

Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 412/2016

CW

vs

Crystal Finance Investments Ltd (C26761)

Seduta tal-14 ta' Gunju 2017

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn dan jittratta allegat telf li l-ilmentatrici ghamlet minn investiment offrut lilha minn *Crystal Finance Investments Limited* ('Crystal' jew 'il-provditur').

L-investiment in kwistjoni huwa partikolarment *bond portfolio, BP 211*, li skont kif sahqet l-ilmentatrici, it-telf sufferit ammonta ghal madwar €10,000, flimkien ma' imghaxijiet ohrajn dovuti lilha fuq l-ammont totali investit, jgifieri, fuq €30,000. L-ilmentatrici sahqet li meta hi marret biex tinvesti s-somma ta' €50,000, hi giet avzata sabiex "... *ma ninvestihomx f'daqqqa imma naqsamhom €20,000 f'bonds u €30,000 bil-5% sa 2018.*"¹

Sahqet ukoll li wara li gew iffirmati d-dokumenti necessarji, r-rapprezentant tal-provditur infurmaha li,

"... *jekk immur wara xi ftit zmien biex niehu il-flus (€30,000) ghax inkun irrid nixtri xi haga ma nkunx nista' ghax irrid nistenna sal-2018.*"²

¹ a fol. 5

² a fol. 5

Is-Sinjura CW stqarret li minkejja dan kollu, irrizulta,

“... bla ma kont mgharrfa li jien kont marbuta biz-zmien u mhux il-bank,”³ u meta giet infurmata mir-rapprezentant li l-valur tal-investment taghha kien nizel minn €30,000 ghal €20,000, hi fakkritu li:

“kien qalli li ma nistax nohodhom qabel l-2018 u r-risposta kienet li kien hemm wiehed (investitur) li ma hallasx u jien wegibtu li jien poggejt il-flus bil-5% sa 2018.”

Ghaldaqstant, hi thoss li *“bhala klijenta tal-Crystal Finance ma kellix nigi mqarrqa mill-flus tieghi stess bla ma niehu imghax u is-somma (€30,000) tieghi kollha.”⁴*

Fix-xhieda taghha tghid li trid li l-Arbitru jaghtiha d-differenza bejn dak li investiet fil-BP211 u, cioè, s-somma ta' €30,000 u l-€20,000 rikavat minn dan l-investment, jigifieri €10,000.

Ra r-Risposta tal-Provditur tas-Servizz:

1. Illi preliminarjament, l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji (l-**“Arbitru”**) m'ghandux gurdizzjoni sabiex jisma' u jiddeciedi l-vertenza odjerna billi l-partijiet issottomettew ghal gurdizzjoni tal-Qrati ta' Malta u dan ai termini tal-Artiklu 17 tat-*Terms of Business Agreement* (anness u mmarkat bhala **'Dok CF11'**) liema artiklu 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,'*
2. u ghalhekk, l-Arbitru ghandu jiddeciedi li jieqaf f'dan l-istadju milli jipprocedi bis-smiegh u decizjoni dwar il-mertu ta' dan l-Ilment;
3. Illi wkoll preliminarjament, fi kwalunkwe kaz u minghajr pregudizzju ghall-ewwel eccezzjoni u ghall-eccezzjonijiet li jsegwu, l-azzjoni kontra s-Socjetà Esponenti waqghet bil-preskrizzjoni ai termini tal-Kap. 16 tal-Ligijiet ta' Malta billi kwalsiasi forma ta' interazzjoni extra-kuntrattwali jew kuntrattwali li setghet sehhet bejn il-partijiet, u r-relazzjonijiet bejn il-

³ a fol. 5

⁴ a fol. 5

partijiet jekk qatt kienu jezistu tali relazzjonijiet diretti, sehew sew qabel id-dekadenza tal-perjodi ta' preskrizzjoni applikabli;

4. 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 in kwantu 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 sussegwentement il-prova li trid tressaq) biex tiddefendi lilha nfisha adegwatament kif hu dritt indisputat 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;
5. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, subordinatament u fil-mertu, l-Ilment u l-allegazzjonijiet tal-attrici huma ghal kollox fiergha u nfondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu respinti bl-ispejjez ghaliex f'kull waqt is-Socjetà Esponenti agixxiet kif rikjest mill-qafas regulatorju applikabli u skont l-ogħla livell ta' diligenza mistennija fil-ligi, kif jista', jekk ikun hemm il-htiega, jigi ampjament ippruvat waqt is-smiegh ta' dan il-kaz;
6. Illi fil-mertu l-Ilment u t-talbiet tal-attrici huma ghal kollox infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu respinti bl-ispejjez;
7. Illi subordinatament u minghajr pregudizzju ghall-premess, l-ilment ma huwiex gustifikat in kwantu huwa car ukoll li:
 - a) Kwalunkwe telf li garrbet is-Sinjura CW huwa rizultat ta' *Credit Risk*, riskju inerenti ta' investiment f'*bonds* bhal dawk li fihom investiet l-attrici u liema *bonds* kienu, fil-hin meta inghata l-parir lill-attrici, jghoddu jew *suitable* ghaliha;
 - b) Fl-ilment, is-Sinjura CW ssemmi diskussjoni li kellha ma' wahda mara fil-kju l-*HSBC* Hal Qormi dwar is-Socjetà Esponenti u s-servizzi taghha. Ghalkemm din il-mara ma gietx identifikata, ma jidhirx li din

