fatt ma jaghtix lok ghal ilment validu. Fil-fatt l-Ilment huwa imzejjen b’kummenti personali lejn ir-rapprezentant tas-Socjetà Esponenti u mhux qed jirrifletti l-fatti kif graw. Filwaqt illi s-Socjetà Esponenti taghmilha cara illi dejjem kienet infurmat lill-klijent b’kull investiment u proposta u kien il-klijent ilmentatur li ddecieda jinvesti flusu f’investimenti mas-Socjetà Esponenti minghajr ebda perswazjoni, kif ukoll li l-klijent ilmentatur ried

imghax gholi allavolja gie spjegat li dan ifisser riskju oghla. Is-Socjetà Esponenti ma taqbel assolutament xejn mal-allegazzjonijiet maghmula f’dan l-Ilment. Fil-fatt, johrog car mid-dokumentazzjoni li ghandna illi l-Ilmentatur kien konxju sew ta’ u accetta r-riskji involuti bil-miktub wara li dawn gew spjegati lilu;

7. Niccaraw il-fatti kif graw u nikkoregu l-inezattezzi:

"We got to know about the investments being offered by Crystal Finance through advertising over the radio, TV and leaflets through the mail. We had called your offices for further enquiries and you had sent one of your representatives (Mr X) to our house to convince us that the investment was secure and he assured us multiple times that we had 'nothing to be afraid of'. During our initial inquiry, we asked to visit your offices, however, you insisted to send your representative to our house."

Kjarifika u korrezzjoni tal-inezattezzi:

Attendejtu numru ta' laqghat (hdax-il laqgha), hafna minnhom fl-ufficcji taghna, dan kollu hu nnotat u mnizzel hawnhekk. Fil-fatt, *home visits* kienu jsiru meta s-Sinjur kien ma jiflahx u mhux kif imnizzel fuq l-ittra taghkom. Apparti minn dan, hemm ukoll aktar minn 20 telefonata mal-*financial adviser* fejn kemm-il darba rega' spjegalkom u baghtilkom dokumenti:

09.10.2013	Msida	13.30
07.11.2013	B'Kara	15.30
18.03.2014	VLT	10.30
24.04.2014	Home visit	14.30
06.05.2014	VLT	11.00
02.06.2014	Naxxar	14.45
17.07.2014	Msida	14.30
30.07.2014	VLT	09.00
08.06.2015	Home Visit	17.00
03.12.2015	Home Visit	19.00
01.07.2016	VLT	11.00

"We specifically indicated that our capital has to be guaranteed for which we were promised that it would. We insisted several times, before we went ahead with the investment that we were pensioners and we depend

on the income of those investments. We were promised an annual interest of 5.75% on the capital we were investing in."

Kjarifika u korrezzjoni tal-inezattezzi:

Jekk nirreferu ghal ***'Client Review Form'*** fejn hemm dokumentat illi l-'*financial adviser'* iddiskuta diversi investimenti go *funds* jew *bonds*, però l-Ilmentatur ghazel li jinvesti f'*bond portfolios* li huma komposti minn numru ta' *bonds* biex jiehu imghaxijiet tajbin u aktar minn dak li kien qed joffri depozitu bankarju dak iz-zmien. L-ammont li ried jinvesti l-Ilmentatur kien madwar 20% tal-kapital li iddikjara li ghandu mal-*financial adviser.* L-Ilmentatur ried imghaxijiet gholjin aktar minn dawk li kienu qed joffru l-banek u kien lest li jidhol f'riskju medju. Dan kollu mexa mieghu il-*financial adviser* billi offra firxa ta' prodotti imqassmin f'firxa ta' *bonds* li jrendu imghaxijiet gholjin u li ma kinux kumplessi.

Is-Socjetà Esponenti ghandha d-dokumentazzjoni li ssostni dan il-punt u hija ikkonfermata u iffirmata minghand l-Ilmentatur. Kif zgur gie mgharraf, hemm element ta' riskju meta wiehed jinvesti f'dan it-tip ta' *bonds* ghalkemm jinvolvu wkoll prospett ta' qligh oghla min-normal. Qabel ma inghata l-kunsens biex isiru dawn l-investimenti, inghatat l-informazzjoni li tinkludi l-karatteristici ta' kull *bond* offrut, min huwa l-*issuer*, is-settur u minn xiex jista' jigi effettwat, u l-ispejjez relatati. Inghataw ukoll, b'mod car, b'Ingliz sempici rigward ir-riskji tal-prodott. Dan kull darba li gew investiti xi flus jew sar xi caqliq. Zgur li m'hemmx dubbju li l-Ilmentatur ghandu konoxxenza tajba tal-lingwa Ingliza. Insemmu wkoll li dawn il-*bonds* inxtraw fiz-zmien meta kollox kien qed jindika li ma kienx hemm problemi u li ma kien hemm l-ebda garanzija tal-kapital specjalment wara tant zmien fejn ic-cirkostanzi jafu jinbidlu minn meta kienet saret it-tranzazzjoni.