il-mara hija jew qatt kienet impjegata mas-Socjetà Esponenti u ghaldaqstant is-Socjetà Esponenti ma tistax twiegeb ghall-ghemil ta' din il-mara u/jew jekk zgwidatx jew le s-Sinjura CW. Min-naha tas-Socjetà Esponenti jidher mir-*records* taghha li s-Sinjura CW mhux talli nghatat spjegazzjoni cara tat-tip ta' investimenti u r-riskji taghhom u ffirmit dokumenti li jikkonfermaw dan, talli wkoll iddikjarat (*fil-Confidential Fact Find*) li kienet familjari mat-tip ta' servizzi offruti mis-Socjetà Esponenti u li nvestiet *f' bonds* qabel. Ghaldaqstant, is-Socjetà Esponenti tistaqsi ghaliex is-Sinjura CW, issa sentejn wara u wara li sahsitra regghet investiet bis-servizzi tas-Socjetà Esponenti fl-2016, qieghda timplika b'mod pjuttost qarrieq li hasbet li dawn kienu depositi tal-bank. Dan l-agir huwa ghal kollox vessatorju, qarrieqi u intenzjonat sabiex timmalafama s-Socjetà Esponenti li minn issa ser tirrizerva d-dritt li tipprocedi kontra s-Sinjura CW ghad-danni sofferti jew li ser jigu sofferti minhabba dan l-agir malizzjuz u qarrieq kontra s-Socjetà Esponenti;

- c) Illi fl-ahharnett jinghad illi s-Socjetà Esponenti ma thossx illi hemm rimedju ghall-Ilment kif imressaq mir-rikorrenta peress illi l-Ilment mhuwiex gustifikat;

8. Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

9.

Ra d-dokumenti esebiti,

Sema' x-xhieda,

Ra n-nota ta' sottomissjonijiet tal-provditur tas-servizz,

Ra l-atti l-ohra kollha tal-kaz,

Jikkonsidra:

Eccezzjonijiet Preliminari

L-ewwel nett, il-provditur jecepixxi li l-Arbitru m'ghandux il-kompetenza li jisma' dan l-ilment. Din l-eccezzjoni hija bbazata fuq it-*Terms of Business Agreement*⁵ b'referenza ghall-Klawsola 17 intestata '*Governing Law*'.

B'mod konvenjenti il-provditur jonqos milli jsemmi l-Klawsola 16 fl-istess dokument li tipprovi li l-provditur kellu jqis kull ilment mill-klijent b'mod ragonevoli u gust u, jekk ma jkunx sodisfatt, jista' jiehu l-ilment tieghu quddiem l-MFSA. Din kienet referenza ghall-*Consumers Complaint Unit* tal-MFSA, li mad-dhul fis-sehh tal-Kap. 555 li waqqaf l-Ufficcju tal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji, beda jirreferi lill-klijenti li javvicinawh biex jiehu l-kaz taghhom quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji. L-Ufficcju tal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji ha post il-*Consumers Complaints Unit*.

Ghalhekk, l-ilmentaturi ghamlu sew li gabu l-kaz taghhom quddiem l-Arbitru li ha post dik l-entità li kienet immexxija mill-MFSA.

Barra minnhekk, meta giet redatta l-klawsola in kwistjoni, li barra li rreferiet ghall-kompetenza tal-Qrati Maltin u ghall-MFSA (*Consumers Complaints Unit*)⁶, il-Kapitolu 555 kien ghadu ma giex fis-sehh u, konsegwentement, il-forum tal-Arbitru finanzjarju kien ghadu mhux kostitwit. Ghalhekk ma setax ikun eskluż.

Fil-gurisprudenza taghna gie osservat fil-kawza fl-ismijiet "Edgar Cuschieri -vs- Perit Gustavo R. Vincenti", Appell Civili, 13 ta' Frar 1950, illi:

"Meta f'kuntratt il-partijiet ma jkunux spjegaw ruhhom car, *jew posterjorment ghall-kuntratt jintervjeni avveniment li jkollu bhala konsegwenza kwistjoni li ma tkunx giet preveduta* u li hemm bzonn tigi maqtugha, allura l-Qrati jkunu obbligati jintepretaw il-konvenzjoni; u din ghandha tigi primarjament interpretata skont l-intenzjoni tal-partijiet li jkunu hadu parti fil-kuntratt u li tkun tidher car mill-kumpless tal-konvenzjonijiet."⁷

⁵ A fol 33 et seq

⁶ Ghax kien dan il-Unit li l-MFSA kienet tuza biex tisma' kazi tal-konsumaturi

⁷ Paul Camilleri vs Joseph Glanville – Prim'Awla – Imhalled Philip Sciberras – 28.04.2003

Wara l-konkluzjoni tat-*Terms of Business Agreement*, il-legislatur haseb biex jipprovdni dan il-forum speċjalizzat biex jiddisponi ahjar minn certi tilwimiet fis-settur finanzjarju. Ghalkemm il-kompetenza tal-qrati ma gietx eskluza, u l-Arbitru ghandu kompetenza konkorrenti, l-intenzjoni prezunta tal-ilmentaturi dwar din l-okkorrenza li sehhet wara l-kuntratt ta' bejniethom hi li huma jaqblu li jipprevalixxu ruhhom minn din l-ghodda procedurali iktar idoneja mill-Qrati ipprovduta mil-legislatur.

Barra minnekk, fix-xhieda taghha l-ilmentatrici xehdet li t-*Terms of Business Agreement* lanqas biss gie moqri lilha, ahseb u ara, kemm setghet tillimita ruhha ghall-Qrati Ordinarji u teskludi lill-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji.

L-Arbitru jinnota wkoll li t-*Terms of Business Agreement* huwa dokument twil u tekniku hafna, ma giex moqri lilha u anke kieku gie moqri, tant huwa tekniku li ma kienet tifhem xejn.

Ir-relazzjoni bejn l-ilmentatrici u l-provditur tas-servizz hija regolata mil-ligijiet speċjali dwar l-investimenti finanzjarji u mil-ligijiet dwar il-harsien tal-konsumatur.

It-*Terms of Business Agreement de quo* huwa kuntratt fi *standard form* fl-ambitu ta' relazzjoni bejn konsumatur u kummerċjant, u huwa kolpit bil-provvedimenti tal-Kap. 386 fejn, fost affarijiet ohra, jipprovdni li kull kuntratt bejn kummerċjant u konsumatur, ghandu jkun f'forma li jinftiehem mill-konsumatur. Zgur dan mhuwiex il-kaz dwar it-*Terms of Business Agreement* li huwa kuntratt zbilancjat u maghmul b'mod u manjiera li l-iskop tieghu huwa essenzjalment biex jezonera lill-provditur minn hafna obbligi u responsabbiltajiet.

Ghalhekk, mhuwiex ekwu u gust li l-provditur irid jeskludi ir-rimedju ta' procedura quddiem l-Arbitru fuq is-sahha ta' dokument li, kif ser jigi muri 'l quddiem, huwa strument biex il-provditur jezonera lilu nnifsu minn hafna obbligi.

Ghal dawn il-motivi, l-Arbitru qed jichad din l-eccezzjoni u jiehu konjizzjoni tal-kaz.

Eccezzjoni tal-Preskrizzjoni

F'din l-eccezzjoni ma jissemmiex l-artikolu tal-ligi. Jissemma' b'mod generiku il-Kap. 16 u xejn aktar. Fin-nota ta' osservazzjonijiet, b'mod skars ukoll, jissemma' l-Artikolu 2156 tal-Kap. 16, però, jinghad:

“L-azzjoni kontra *Crystal Finance* waqghet bil-preskrizzjoni ai termini tal-Artikolu 2156 tal-Kap. 16 peress li r-relazzjoni kuntrattwali bejn il-partijiet beda fis-sena 2013.”

Il-preskrizzjoni a bazi tal-Artikolu 2156 (f) hija dik ta' hames snin u l-ilment infetah quddiem l-Arbitru fit-18 t'Awwissu 2016, u, ghalhekk, m'ghaddiex it-terminu ta' hames snin skont il-ligi. Jidher li din l-eccezzjoni inghatat biex tkun inghatat, ghaliex l-ewwel lanqas biss jissemma' l-Artikolu tal-ligi fir-risposta kif suppost; u t-tieni, fin-nota ta' osservazzjonijiet, l-unika preskrizzjoni li ssemmiet hija dik a bazi tal-'Artikolu 2156', imbaghad, donnu jigi argumentat li l-preskrizzjoni hija dik ta' sentejn.

L-eccezzjoni ta' preskrizzjoni ghandha certa serjeta' ghaliex hija intenzjonata biex twaqqaf il-kaz; min jaghtiha jrid jippruvaha u ghandha tigi interpretata b'mod ristrettiv. F'kaz ta' dubju, l-Arbitru jrid jichadha.

F'dan il-kaz, il-provditur ma ppruvax l-eccezzjoni tal-preskrizzjoni u qieghda tigi michuda.

Eccezzjoni ta' Nullità:

Il-provditur jghid li dan l-ilment huwa null peress li kif redatt ma jaghtix stampa cara ta' x'qed jitlob u ghalhekk ma jistax jiddefendi ruhu. Dan m'huwiex il-kaz ghaliex it-talba tal-ilmentatrici hija wahda cara, fejn qieghda titlob rimbors ta' flus ghal telf li ghamlet fuq investment li ma kienx addattat ghaliha, peress li ma kienetx taf li dak l-investment kien fih daqshekk riskju.

Huwa minnu li dan l-ilment seta' nkiteb ahjar, imma dan it-Tribunal inholoq biex jaghti rimedji lill-konsumaturi ta' servizzi finanzjarji, li hafna drabi ma jkollhomx il-hila legali li ghandu l-provditur.

Barra minnekk, il-procedura quddiem l-Arbitru hija wahda informali u mhix regolata mill-Kodici tal-Procedura Civili hlief fejn jinghad specifikament fil-Kap. 555.

L-Arbitru jagħmel referenza għall-Artikolu 22(1) tal-Kap. 555, fejn jinghad:

“22. (1) Persuna li tkun qed tagħmel l-ilment għandha tressaq ilment quddiem l-Arbitru bil-miktub fejn tidentifika l-parti li kontriha jkun sar l-ilment, ir-ragunijiet għall-ilment, u r-rimedju li jkun qed jintalab.”

L-ilment *de quo* jissodisfa dan kollu.

Apparti dan, il-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, jipprovdi procedura informali fejn is-sustanza tipprevala fuq formalitajiet zejda li hafna drabi jwasslu għall-ingustizzji.

L-Arbitru jrid ihares lejn is-sustanza tal-kaz speċjalment fejn l-ilmentatur ikun nieqes minn edukazzjoni formali għolja u ma jkunx assistit. Il-ligi stess tistipula li meta ilmentatur ma jkunx assistit, l-Arbitru għandu jara li ssir gustizzja miegħu.

Mhux minnu li l-provditur ma setax jagħmel difiza tajba. Għamel risposta ta' 6 faccati u nota ta' osservazzjonijiet ta' 11-il faccata.

Għal dawn ir-ragunijiet l-Arbitru qed jichad ukoll din l-eccezzjoni.

Fil-Mertu

L-investiment li dwaru qed jitressaq dan l-ilment hu *BP 211 5% EUR High Yield Bond Portfolio 9th July 2018* li huwa portafoll kreat internament mill-provditur li jikkonsisti f'dawn il-bonds sottostanti:

- **9.5% Edcon (Proprietary) Ltd 01.03.2018**
 - **ISIN XS0596918135 – Valor 12568725**

- **6.625% Fiat Finance & Trade Ltd 15.03.2018**
 - **ISIN XS0906420574 – Valor 20944389**

- **8.875% Rickmers Holding GmbH & Cie KG**
 - **ISIN DE000A1TNA39 – Valor 21426036**

- **5.875% Republic of Croatia 09.07.2018**
 - **ISIN XS0645940288 – Valor 13299538**