Niccaraw ukoll li qatt ma inghatat jew setghet tinghata garanzija fuq il-kapital mis-Socjetà Esponenti jew mir-rapprezentanti taghha. Anzi specifikament fuq dan il-fatt inghata '***Risk Warning***' li jispjega li l-kapital u l-imghax jiddependu mill-andament tal-kumpanija li tkun qed tohrog il-*bond. "The payment of the annual coupon and the redemption of the original capital invested are also subject to there being no default on the*

part of the issuers of the underlying Bonds. In this regard a non-investment grade bond has a higher risk of default than that of an investment grade bond."

Kull korrispondenza u kuntratti intbaghtet fl-indirizz tal-Ilmentatur. Nifhmu li kien hemm zmien l-Ilmentatur informa li ma kienx qed jircievi l-kuntratti u dokumenti ohra u dawn regghu intbaghtu. Qatt ma kellna posta lill-Ilmentatur li giet ritornata mis-servizz postali. Il-*financial adviser* dejjem wiegeb ghal kull domanda u anke intbaghtet kull kopja ta' korrispondenza u spjega li intalbet. Però, hu importanti jinghad li kull dokumentazzjoni b'informazzjoni importanti ghal kull decizjoni ta' investiment inkluz ir-*risk warnings* skont il-*Conduct of Business Rules,* inghata **qabel** it-tranzazzjoni u anke giet ikkonfermata u iffirmata minghand l-Ilmentatur.

"… qalilna li hemm caqlieqa fuq tat-30,000 euro, li caqilquhom u poggewhom f'zewg kumpaniji minghajr ma qalulna u gieghlna niffirmaw. Meta opponejna ghax ma qalulniex, qalulna li kellhom dritt jaghmlu hekk u kellna niffirmaw kontra qalbna. Wara qalli li t-telf kien ta' 9631.60 euro u qalli ha jpoggihom f'zewg kumpaniji biex jirkupraw it-telf."

Kjarifika u korrezzjoni tal-inezattezzi:

Hija gidba sfiqa li l-investituri gew imgieghla jiffirmaw kontra qalbhom jew bla ma gie mfisser lilhom ghal xiex kienu qed jiffirmaw. Kull tranzazzjoni saret bil-kunsens tal-Ilmentaturi u kienet imfissra lilhom minn qabel. Meta l-Ilmentaturi dehrilhom li ma kellhomx jiehdu l-parir taghna, bhalma gara f'Lulju 2014, dan ghamluh bla tlaqliq u s-Socjetà accettat id-decizjoni taghhom. Apparti minn hekk, it-telf gross fuq il-bejgh ta' BP192 f'Mejju 2015 (flok f'Lulju 2014 kif kien originarjament propost lilhom mis-Socjetà Esponenti) kien ta' 7,392.51 *euro* u t-telf nett wara li tnaqqas imghax imhallas, kien ta' 5,225 euro u mhux 9,631.60.

8. Illi subordinatament u minghajr pregudizzju ghall-premess, l-Ilment huwa nfondat fil-fatt u fid-dritt u ghandu jigi michud bl-ispejjez ghaliex:

a) Illi d-dannu jew telf li garrab l-Ilmentatur, jekk sehh, sehh totalment bhala rizultat ta' cirkostanzi, avvenimenti u interventi ta' terzi li fuqhom assolutament ma kellhom jew ma seta' jkollhom l-ebda kontroll is-Socjetà Esponenti. Ghalhekk kwalunkwe telf li garrab l-Ilmentatur fuq *bonds* mahruga minghand ***Edcon (Prop) Ltd.*** u ***Rickmers Holding GmbH,*** parti minn *Bond Portfolio* (BP211) huwa rizultat ta' *Market* u *Credit Risk*, riskju inerenti ta' kull investiment finanzjarju (u dan kif gie spjegat lill-Ilmentaturi mir-rapprezentanti tas-socjetà konvenuta, kif ukoll miktub fid-dokumenti provduti lill-Ilmentaturi liema dokumenti huma stess kienu iffirmaw (inkluz ir-*ratings* ta' kull *bond* u kif ukoll spjegat lilu fil-korrispondenza qabel dan l-Ilment), u liema *bonds* inkluzi fil-portafoll kienu, fil-hin meta nghata l-parir, jghoddu jew *suitable* ghalih, dejjem kienu maghzula *bonds* li ma jaqghux taht il-kategorija ta' '*complex instruments'* u konformità mal-istruzzjonijiet tal-Ilmentatur stess. Is-Socjetà Esponenti issostni li fil-mument li fih inghata l-parir ma kien hemm xejn x'juri li l-*bonds* li dwarhom qed isir l-ilment kienu suggetti ghal riskju akbar minn dak li kien indikat fil-prezz li bih inxtara. Inzidu wkoll illi l-Ilmentatur kemm-il darba inghata l-parir li jaqsam u jinvesti go *funds* biex inaqqas ir-riskju u jzid id-diversifikazzjoni. Però, huwa ma hax dan il-parir u ipprefera jinvesti gol-*Bond Portfolios*. Dan kollu dokumentat u iffirmat. Jinghad ukoll illi f'Gunju tal-2015, l-Ilmentatur ikkontesta kompjutazzjoni li inhadmet korrettament fuq bejgh ta' *bond* mahrug mill-kumpanija *Ekotechnica GmbH.* Saret laqgha twila fis-6 ta' Gunju 2015, fejn il-*financial adviser* flimkien mad-Direttur tas-Socjetà Esponenti regghu spjegaw kif inhadmet it-tranzazzjoni in kwisjtoni u anke tranzazzjonijiet ohra li ma kinux cari ghall-Ilmentatur. Kien kjarifikat u ikkonfermat li s-Socjetà Esponenti kienet korretta f'kull kompjutazzjoni, però, bhala gest ta' rispett lejn il-klijent u r-relazzjoni mas-Socjetà, gie kkumpensat kif talab hu.