L-ammont investit f'dan il-*bond portfolio* kien jinqasam fi proporzjon ta' 25% f'kull bond sottostanti. Minhabba li l-prodott jigi kreat mill-kumpanija innifisha, l-investitur ma jkollux sehem fl-ghazla tal-*bonds* sottostanti, u ghaldaqstant, il-prodott ma jvarjax a bazi tal-istrategiji tal-investment tal-investitur innifsu. ***Il-bonds li jiffurmaw il-BP 211 huma kollha bonds non-investment grade u ta' natura spekulattiva.*** Minkejja li kumplessivament, u a bazi tal-porzjon allokati f'kull *bond* sottostanti, il-kupun fuq il-*bond portfolio* jammonta ghal 7.71875%, il-kupun li l-investitur huwa intitolat ghalih huwa dak ta' 5%. Huwa evidenti, kemm mill-fatt li l-*bonds* sottostanti huma kollha *non-investment grade*, kif ukoll jekk jintuza l-kupun bhala indikatur tar-riskju, jista' jinghad li l-*bond portfolio* in kwistjoni huwa *medium/high risk*. Tajjeb li wiehed isemmi wkoll li, tnejn mill-erba' *bonds* sottostanti ghandhom *credit rating* iktar baxx mill-kumplement tal-*bonds*, fejn dawn anke huma klassifikati bhala ***highly speculative***. B'referenza ukoll ghar-rata tal-interessi fuq il-*bond*, fl-ilment taghha, is-Sinjura CW sahqet li "*Kif jidher l-imghax hu tant gholi ghal riskju ta' falliment.*"⁸ A bazi ta' din il-klawsola, ghall-ilmentatrici, rata tal-interessi gholja tindika inqas possibilita' ta' falliment.

Kif inbiegh il-prodott

Skont dak indikat fit-*Terms of Business Agreement*⁹, l-ilmentatrici giet klassifikata bhala '*Retail Client*' u, ghalhekk, ghandha tgawdi minn livell ta' protezzjoni lill-investituri minhabba n-nuqqas ta' taghrif u esperjenza fl-investimenti.

Hekk kif indikat fil-*Client Fact Find* datat 11 t'April 2014, il-*BP 211* inbiegh fuq parir (*Advisory Service*) tar-rapprezentant tal-provditur .

Ghalhekk kellu jsir dak li jissejjah *suitability test* u, fost affarijiet ohra, dan it-*test* skont l-*Investment Services Rules –Standard Licence Conditions (ISR-SLC)*, kellu

⁸ a fol. 5

⁹ a fol. 57

jinkludi l-età, l-impjeg jew in-nuqqas tieghu, il-livell ta' edukazzjoni, l-esperjenza fl-investimenti, jekk qattx dahal qabel f'investimenti, ecc.

Skont dawn ir-*Rules, Suitability Test* irid jiddetermina fost affarijiet ohra:

- i. Jekk il-prodott finanzjarju li jkun ser jigi mibjugh **'meets the investment objectives of the client'**
- ii. Jekk il-klijent ghandux **'the necessary experience and knowledge in order to understand the risks involved in the transaction'**
- iii. Jekk il-klijent huwiex **'financially able to bear any related investment risk consistent with his investment objectives'**¹⁰

1. Analizi tad-Dokumenti

L-investiment li dwaru qed jitressaq dan l-ilment gie mibjugh lill-ilmentatrici f'April 2014, u l-ammont investit f'dan il-portafoll kien ta' €30,000.

Kien proprju f'dak iz-zmien li l-ilmentatrici bdiet ir-relazzjoni taghha mal-provditur u ghalhekk, kif mehtieg, imtela *Confidential Client Fact Find*¹¹ datat 11 t'April 2014. Il-*Client Fact Find* jindika li l-ilmentatrici kienet giet klassifikata bhala *Retail Client* u s-servizz moghti lilha mill-provditur gie klassifikat mill-provditur tas-servizz bhala dak ta' *Investment Advice*.¹²

Huwa indikat ukoll li l-ghan tal-ilmentatrici wara l-investimenti offruti lilha kien dak ta' zieda fid-dhul taghha. Fil-fatt, minn dak deskritt fil-formola tal-ilmenti, l-ghan ewlieni tal-ilmentatrici kien id-dhul regolari li seta' jkun ta' ghajnuna finanzjarja ghall-familja taghha, peress li r-ragel huwa pensjonant, u t-tifel huwa student universitarju minghajr impjeg, li jiddependi mid-dhul tal-genituri tieghu. Il-*Fact Find* jindika wkoll il-fatt li l-ilmentatrici kellha madwar €100,000,¹³ f'investimenti precedenti li, skont sezzjoni ohra tal-istess dokument fejn l-ilmentatrici giet mistqosija ma' liema strumenti finanzjarji hi familjari, jidher li dawn kienu f'*Malta Government Stocks (MGS)*.¹⁴ Minkejja dan, tajjeb li wiehed jinnota li l-provditur xorta kiteb "... investor's attitude towards risk" giet

¹⁰ Ibid, Regoli 2.16 sa 2.20 u 2.22 sa 2.24

¹¹ a fol. 71

¹² L-Arbitru ser jikkument aktar 'il quddiem dwar dan

¹³ a fol. 73

¹⁴ a fol. 73

kategorizzata bhala *Medium/High*.¹⁵ Qajla setghet tifhem xi jfissru dawn it-termini.

Apparti t-*Term Sheet*, dokumenti relatati mal-bejgh tal-investment li dwaru qed jitrexxaq l-ilment li gew provduti lil dan l-Ufficcju, kienu l-*Confirmation of Purchase*,¹⁶ il-*Client Review Form*,¹⁷ u t-*Transaction Order*¹⁸ li gew kompluti dak iz-zmien.