F'Mejju tal-2016, l-Ilmentatur rega' talab spjegazzjoni fuq l-investimenti tieghu u l-*financial adviser* iltaqa' mieghu u regghet inghatat spjega dettaljata fuq kollox. L-Ilmentatur insista li tinghatalu din l-ispjegazzjoni bil-miktub fuq kif jinhadem in-*nominal amount* meta wiehed jinvesti go *bonds*. Dan sar u intbaghat. Fl-istess laqgha

inghata l-parir biex il-BP211 jinbiegh biex ma jkunx hemm izjed riskju ta' telf u inghataw parir li jinvestu go *fund* aktar diversifikat. L-Ilmentatur ma accettax dan il-parir. Dan kollu dokumentat. Inghata kull attenzjoni, laqgha, spjegazzjoni u pariri biex jipprotegi l-pozizzjoni tieghu minghand il-*financial adviser.* Kif issa qed jindirizza l-fatti mod iehor huwa mhux gust lejn is-Socjetà Esponenti.

b) Insemmu wkoll illi f'Lulju tal-2014, kien infurmat li kien hemm il-problemi f'uhud mill-kumpaniji li hargu l-*bonds* ghar-rigward tal-investiment fil-BP192. Inghata diversi ghazliet biex jigi evitat izjed telf. Dan m'accettax u ried li jistenna x'se jigri. Allura, x'tort ghandha s-Socjetà jekk l-Ilmentatur inghata l-informazzjoni izda ma accettax li jagixxi. B'liema sens jista' l-Ilmentatur jippretendi li *Crystal* taghmel tajjeb ghat-telf soffert fuq BP192 meta kien huwa li naqas li jiehu l-parir li nghata biex dan it-telf jigi minimizzat jew skansat?

c) Rigward telf ilmentat fuq investiment ta' *Norske* u *European Opportunities Fund*, apparti li dan huwa minimu, huwa carissimu minn CRF datata 13.05.2015 li l-Ilmentatur fehem u ffirma dwar ir-riskju ta' dan is-*switch* fl-investiment li sar f'attentat biex jigi rkuprat telf fuq BP192 ikkawzat mill-klijent innifsu meta ma hax il-parir li nghata f'Lulju 2014.

d) L-investiment (BP211) madwar l-Ilment kien maghmul minn portafoll ta' *bonds* li jaqghu taht il-kategorija ta' '*non-complex*', jigifieri dawn mhumiex investimenti li huma kkumplikati biex tifhimhom jew hemm il-bzonn ta' esperjenza estensiva bhal fil-kaz ta' investimenti kumplessi biex wiehed ikun jista' jinvesti fihom.

e) Ma tezisti u lanqas ma nghatat, kif ma setghetx tinghata, ebda garanzija awtomatika li investiment bhal dak jirrendi dak li kien minnu mistenni kif ukoll jithallas lura l-kapital wara li jimmatura ghaliex l-investiment hu dak li hu u l-investitur ma jistax jibdel il-karatteristici tieghu.

f) Is-Socjetà Esponenti dejjem imxiet mal-obbligi taghha, skont kif tirrikjedi l-ligi u anke bosta regolamenti taht il-*MiFID* (*The Markets in*

Financial Instruments Directive) minghajr ebda preferenza lejn xi tip jew grupp ta' klijenti fuq iehor.

g) L-obbligi ta' *Crystal* skont il-ligi u skont il-ftehim mal-klijent tat-*Terms of Business* huwa li tibghat *statement* kull sitt xhur b'valutazzjoni korretta u li tinforma lill-klijent dwar xi *default* jew *corporate actions* li jista' jkun hemm fuq il-*bond* investit. Ma hemmx obbligi li jinforma lill-klijent bit-tibdil fil-prezz ghax dan huwa process kontinwu u, anke jekk ikun hemm tibdil sostanzjali fil-prezz, mhux dejjem ikun car ghaliex dan gara u jehtieg iz-zmien biex issir ir-ricerka halli *Crystal* tifforma opinjoni dwar jekk il-prezz waqax hafna b'mod li wiehed ahjar jistenna jew fadallux aktar x'jaqa' u, allura, wiehed ahjar jillikwida. *Bonds* ta' kumpaniji (*corporate bonds),* huma aktar suggettibbli ghal tibdil fil-prezz minhabba diceriji mhux ippruvati u spekulazzjoni minn *vulture investors.* Apparti minn hekk, meta s-Socjetà Esponenti marret lil hinn mill-obbligi taghha u infurmat lill-klijent biex jiehu mizuri fuq xi investiment partikolari li kien zdied fir-riskju, l-Ilmentatur ma hax il-parir kif spjegat f'paragrafi 8a u 8b aktar 'il fuq.

h) It-telf nett fuq il-portafoll tal-Ilmentatur huwa ta' circa Euro 8,000, izda dan jinkludi telf ta' madwar Euro 7,000 fuq BP192 u fuq *bond* ta' *Norske* li irrizulta biss ghax l-Ilmentatur ma accettax parir tas-Socjetà Esponenti biex ibiegh il-BP192 f'Lulju 2014. Jinkludi wkoll telf ta' Euro 13,000 fuq il-*Bonds* ta' *Edcon* u *Rickmers* parti minn BP211, li kieku inbiegh meta nghata l-parir fit-13.05.2016, it-telf kien jonqos ghal madwar Euro 8,000, jigifieri Euro 5,000 anqas minn dak pretenzjalment ilmentat fuq BP211. Ghalhekk meta telimina telf inkors ghax il-klijent webbes rasu u ma hax il-parir moghti mis-Socjetà Esponenti, fil-fatt, flok telf nett ta' madwar Euro 8,000, ikollok qligh ta' madwar Euro 10,000. Mhux logiku li l-Ilmentatur ifittex jirkupra minghand is-Socjetà Esponenti telf li ghamel ghax ma hax il-pariri tas-Socjetà Esponenti.

9. Niccaraw ukoll izda li l-ftehim tat-*Terms of Business* li jezisti bejn l-Ilmentatur u s-Socjetà Esponenti jipprovdi *li kull tilwim ghandu jigi deciz*

fil-qorti civili u, ghalhekk, kull decizjoni tal-Arbitru tista' tigi appellata fil-qorti. Dan biex ma jinkorrux spejjez bla htiega l-partijiet.

10. Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Bl-ispejjez.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

Eccezzjonijiet Preliminari

L-ewwel eccezzjoni tirrigwarda l-gurisdizzjoni tal-Arbitru. Il-provditur tas-servizz jghid li l-Arbitru m'ghandux gurisdizzjoni a bazi tal-Art. 17 tat-*Terms of Business Agreemen*t ghaliex skont hu dan il-kaz tista' tiddecidih biss il-Qorti ta' Malta.

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 kkonfermat f'decizjonijiet ohra tal-Qorti tal-Appell kontra l-istess provditur tas-servizz fuq eccezzjoni identika, fosthom, dik ricenti 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.

Nullità

It-tieni eccezzjoni dwar nullità *o meno* tal-ilment hija wahda fiergha peress li, kif deciz mill-Arbitru f'diversi decizjonijiet li kien involut fihom l-istess provditur tas-servizz, l-Arbitru mhuwiex marbut bil-Kodici tal-Procedura Civili hlief ghal referenzi specifici li jsemmihom il-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Il-procedura tal-Arbitru hija regolata bil-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta li ma tikkontempla l-ebda nullità anzi tinsisti li l-proceduri quddiem l-Arbitru huma informali u l-Arbitru jrid jiddeciedi skont il-mertu tal-kaz.

Mhux minnu li l-provditur tas-servizz gie b'xi mod pregudikat mill-mod kif inkiteb l-ilment, tant li ghamel risposta estensiva. L-ilment kif miktub huwa konformi mal-htigijiet tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, senjalatament l-Artikolu 22(1) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, liema artikolu ma jikkontempla l-ebda nullità u, ghalhekk, in-nullità la jistghu joholquha l-partijiet u lanqas l-Arbitru galadarba mhix kontemplata mil-ligi. Ghalhekk l-ilment m'hemm xejn null fih.

Barra minn hekk, l-Arbitru jaghmel referenza ghad-decizjoni tal-Qorti tal-Appell[4] f'kaz iehor kontra l-istess provditur tas-servizz fejn din il-Qorti qablet mal-Arbitru li din l-eccezzjoni hija fiergha.

Ghalhekk l-Arbitru qed jichad din l-eccezzjoni.

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.[5]

Meta ipprezentaw l-ilment, l-ilmentaturi ghamlu diversi lmenti dwar investimenti differenti u, ghalhekk, semmew il-portafoll li kellhom mal-provditur tas-servizz u donnu lmentaw dwar kollox izda, kemm fl-*affidavits* taghhom kif ukoll waqt it-tieni seduta, ipprecizaw li l-enfasi tal-ilment hija dwar il-BP 192 u l-BP 211. Jilmentaw, fost affarijiet ohra, li huma kienu nies ta' bla esperjenza; riedu interessi fissi u kapital garantit; illi ma kinux jinghataw informazzjoni u peress li ma kellhomx esperjenza kienu jistriehu fuq il-pariri li kienu jinghataw mill-provditur tas-servizz.