Kemm il-*Client Review Form*, kif ukoll it-*Transaction Order*, jindikaw li l-ilmentatrici giet offruta l-*UBS Bond Euro High Yield Fund* flimkien mal-*BP 211*. L-ammonti investiti kienu ta' €20,000 u €30,000 rispettivament, u hekk kif

sahqet l-ilmentatrici, "*Huwa (id-depozitatur) qalli l-ahjar ma ninvestihomx f'daqqa imma naqsamhom €20,000 f'bonds u €30,000 bil-5% sa 2018.*"¹⁹ Il-*Client Review Form*²⁰ tindika bic-car ukoll li l-ammont in kwistjoni ma kienx ammont rikavat minn investimenti precedenti mal-provditur, izda kienu "*New Money.*"²¹ **Dawn iz-zewg tranzazzjonijiet kienu l-ewwel tnejn li l-ilmentatrici ghamlet mal-provditur**, meta kienet hi stess li avviciinat lill-istess provditur wara li saret taf bihom meta hi kienet qed titkellem ma' klijenta ohra tal-istess *Crystal*.

Iz-zewg *bonds* sottostanti li wasslu ghal telf fuq l-investment kienu l-*Edcon* u r-*Rickmers*, **li fost il-*bonds* sottostanti ta' dan il-fond kellhom l-oghla rata tal-interessi**. L-ilmentatrici sahqet li ghalkemm kien ghall-bidu tas-sena 2016, precizament fiz-zmien meta l-klijenti tal-provditur gew infurmata li l-kumpanija kienet giet akkwistata minn *Calamatta Cuschieri Investment Services Limited*, li hi tal-fehma li l-istess *Crystal* kienu jafu bit-telf sufferit fuq dan il-portafoll, u l-ewwel darba li hi giet infurmata li l-andament tal-investment ma kienx pozittiv, kien f'April 2016, meta giet ikkuntattjata mir-rapprezentant tal-provditur. Dak iz-zmien, is-Sinjura CW giet infurmata li "*... il-flus naqsu mill-valur tagghom minn €30,000 ghal €20,000.*"

¹⁵ a fol. 74

¹⁶ a fol. 9

¹⁷ a fol. 64

¹⁸ a fol. 54

¹⁹ a fol. 5

²⁰ a fol 64

²¹ a fol. 64

Ghalkemm l-ilmentatrici insistiet li hi kienet giet avzata li l-ammont irid jinzamm sad-data tal-maturità, hi giet infurmata li “... kien hemm wiehed (investitur) li ma hallasx u jien wegibtu li jien poggejt il-flus bil-5% sa 2018.”²²

Hawn jidher car il-fatt li l-ilmentatrici ma kinitx taf x’inhuma l-karatteristici ta’ bond portfolio u d-distinzjoni bejn bond portfolio u depozitu fiss ma’ bank.

2. Analizi ta’ Investimenti ohra li kellha l-ilmentatrici

L-investment li dwaru qed jitressaq dan l-ilment huwa wiehed miz-zewg tranzazzjonijiet li saru meta l-ilmentatrici avviciinat lill-provditur. Kif digà saret referenza aktar kmieni, il-*Client Fact Find*²³ jindika li l-ilmentatrici kellha biss *Malta Government Stocks (MGS)*. Barra minnhekk, l-ilmentatrici ma kienet ghamlet l-ebda trazzazzjoni ohra ta’ investment mal-provditur qabel April 2014, u ghaldaqstant, il-*BP 211*, kien l-ewwel *bond portfolio* offrut lilha mill-provditur.

Dan juri li minkejja dak li jitnizzel mill-provditur fil-formola *Confidential Client Fact Find for the Suitability Test*²⁴ li l-ilmentatrici “*is familiar with the type of service, transaction and financial instrument being offered,*” dan huwa totalment skorrett.

3. Osservazzjonijiet Finali u Konkluzjonijiet

Kontinwament tul id-deskrizzjoni tal-ilment fil-formola tal-ilmenti imressqa lil dan l-Ufficcju, kif ukoll fl-ittra tal-ilment mibghuta lill-provditur, l-ilmentatrici ghamlet referenza ghal ‘bank’ u ‘depozitatur’. Huwa evidenti li, qabel sar l-investment in kwistjoni, is-Sinjura CW ma kinitx konxja tad-distinzjoni bejn bank u l-prodotti u servizzi offruta minnu, u l-provditur li hu kumpanija tal-investimenti.

²² a fol. 6

²³ a fol. 73

²⁴ A fol 71 et seq

Dan ghall-fatt li, skont kif intqal mill-ilmentatrici, saret taf bi *Crystal* meta hi kienet qed titkellem ma' klijenta ohra tal-istess *Crystal* li tenniet li "... il-flus tagħha poggiehom f'tal-Crystal ghax ghandhom imghax gholi,"²⁵ u peress li ma kinitx taf x'jigi offrut minn *Crystal*, hi sahqet li "... dhalt fil-bank (*Crystal*) u kellimt lid-depozitatur u staqsejtu kemm kien l-imghax ..."

Hawn wiehed jista' facilment jasal għall-konkluzjoni li, wara l-konversazzjoni li kellha ma' din l-istess klijenta tal-provditur u, sussegwentement, meta din zaret il-fergha tal-*Crystal* għall-ewwel darba, l-impressjoni tal-ilmentatrici kienet li l-prodott li kien ser jigi offrut liha kien dak ta' depozitu fiss (*term deposit*) similarment għal dak offrut mill-*HSBC*, il-post fejn dawn iz-zewg klijenti iltaqghu.

Kien hemm diversi stqarrijiet min-naha tal-ilmentatrici li jikkonfermaw dan il-fattur, fost ohrajn, meta s-Sinjura CW sahqet li r-rapprezentant tal-provditur taħa l-parir sabiex ma tinvestix l-ammont kollu disponibbli fl-istess investiment, izda "... qalli l-ahjar ma ninvestihomx f'daqqa imma naqsamhom €20,000 f'bonds u €30,000 bil-5% sa 2018."²⁶ Dan għaliex fl-ebda hin ma ntqal li z-zewg ammonti gew investiti f'bonds, li għalkemm kuncett separat (*UBS funds* u *bond portfolio*), xorta jibqgħu *bonds*. Meta wiehed jgħid sempliciment "... bil-5% sa 2018", l-ewwel ma jigi mifhum hu li l-klijent ser jircievi 5% fuq l-ammont in kwistjoni, liema ammont ser ikun mizimum sal-2018 – fi ftit kliem depozitu fiss b'ritorn ta' 5% li jimmatūra fl-2018.