Jghidu li, fost affarijiet ohra, garrbu t-telf sostnut ghaliex ma kinux jigu infurmati mill-provditur tas-servizz. Riedu investiment b'riskju medju u mhux *high risk.*

---

[4]***Carmel Bartolo et Vs Crystal Finance Investments Ltd.* tal-5 ta' Novembru 2018**

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

Min-naha l-ohra, il-bazi tad-difiza tal-provditur tas-servizz[6] hija msejsa fuq il-fatt li:

L-ilment qed jigi michud ukoll peress li l-*bonds* inkluzi fil-portafoll kienu, fil-hin meta nghata l-parir, jghoddu jew *suitable* ghall-ilmentaturi u in konformità mal-istruzzjonijiet tal-ilmentaturi stess. Fuq kollox, l-ilmentaturi kemm-il darba gew moghtija l-parir sabiex jaqsmu u jinvestu go *funds* sabiex inaqqsu r-riskju u jzidu d-diversifikazzjoni, izda huma ma hadux dan il-parir u preferew li jinvestu go *bond portfolios*.

Il-provditur tas-servizz semma wkoll li f'Gunju 2015, l-ilmentatur ikkontesta kompjutazzjoni li inhadmet korrettement fuq bejgh ta' *bond* mahrug mill-kumpanija *Ekotechnica GmbH* li wara laqgha twila, minkejja li kien gie kkjarifikat u kkonfermat li l-provditur kien korrett f'kull komputazzjoni, bhala gest ta' rispett lejn l-ilmentaturi, dawn gew ikkumpensati kif talbu.

F'Mejju 2016, regghu anke nghataw spjegazzjonijiet fuq investimenti ohrajn, u anke wara li l-ilmentaturi insistew li l-istess spjegazzjoni tinghata bil-miktub.

Darba ohra, meta l-ilmentaturi ma hadux il-parir moghti lilhom mill-provditur tas-servizz kien meta fl-istess perjodu, huma kienu nghataw parir sabiex il-BP 211 jinbiegh biex ma jkunx hemm izjed riskju ta' telf u, eventwalment, jinvestu go fond aktar diversifikat izda l-ilmentaturi m'accettawx dan il-parir. L-istess gara fuq il-portafoll BP 192 fejn, minkejja li nghataw diversi ghazliet biex jigi evitat izjed telf, l-ilmentaturi m'accettawx u riedu jistennew x'ser jigri.

Il-provditur tas-servizz indika wkoll li minkejja li t-telf nett fuq il-portafoll tal-ilmentatur huwa ta' madwar €8,000, dan jinkludi telf ta' madwar €7,000 fuq BP 192 u fuq il-*bond Norske* li irrizulta biss ghax l-ilmentaturi m'accettawx il-parir biex ibieghu il-BP 192 f'Lulju 2014.

Barra minn hekk, dan jinkludi wkoll telf ta' €13,000 fuq il-*bonds Edcon* u *Rickmers*, parti minn BP 211, li kieku nbiegh meta nghata l-parir fit-13 ta' Mejju 2016, it-telf kien jonqos ghal madwar €8,000, jigifieri €5,000 inqas minn dak pretenzjalment ilmentat fuq BP 211.

---

[6] Ara r-risposta shiha aktar 'il fuq f'din id-decizjoni

Kunsiderazzjonijiet Ohra

Filwaqt li fl-ilment originali l-ilmentaturi jsemmu diversi figuri u diversi investimenti, u anke figuri li mill-analizi li ghamel l-Arbitru jidhru xi ftit kontradittorji, fl-*affidavits* taghhom jghidu:

"… qed nitolbu kumpens tat-telf li soffrejna mill-BP 192 u l-BP 211 ghas-somma ta' ghoxrin elf ewro (€20,000)".[7]

Dan gie anke imtenni mill-ilmentaturi fix-xhieda[8] taghhom.

Ir-relazzjoni tal-ilmentaturi mal-provditur tas-servizz tmur lura ghas-sena 2013. L-ilmentaturi kienu semghu reklam tal-provditur tas-servizz u ikkuntattjawh.

Dak iz-zmien gie komplut *Confidential Client Fact Find for the Suitability Test*[9] fejn l-ilmentaturi gew ikklassifikati bhala *Retail*, filwaqt li s-servizz offrut lilhom kien dak ta' *Investment Advice*. Irrizulta ukoll li l-ghan tal-ilmentaturi mill-investimenti taghhom kien li jzidu d-dhul taghhom filwaqt li l-attitudni ta' riskju taghhom giet ikklassifikata bhala *Medium/High.*[10]

Skont il-*Client Fact Find*, l-ilmentaturi iddikjaraw li huma kellhom dhul annwali ta' madwar €12,000.[11] Minn *Client Review Form*[12] fir-rigward tal-ewwel investiment li huma ghamlu, jirrizulta li l-ilmentaturi kienu ghadhom kemm bieghu xi proprjetà li huma kellhom ghall-valur ta' €387,000 u, eventwalment, iddiskutew xi investimenti mal-provditur tas-servizz fejn jirrizulta ukoll li huma kienu lesti li jinvestu fit-tul.

Irrizulta li l-ewwel investiment li l-ilmentaturi ghamlu kien dak ta' €25,000, izda din ma kinitx l-unika somma li giet eventwalment investita f'investimenti ohrajn.