Minn dak li hemm imnizzel fil-formola tal-ilmenti, jidher car li kien hemm element ta' fiducja mill-ilmentatrici fir-rapprezentant tal-provditur meta dan offrieha l-prodott in kwistjoni.

L-ilmentatrici sahqet li wara li ffirmat id-dokumenti necessarji, hi giet infurmata li l-ammont investit ma setax jingibed qabel id-data tal-maturita, filwaqt li "... l-imghax ma jinbidilx sa dak iz-zmien (2018) u lanqas l-ammont (€30,000)."²⁷

²⁵ a fol. 5

²⁶ a fol. 5

²⁷ a fol. 5

Minkejja l-kontenut tal-*Client Review Form*,²⁸ dan jikkonferma dak li ghalih digà saret referenza aktar kmieni, il-fatt li l-ilmentatrici **ma kienitx konxja tal-istruttura tal-prodott li kien ghadu kemm gie offrut lilha u, ghaldaqstant, lanqas kienet konxja tar-riskji li kien hemm abbinati mal-*bond portfolio***, b' mod partikolari l-fatt li minkejja li r-rata tal-interessi fuq il-portafoll kollu tammonta ghal 5%, ir-rata abbinata ma' kull *bond* sottostanti teccedi l-5% u anke tilhaq id-9.5%.

Kemm fil-*Client Review Form*²⁹ kif ukoll fil-*Client Fact Find*³⁰ datat 11 t'April 2014, ir-*risk profile* tal-ilmentatrici gie klassifikat bhala *medium/high*. A bazi tal-kontenut tad-dokumenti provduti, l-ilmentatrici kellha biss xi *fixed deposits* kif ukoll *Malta Government Stocks (MGS)* u, ghaldaqstant, certament li dawn ma jiggustifikawx il-fatt li tigi klassifikata taht *high risk profile*.

Ghalhekk, minghajr ma jittiehed in konsiderazzjoni l-*UBS Fund*, li wkoll gie offrut lis-Sinjura CW, **tikkunsidra l-fatt li l-ilmentatrici m'ghandhiex esperjenza fl-investimenti, u li ma tistax tigi klassifikata li ghandha *high risk profile*, u ma kellhiex tigi offruta l-*BP 211 – bond portfolio*, li jikkonsisti f'*bonds* sottostanti li huma kollha *non-investment grade* u jilhqu anke r-rata ta' 9.5%.**

Dwar l-ammont ta' telf li garrbet l-ilmentatrici jirrizulta li mit-*Transaction Order*³¹ tat-tranzazzjoni li saret fejn gie investit ir-rikavat tal-*BP 211*, juri li l-ammont investit kien ta' €21,000, u li dan l-ammont kien jikkonsisti fil-kapital li gie salvagwardjat mill-*BP 211* flimkien mal-kupun. Ghalhekk, galadarba hija kienet originarjament investiet €30,000, it-telf kien ta' €9,000.

Fuq il-*BP 211*, l-ilmentatrici irceviet kupuni ta' €267.47³² u €1,270³³ fl-2014, u 2015 rispettivament. Ghalhekk, it-telf net taghha kien ta' €7,462.53.

Dwar il-mertu, fir-risposta tieghu il-provditur tas-servizz jghid biss li r-rizultat tat-telf kien minhabba "*Credit Risk*, riskju inerenti ta' investiment f'*bonds* bhal dawk

²⁸ a fol. 64

²⁹ a fol. 64

³⁰ a fol. 74

³¹ a fol. 65

³² a fol. 114

³³ a fol. 115

li fihom investiet l-attrici, u liema *bonds* kienu fil-hin meta nghata l-parir lill-attrici jghoddu jew *suitable* ghalha.”

Ghar-ragunijiet ‘il fuq imsemmija, ma jistax jinghad li l-prodott offrut kien *suitable* u jghodd ghalha.

Fix-xhieda tieghu, Oliver Ellul, jghid li³⁴ kienet il-klijenta li talbitu “*dhul gholi*” mill-investment u, ghalhekk, taha il-*Eur High Yield Bond Fund* u l-*BP211*. Jghid li dawn iz-zewg prodotti kienu *medium-high* fir-riskju taghhom u hekk stabbilixxa r-riskju taghha.

Jghid ukoll li kien taha d-dokumenti biex hi tiehu decizjoni finali. Jghid li galadarba l-ilmentatrici kienet giet avzata bir-riskji li kien fih dan l-investment, il-provditur tas-servizz ma kellux isofri t-telf.

L-Arbitru huwa konvint li l-verzjoni li tat l-ilmentatrici hija l-aktar wahda kredibbli u persuna li kulma kellha kien investment fil-**Malta Government Stocks** ma setghet qatt tigi klassifikata bhala *medium-high risk*.

Dan il-prodott inbiegh wara li kienu dahlu fis-sehh l-*Investment Services Rules - Standard Licence Conditions*, li allura japplikaw ghal dan il-kaz. Fosthom kellu jsir *suitability test* serju li, fost affarijiet ohra, kellu jiddetermina jekk finalment kellux jigi mibjugh dan il-prodott.

Skont dawn ir-*Rules, Suitability Test* irid jiddetermina fost affarijiet ohra:

- i. Jekk il-prodott finanzjarju li jkun ser jigi mibjugh ‘***meets the investment objectives of the client***’
- ii. Jekk il-klijent ghandux ‘***the necessary experience and knowledge in order to understand the risks involved in the transaction.***’³⁵

L-oggettivi tal-ilmentatrici ma kienx li tissogra. Hija stess xehdet li riedet iddahhal *income* fuq il-flus li kellha biex issostni lil binha li kien jistudja peress li r-ragel kien pensjonant. Hija kienet qed tqis dan l-investment daqslikieku

³⁴ A fol 109 et seq

³⁵ *ISR-SLC*, 2.22

kien *fixed deposit*. Ghalhekk, ma kienx addattat ghaliha investment li kien *medium-high risk*.

L-ilmentatrici ma kellhiex lanqas *'the necessary experience and knowledge in order to understand the risks involved in the transaction.'*

Sabiex jigi stabbilit jekk l-ilmentatrici kellhiex *'the necessary experience and knowledge in order to understand the risks involved in the transaction,'* l-indikaturi huma wkoll imnizzlin fl-*Investment Services Rules-Standard Licence Conditions (ISR-SLC)*:³⁶

- a. *the types of service, transaction and Instrument with which the client is familiar;*
- b. *the nature, volume, frequency of the client's transactions in Instruments and the period over which they have been carried out.*

L-ilmentatrici ma kienetx familjari ma' investimenti tat-tip li offielha l-provditur u lanqas kienet ghamlet xi volum ta' investimenti bhal dawn ghaliex kienet l-ewwel darba li kienet investiet ma' kumpanija tal-investimenti f'*bonds* ta' din in-natura.

Ghalhekk jidher bl-aktar mod car li dan il-prodott ma kienx *suitable* u qatt ma messu inghatalha.

Barra minnhekk, il-principju kardinali li ried jigi osservat huwa dak stabbilit mill-*MiFID* li gie wkoll imdahhal fl-*ISR-SLC*³⁸ li jghid:

'When providing Investment Services to clients, a Licence Holder shall act honestly, fairly and professionally in accordance with the best interests of its clients.'

A bazi tar-regoli kkwotati u wkoll a bazi ta' dak li hu ekwu, gust u ragonevoli dan l-investment li qed isir l-ilment fuqu ma sarx fl-ahjar interessi tal-klijent.

³⁶ *ISR-SLC, 2.22*

³⁷ *Markets in Financial Investments Directive*

³⁸ *Rule 2.01*

Irid jigi osservat li l-*ISR-SLC*, wara li dahal fis-sehh il-Kap. 555, ma jservux biss ghal ragunijiet regolatorji fir-relazzjoni bejn il-provditur u l-*MFSA*, imma skont il-Kap. 555 Art. 19(3)(c), ir-regolamenti u *guidelines* mahrugin minn awtorità lokali u tal-Unjoni Ewropeja huma font guridiku importanti sabiex ikun jista' jiddetermina l-ezitu tal-ilment.

Dwar it-*Terms of Business Agreement* li sar bejn il-provditur tas-servizz u l-klijent irid jinghad li huwa fi *standard form* u, ghalkemm *standard form contracts* jistghu jintuzaw, però, il-piz fuq min juzahom huwa akbar. L-ewwel nett, l-*ISR-SLC* jaghmluha cara li a bazi ta' *disclosure*:

“The Licence Holder shall provide appropriate information, in a comprehensible form to its clients or potential clients such that they are reasonably able to understand the nature and risks of the Investment Service to be provided by the Licence Holder and of the specific type of Instrument that is being offered, and consequently to take investment decisions on an informed basis.”³⁹

Jekk wiehed jifli sew it-*Terms of Business Agreement*⁴⁰ jara li dan hu dokument twil, tekniku hafna u, kif xehdet l-ilmentatrici, la gie spjegat lilha u ghalhekk lanqas setghet tifhmu.

Tant huwa tekniku dan id-dokument illi anke kieku gie spjegat lill-ilmentatrici, bil-livell ta' edukazzjoni li ghandha, xorta ma kienet tifhem xejn. Ghalhekk, mhux gust u ekwu li gie mgħoddi lilha biex tiffirmah u taccetta l-kundizzjonijiet tiegħu, li huma zbilancjati sew favur il-provditur tas-servizz. Dan id-dokument intuza, bil-mod kif intuza u bil-format kumpless tiegħu, biex jagħti ezoneru lill-provditur tas-servizz.

Din kienet tranzazzjoni bejn konsumatur u kummercjant u, ghalhekk, japplikaw il-provedimenti tal-Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta.

Skont l-Artikolu 47(1):

“F’kuntratt li jsir mal-konsumatur, fejn l-espressjonijiet kollha jew x’uhud minnhom li jkunu offruti minn kummercjant lil konsumatur jkunu bil-miktub,

³⁹ *ISR-SLC* 2.27

⁴⁰ A fol 24 et seq

dawk l-espressjonijiet ghandhom jinkitbu b'lingwa kif ordinarjament mitkellma u intelligibbli li tista' tiftiehem mill-konsumaturi li l-kuntratt ikun indirizzat lejhom."

It-Terms of Business Agreement kif redatt u u ghall-mod kif inhuwa zbilancjat ghandu jitiqies li huwa dokument ingust; ukoll ai termini tal-Artikoli 44(1) u (2) (a) u 45(1)(a)(b)(c)(d) u, ghalhekk, dawk il-klawsoli li huma ta' detriment ghall-interessi tal-ilmentatrici ghandhom jitqiesu daqslikieku qatt ma saru. Fost dawn hemm speċjalment, il-klawsoli numru 3.2, 9 u 10, li huma biss ezemplikattivi u mhux ezawrjenti.

Dwar il-mertu, fir-risposta tieghu il-provditur tas-servizz jghid biss li hu mhuwiex responsabbli ghat-telf tal-ilmentatrici ghaliex it-telf huwa rizultat ta' *Credit Risk* u fil-hin li inghataw lill-ilmentatrici kienu addattati ghaliha.

Kif digà ssemma', dan il-prodott ma kienx addattat ghall-ilmentatrici u galadarba lanqas ir-riskji ma gew spjegati lilha, ma setghetx tkun responsabbli ghal riskju li lanqas biss kienet konxja tieghu. Mhux minnu kif jinghad fir-risposta li l-ilmentatrici kellha t-taghrif mehtieg u l-esperjenza.