Ghalkemm l-ilmentaturi jaghtu l-impressjoni li huma ma kinux jinghataw informazzjoni mill-provditur tas-servizz, ir-relazzjoni tal-ilmentaturi mal-provditur tas-servizz kienet wahda b'kuntatt kontinwu, u dan huwa evidenti mir-rikordji li l-istess provditur tas-servizz zamm u pprezenta f'dan il-kaz.

---

[7] *A fol.* 93
[8] *A fol.* 223
[9] *A fol.* 201
[10] *A fol.* 204
[11] *A fol.* 203
[12] *A fol.* 219

Fit-twegiba tieghu ghall-ilment, il-provditur tas-servizzipprezenta lista dettaljata tal-laqghat u tal- onversazzjonijiet telefonici li saru mal-ilmentaturi li tinkludi ukoll il-post u l-hin fejn sehhew dawn l-istess laqghat.

Barra minn hekk, a bazi tad-dokumentazzjoni pprezentata, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz zamm dokumentazzjoni dettaljata bl-ispjegazzjonijiet kollha li nghataw. Dan mhux biss f'kazijiet fejn sar xi bejgh ta' xi investimenti, izda anke jekk sempliciment nghatat xi spjegazzjoni lill-ilmentaturi dwar xi aspetti relatati mal-investimenti li huma kellhom.

L-ilmentaturi, fl-ebda hin ma kkontestaw il-kontenut ta' dawn il-*Client Review Forms*.

Dan l-aspett jista' jinghaqad ukoll mal-gharfien u l-esperjenza li l-ilmentaturi kellhom. Tajjeb li jinghad li qabel sar l-investiment f'wiehed mill-*bond portfolios* li dwaru qed jitressaq dan l-ilment, jigifieri l-BP 192, l-ilmentaturi kellhom digà portafoll iehor li minhabba li huma ma garrbu l-ebda telf minnu, m'ghamlux ilment dwaru. Dan ma kellux karatteristici daqstant differenti mill-*bond portfolios* il-BP192 u l-BP 211 li sar ilment dwarhom u, ghalhekk, ma jistax jinghad li l-ewwel investimenti kienu addattati ghac-cirkostanzi taghhom u tat-tieni, ghax garrbu t-telf, ma kinux. It-telf wahdu mhix raguni bizzejjed biex isir ilment imma jrid ikun hemm gustifikazzjoni li l-provditur tas-servizz naqas fl-imgiba tieghu.

Mill-provi kollha tal-kaz jidher car li l-ilmentaturi kienu dejjem attenti ta' dak li kien qed jigri fir-rigward tal-investimenti li huma kellhom. Kienu dejjem jaghmlu l-mistoqsijiet taghhom lir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, mhux biss meta jinxtara xi investiment, izda anke fir-rigward tal-ammont li huma jkunu rcevew wara li jigi mibjugh investiment. Kien hemm anke drabi fejn l-ilmentaturi talbu li din l-istess spjegazzjoni tinghata lilhom bil-miktub.

Fost ohrajn, dan hu dokumentat fi *Client Review Form*[13] datata 13 ta' Mejju 2016, fejn ir-rapprezentant tal-provditur innota li saret laqgha mal-ilmentaturi, liema laqgha kienet mitluba minnhom stess, fejn huma hassewhom aggravati u talbu

[13] *A fol.* 213

spjegazzjoni tal-fatt li meta huma nvestew f'*bond portfolio* partikolari, l-ammont nominali kien inqas mis-somma originali investita.

Jidher car li dejjem gie spjegat dak kollu mitlub minnhom, u anke dokumentat, fattur li jindika li l-provditur tas-servizz ma kienx qed jonqos mill-obbligi tieghu f'dan ir-rigward. Barra minn hekk, apparti l-fatt li l-ilmentaturi kienu attenti u jsegwu kollox, huma ma kinux joqoghdu biss fuq dak li kien jintqal lilhom mir-rapprezentant tal-provditur tas-sevizz, kif ser jinghad aktar 'il quddiem f'din id-decizjoni.

Fuq kollox, tajjeb li tinghata ukoll attenzjoni partikolari ghat-tip ta' spjegazzjonijiet li l-ilmentaturi kienu jitolbu li, minghajr ma wiehed inehhi xejn mill-validità tal-istess mistoqsijiet, jirrizulta li dawn mhumiex mistoqsijiet li jaghmilhom kull investitur, partikolarment investituri li, bhalma jghidu huma, kienu nies bl-ebda esperjenza u li ma kinux jistghu jiehdu decizjonijiet partikolari peress li dejjem hallew f'idejn ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz.

Barra minn hekk, fl-*affidavit* tieghu, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz spjega li mhuwiex minnu li l-ilmentaturi kienu tip ta' klijenti li jiffirmaw il-karti bl-addocc minghajr ma jistaqsu u ma kinux jiehdu decizjonijiet malajr:

"Ma naqbilx lanqas li s-Sinjuri R ma jsegwux l-investimenti taghhom ghaliex mhux darba u tnejn waqt li nkunu qed nitkellmu fuq it-telefown is-Sur MR jibda jsaqsini ghal prezzijiet tal-investimenti u s-Sinjura LR tkun warajh ticcekjahom u meta ma naqblux nigbed l-attenzjoni li huma jkunu qed jikkwotaw il-prezz tal-gurnata ta' qabel".[14]

Fl-ebda hin dan ma gie ikkontestat mill-ilmentaturi.

Dawn l-ispjegazzjonijiet moghtija tul ir-relazzjoni bejn il-partijiet, komplew jghinu lill-ilmentaturi sabiex jiehdu d-decizjonijiet li kellhom jiehdu fir-rigward tal-investimenti li huma kellhom.

L-ilmentaturi sahqu kemm-il darba li huma kienu dejjem ihallu f'idejn ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz peress li ma kienu jifhmu f'xejn. Dan gie anke ikkonfermat fil-kontroezami meta qalu:

[14] *A fol.* 150

"Nghid li jien ma nifhem xejn u dejjem ghidtlu dan. Ghidtlu li jrid isir ma nistax nghidlu iva jew le. U nghid li konna nhallu f'idu; anzi kien jghidli dejjem, 'Halli f'idejja, jien naf x'qed naghmel. Jien l-advisor taghkom'".[15]

Izda, kuntrarjament ghal dan, johrog car li huma mhux dejjem imxew mal-parir moghti lilhom mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz.

L-ilmentaturi ikkonfermaw li l-kwistjonijiet ilmentati jittrattaw l-aktar l-investiment li huma kellhom f'zewg *bond portfolios* – BP 192 u BP 211, u t-telf soffert minnhom. Izda, f'dawn iz-zewg *portfolios* li l-ilmentaturi tilfu, jew inkella ziedu t-telf sostnut, dan gara fost l-ohrajn minhabba li m'agixxewx fuq il-parir moghti lilhom mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz.

Fl-ilment originali taghhom, b'referenza ghall-investiment taghhom fil-BP 192, sahqu li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz indika li:

"… hemm caqliqa fuq tat-30,000 euro, li caqalquhom u poggewhom f'zewg kumpaniji minghajr ma qalulna u gielna niffirmaw. Meta opponejna ghaliex ma qalulniex, qalulna li kellhom dritt jaghmlu hekk u kellna niffirmaw kontra qalbna. Wara qalli li t-telf kien ta' 9,631.60 euro u qalli li ha jpoggihom f'dawn iz-zewg kumpaniji biex jirkupraw mit-telf."[16]

Il-fatt li l-investiment fil-BP 192 inbiegh u rega' gie investit f'zewg kumpaniji ohra sostnewh ukoll fl-*affidavit*[17] taghhom.

Izda dan jikkuntrasta sew mal-kontenut tal-*Client Review Form* datata 17 ta' Lulju 2014. Dan l-istess dokument jindika bic-car li in vista tal-mod kif kien l-andament tas-suq dak iz-zmien, *Crystal* kienet iddecidiet li tavza lill-klijenti taghha sabiex johorgu minn dan il-portafoll, dan meta l-kapital li l-investituri kienu investew kien ghadu intatt u, ghalhekk, ma kienu ser isofru l-ebda telf minn dan.

Johrog ukoll li minkejja li normalment tigi applikata 3% *exit fee*, *Crystal* kienu lesti li jnaqqsuha ghal 1.5%. Jidher li l-ilmentaturi ma hadux il-parir tal-provditur

[15] *A fol.* 223
[16] *A fol.* 6
[17] *A fol.* 89

tas-servizz ghaliex riedu jahsbuha u kellhom jaghtu risposta dwar dan aktar ‘il quddiem.

Kien proprju ftit inqas minn sena wara, precizament f’Mejju 2015 li, minhabba problemi fl-*Ekotechnika*, (wahda mill-*bonds* sottostanti tal-BP 192), sehh realment il-bejgh ta’ dan il-portafoll u l-eventwali investiment f’zewg kumpaniji ohra, hekk kif inhu evidenti minn *Client Review Form*[18] ohra pprezentata.

Ghaldaqstant, mhux talli li l-ilmentaturi ma gewx infurmati bil-bejgh tal-BP 192 u, kif sahqu huma, gew imgieghla li jiffirmaw id-dokumenti necessarji, izda zmien qabel kienu gew avzati sabiex ibieghu l-investiment taghhom meta l-kapital taghhom kien ghadu intatt, izda ghazlu li ma jagixxux fuq il-parir moghti lilhom u rizultat ta’ dan, sofrew telf ftit taz-zmien wara.

Dan jikkonvinci lill-Arbitru li l-atteggjament tal-ilmentaturi juri li huma riedu jiehdu certi decizjonijiet wahedhom minkejja li l-provditur tas-servizz kien jaghtihom pariri differenti li kienu fl-interess taghhom. Kieku verament huma ma kienu jifhmu xejn fl-investimenti kif qed jghidu, kienu joqoghdu fuq il-parir ta’ min jifhem aktar minnhom, specjalment meta, kif digà ntqal, il-kapital kien ghadu intatt.