Fin-nota ta' osservazzjonijiet jitqajmu forom ta' difiza li mhumiex inkluzi fir-risposta, u l-Arbitru hu tal-fehma li n-nota ta' osservazzjonijiet m'ghandhiex isservi biex jitqajmu forom ta' difiza godda ghaliex l-ilmentatur ma jkunx jista' jwiegeb ghalihom.

L-Arbitru ma jistax jaccetta l-argument li ghaliex l-ilmentatrici ffirmit id-dokumenti *de quo* (li hafna minnhom huma dokumenti ta' ezoneru u li ma gewx spjegati lilha), allura l-provditur huwa ezonerat ghax donnu kif jipprova jghid li min jiffirma dokument '*ikun traskurat jekk ma jaqrahx*' u jigu kkwotati sentenzi tal-Qorti biex jissahhah dan l-argument. Dawn id-decizjonijiet tal-Qorti mhumiex relevanti ghal dan il-kaz u hi aktar idoneja s-sentenza tal-Prim'Awla tal-Qorti Civili ⁴¹ fejn qalet:

"Hu minnu illi l-atturi iffirmaw il-contract note, però l-Qorti ma tqisx illi l-fatt wahdu tal-firma tikkostitwixxi xi akkwiexxenza tal-konsapevolezza tal-investment u r-riskji inerenti u jekk dan kienx addattat ghalihom. Dan jinghad ghax l-istess contract note ma tiddefinix ir-riskji u kull ma tghid hu illi l-

⁴¹ Evelyn Farrugia et vs GlobalCapital Financial Management Ltd., 11/07/2016

investment jista' jizdied u jonqos; kondizzjoni li tinsab f'kull investment u in oltre tali kuntratt lanqas inqara jew gie spjegat minn min kien qed johorgu. Wara kollox is-socjetà konvenuta kellha d-dmir versu l-klijent li talab is-servizzi taghha biex taghtih kull informazzjoni rilevanti biex tghinu jasal ghal decizjoni informata u libera."

Dan hu principju li jaghmel gustizzja: ghaliex f'dan is-settur ghandek klijenti *retail*, bhal mhi l-ilmentatrici u, fuq in-naha l-oħra, jkollok nies esperti fis-settur u l-konsumatur hafna drabi jiffirma fejn jghidulu ghaliex ikollu fiducja f'min ikun qed ibieghlu l-prodott.

Kif jinghad mill-Qorti tal-Appell,⁴² illum il-principju strett ta' *pacta sunt servanda* ghandu l-limiti tieghu ghaliex illum dahlu normi godda biex jiddefendu l-konsumatur, kemm lokalment kif ukoll fuq livell komunitarju, u fejn dawn in-normi speċjali jipprevalu fuq l-applikazzjoni tal-ligi generali.

Anke a bazi tal-ekwità, gustizzja u ragonevolezza, l-ilmentatur m'ghandux jinghata dokumenti biex jiffirmahom meta ma jistax jifhem il-portata taghhom. Il-provditur tas-servizz qieghed f'qaghda negozjali superjuri u m'ghandux jiehu vantagg minn nuqqas ta' taghrif tal-klijent, u imbaghad, jasal biex jiddefendi ruhu billi jghid li l-ilmentatur kien '*traskurat*' ghaliex ma qrax sew id-dokumenti, li kif inghad, huma miktubin b'mod tekniku li jista' jifhimhom biss il-provditur tas-servizz. Mara tad-dar bhall-ilmentatrici ma setghetx tifhem dak li kienet qed tiffirma, u dan mhux ghaliex kienet traskurata jew negligent, imma ghaliex ma kellhiex it-taghrif mehtieg biex tifhimhom. Hija kellha l-fiducja fil-provditur tas-servizz u fdatu.

Fuq kollox l-Arbitru jrid jasal ghad-decizjoni tieghu fuq il-kriterji tal-gustizzja, ekwità u ragonevolezza.

L-Arbitru hu tal-fehma li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.

Il-prodott in kwistjoni ma kellux jinbiegh lill-ilmentatrici ghaliex ma kienx *suitable* ghalha u lanqas kien jirrispetta l-aspettativi legittimi u ragonevoli taghha.

⁴² Raymond u Redenta Camilleri vs *Touring Mediterraneo Ltd.*, 6/10/2010

Dwar l-ammont ta' telf li garrbet l-ilmentatrici jirrizulta li mit-*Transaction Order*⁴³ tat-tranzazzjoni li saret fejn gie investit ir-rikavat tal-*BP 211*, juri li l-ammont investit kien ta' €21,000, u li dan l-ammont kien jikkonsisti fil-kapital li gie salvagwardjat mill-*BP 211* flimkien mal-kupun. Ghalhekk, galadarba hija kienet originarjament investiet €30,000, it-telf kien ta' €9,000.

Fuq il-*BP 211*, l-ilmentatrici irceviet kupuni ta' €267.47⁴⁴ u €1,270⁴⁵ fl-2014, u 2015 rispettivament. Ghalhekk, it-telf net taghha kien ta' €7,462.53.

Ghal dawn il-motivi, l-Arbitru qed jichad l-eccezzjonijiet tal-provditur tas-servizz u jilqa' l-ilment sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni u, ai termini tal-Artikolu 26(3)(c) (iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, jordna lil *Crystal Finance Investments Ltd.* thallas lill-ilmentatrici s-somma ta' sebat elef, erba' mija u tnejn u sittin ewro u tlieta u hamsin centezmu (€7,462.53) bl-imghax legali ta' tmienja fil-mija fis-sena mid-data ta' din id-decizjoni sad-data tal-effettiv pagament.

L-ispejjez ta' dan il-kaz ghandhom jigu sopportati mill-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

⁴³ a fol. 65

⁴⁴ a fol. 114

⁴⁵ a fol. 115