L-ilmentaturi gew infurmati bil-probelmi li kien hemm u x’jista’ jsir biex jigi evitat it-telf izda l-ilmentaturi ghazlu triq differenti. Ghalhekk m’huwiex gust li, imbaghad, l-ilmentaturi jghidu li:

“… nghid li mhux tana parir proprju imma hu qalilna u ahna ma stajniex niddeciedu ghax ma konna nifhmu f’xejn.”[19]

Ghall-Arbitru din l-asserzjoni mhix daqstant kredibbli.

L-istess gara fil-kaz tal-*bond portfolio* iehor ilmentat, il-BP 211. F’laqgha tat-13 ta’ Mejju 2016, li l-ilmentaturi kellhom mal-provditur tas-servizz, meta huma talbu spjegazzjoni dwar l-ammont nominali investit li kien inqas mis-somma investita, il-provditur tas-servizz avza lill-ilmentaturi dwar id-decizjoni li *Crystal* kienet hadet sabiex tinforma lill-investituri dwar l-andament negattiv tal-*Edcon* u r-*Rickmers,* zewg *bonds* sottostanti tal-BP 211.

---

[18] *A fol.* 152
[19] *A fol.* 223

Hekk kif inhu evidenti fi *Client Review Form,*[20] jirrizulta li l-ilmentaturi gew infurmati mill-provditur tas-servizz, li dak iz-zmien huma kienu qed jitilfu madwar 33% tas-somma originarjament investita f'dan il-portafoll. Ghalhekk huwa offrielhom il-possibilità ta' investimenti ohrajn minghajr ma tigi imposta l-ebda tariffa fuqhom sabiex inaqqsu r-riskju li huma kienu esposti ghalih u, fl-istess hin, izidu l-probabilità li jirkupraw dan it-telf sostnut.

L-ilmentaturi qablu li jergghu jaghmlu kuntatt mar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz meta jistabbilixxu x'decizjoni kienu ser jiehdu. Izda, mill-*Gain/Loss Analysis*[21] ipprezentata, jirrizulta li dan ma sehhx minhabba li gew, eventwalment, kreati BP 211.1 u, mbaghad, BP 211.2 filwaqt li l-*Edcon* u r-*Rickmers* gew mahruga f'pozizzjoni izolata fuq il-kont tal-ilmentaturi.

Dan jerga' jikkonferma l-fatt li kuntrarjament ghal dak li l-ilmentaturi sahqu, mhuwiex minnu li huma dejjem agixxew fuq il-parir tar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz minhabba li huma ma kienu jifhmu xejn fl-investimenti.

Ghalhekk l-ilmentaturi ma jistghux jghidu li l-investimenti ma kinux tajbin ghac-cirkostanzi taghhom, ghax ma jifhmux u ghax ma ridux riskju gholi, meta ma hadux pariri sabiex inaqqsu r-riskju tat-telf tal-kapital investit, jew biex inaqqsu l-possibilità li dan it-telf ikun akbar. Barra minn hekk, investimenti li kellhom qabel ma kinux wisq differenti.

Aktar minn hekk, meta r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ha azzjoni minn jeddu, u minghajr ma nfurmahom qabel, fil-kaz tan-*Norske,* investiment iehor li huma kellhom, liema azzjoni kienet fil-fehma tieghu, fl-ahjar interess tal-ilmentaturi, (u li fil-fatt hekk irrizulta li kien), huma dehru li ma tantx hadu pjacir b'din l-azzjoni u, minhabba f'hekk, l-istess rapprezentant anke offrielhom sabiex jekk huma jixtiequ, jerga' jpoggihom fil-pozizzjoni li huma kienu fiha qabel din l-azzjoni.

Kieku verament l-ilmentaturi kienu investituri li ma jifhmu xejn fl-investimenti u dejjem ihallu f'idejn ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, ma kinux jindikaw li ma hadux pjacir bl-azzjoni tal-istess rapprezentant minghajr ma kienu gew

[20] *A fol.* 213
[21] *A fol.* 200

infurmati qabel meta, fuq kollox, din l-istess azzjoni kienet fl-interess taghhom sabiex jevitaw il-possibilità ta’ telf akbar.

Konkluzjoni

Ghalhekk minn dak li ntqal aktar ’il fuq f’din id-decizjoni m’huwiex gust li l-ilmentaturi jargumentaw li gew offruti lilhom investiment li ma kinux addattati ghac-cirkostanzi taghhom, partikolarment, meta l-esperjenza tar-relazzjoni li huma kellhom mal-provditur tas-servizz tindika li kienet tali li huma setghu jifhmu dak offrut lilhom u r-riskji abbinati mieghu. Dan, partikolarment, meta, f’zewg okkazjonijiet relatati mal-investiment li dwarhom qed jitressaq dan l-ilment, huma marru kontra pariri li gew moghtija lilhom sabiex jevitaw jew possibilment inaqqsu t-telf sostnut.

Ghal dawn ir-ragunijiet, l-Arbitru jikkonkludi li l-ilment m’huwiex wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz u qed jichdu.

Peress li l-Arbitru cahad l-eccezzjonijiet preliminari mressqa mill-provditur tas-servizz, kull parti ggorr l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji