Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 483 /2016

GV

(l-ilmentatrici)

vs

Crystal Finance Investments Ltd.

(C26761) (il-provditur tas-servizz)

Seduta tat-28 ta' Dicembru 2017

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatrici tissottometti:

'Jien kelli investiti Eur7,968.13, li minnhom kulma ircevejt huma l-ammont ta' Eur822.95 *in full and final settlement*, u b'hekk tlift hafna flus li kelli investiti. Li qed nippretendi huwa li ghall-inqas niehu lura d-differenza li jien tlift li hi kwazi ta' ftit aktar minn Eur7,000.00

Jien ma nghatajt l-ebda raguni bil-miktub ghalfejn tlift dawn il flus kollha, jew x'gara minnhom jew qattx nerga' nehodhom lura u meta.

Qed nippretendi li ninghata lura l-ammont ta' Eur7,146, li hija d-differenza bejn l-ammont investit u l-ammont li thallast lura.'

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz fejn jissottometti:

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

3. 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;

4. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, subordinatament u fil-mertu, l-Ilment u l-allegazzjonijiet tal-atturi 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 wkoll fil-mertu u minghajr pregudizzju ghas-suespost u ghall-eccezzjoni li ssegwi, l-Ilment ma huwiex gustifikat inkwantu huwa car ukoll li kwalunkwe telf li garrbet l-investitrici kien rizultat ta' *Credit Risk*, riskju inerenti ta' investiment f'*bonds* bhal dak li fihom investiet u liema *bond* *(8.5% Scholz AG – 2017*) kien, fil-hin meta nghata l-parir lill-ilmentatrici, jghodd jew *suitable* ghaliha u tul ir-relazzjoni kollha bejn il-partijiet li beda fis-sena 2004, qatt u fl-ebda mument ma kien hemm investiment negligenti, mhux skont kif tirrikjedi s-sengha u l-arti u mhux b'konformità mal-istruzzjoniiet tal-Ilmentatrici stess;

6. Illi wkoll fil-mertu u minghajr pregudizzju ghas-suespost, ghalkemm l-Ilment huwa dwar telf ta' flus fuq investiment wiehed dan l-ahhar, fl-istess Ilment konvenjentement ma ssemmiex li l-Ilmentatrici ilha tinvesti f'*bonds* u investimenti tal-istess tip mill-2004 sal-lum u, konvenjentement, ma ssemmiex ukoll li jekk wiehed iqis l-investimenti kollha tal-istess Ilmentatrici li saru tramite s-servizzi tas-Socjetà Esponenti sal-lum, din l-Ilmentatrici ghamlet qligh ta' madwar Eur34,000, u dan sahansitra wara li jitnaqqas it-telf fuq investimenti bhall-*bonds* mertu tal-Ilment li naqsu fil-valur;

7. Illi fl-ahhar nett jinghad illi s-Socjetà Esponenti ma thossx illi hemm rimedju ghall-Ilment kif imressaq mill-Ilmentatrici peress illi l-Ilment mhuwiex gustifikat;

8. Salv eccezzjonijiet ohra.

Sema' x-xhieda,

Ra d-dokumenti pprezentati,

Jikkonsidra:

Eccezzjonijiet preliminari:

L-ewwel eccezzjoni hija fis-sens li l-Arbitru m'ghandux gurisdizzjoni ghaliex skont l-Artikolu 17 tat-*Terms of Business Agreement* (DOK CF1) il-partijiet iddikjaraw li '*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'.*

Però, l-Arbitru jinnota li Artiklu 16 tal-istess dokument jaghmilha cara li l-ilmentatrici setghet ukoll tiehu l-kaz taghha quddiem entità *ADR (Alternative Dispute Resolution)* li dak iz-zmien kienet il-*Consumers Complaints Unit* tal-*MFSA.* L-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji, bhala entità *ADR* specifikament ghas-servizzi finanzjarji, hadet il-post ta' dan il-*Unit* tal-*MFSA* tant li mat-twaqqif tieghu, il-*Unit* tal-*MFSA* beda jibghat lill-klijenti li jmorru ghandu quddiem l-Arbitru u, finalment, dan il-*Unit* spicca.

Ghalhekk, il-Qrati Maltin ma kellhomx gurisdizzjoni esklussiva.

Tant hu hekk, li kien il-provditur tas-servizz stess li skont ittra li kitbilha qalilha hekk:

'*Ninfurmawkom li tistghu tirreferu l-kaz lill-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji (Office of the Arbiter for Financial Services).*[1]

Barra minn hekk, dan it-*Terms of Business Agreement* gie ffirmat fl-20 t'Awwissu 2013, meta l-Ufficcju tal-Arbitru ma kienx ghadu twaqqaf. Ghalhekk, zgur li l-partijiet ma kellhomx f'mohhhom li jeskludu lil dan it-Tribunal li twaqqaf apposta biex jindirizza ilmenti tal-konsumaturi ta' servizzi finanzjarji.

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 jinterpretaw il-konvenzjoni; u din ghandha tigi primarjament interpretata skont*

[1] A fol 14

l-intenzjoni tal-partijiet li jkunu hadu parti fil-kuntratt u li tkun tidher car mill-kumpless tal-konvenzjonijiet.'[2]

Kif gjà nghad, wara l-konkluzjoni tal-kuntratt il-legizlatur haseb biex jipprovdi dan il-forum specjalizzat 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-partijiet dwar din l-okkorrenza li sehhet wara l-kuntratt ta' bejniethom hi li huma jaqblu li jiprevalixxu ruhhom minn din l-ghodda procedurali iktar idoneja mill-Qrati ipprovduta mil-legizlatur.

Tant li kif inghad, anke l-provditur tas-servizz irrefera lill-ilmentatrici ghall-Ufficcju tal-Arbitru tas-Servizzi Finanzjarji.

Wiehed mill-ghanijiet ta' dan l-Att kien li jnaqqas il-pressjoni minn fuq il-Qrati Ordinarji u jistabbilixxi Tribunal specjalizzat f'dan il-qasam li jkun anqas formali u spenduz u, minhabba n-natura informali u specjalizzata tieghu, ikun f'pozizzjoni li jaghti decizjoni f'iqsar zmien.

Kieku l-Arbitru kellu jaccetta l-eccezzjoni dwar gurisdizzjoni, jkun qed igib fix-xejn l-intenzjoni tal-legizlatur u ammont kbir ta' kazi li gew quddiemu jispiccaw quddiem il-Qrati Ordinarji.

Ghal dawn il-motivi l-Arbitru qed jichad din l-eccezzjoni.

Eccezzjoni dwar preskrizzjoni

Il-provditur tas-servizz jghid li dan il-kaz huwa preskritt '*bil-preskrizzjoni ai termini tal-Artikolu 2156 tal-KAP 16 tal-Ligijiet ta' Malta'*.

Dan ifisser li qed jinvoka l-preskrizzjoni ta' hames snin. Huwa stabbilit fil-gurisprudenza taghna li min jallega l-preskrizzjoni irid jippruvaha u jipprova wkoll iz-zmien minn mindu min jipproponi l-kaz seta' jaghmel l-azzjoni.

[2] Paul Camilleri vs Joseph Glanville – PA – Imhallef Philip Sciberras – 28.04.2003

L-Arbitru jinnota li din l-eccezzjoni inghatat biex tkun inghatat. Dan qed jghidu ghaliex, filwaqt li qed jinvoka l-Artikolu 2156 tal-Kodici Civili, jghid fin-nota ta' sottomissjonijiet tieghu li *'mill-ilment jirrizulta illi fis-sena 2013, GV investiet fuq parir ta' Michelle Stanmore. Naturalment* ***ghaddew aktar minn sentejn*** [3]*mid-data illi fih gie kommess l-agir ta' Ms Stanmore'.*

Apparti dan ma jintqal xejn aktar mill-provditur tas-servizz dwar il-preskrizzjoni u ma tingieb l-ebda prova sostanzjali in sostenn ta' din l-eccezzjoni.

Jirrizulta ampjament mid-dokumenti esebiti u mix-xhieda tal-partijiet li kienet tezisti relazzjoni kuntrattwali bejn il-partijiet u, skont l-Artikoli 2156, hemm preskrizzjoni ta' hames snin.

It-*Terms of Business Agreement* iggib id-data tal-20 t'Awwissu 2013, u minn dik id-data m'ghaddewx il-hames snin preskritti bil-ligi. Jekk kellu jittiehed iz-zmien mindu l-ilmentatrici giet infurmata bl-andament hazin tal-prodott, aktar u aktar m'ghaddewx il-hames snin.

Barra minn hekk, kif inghad, din l-ecccezzjoni inghatat bl-aktar mod legger u konfuzjonali ghaliex donnu l-provditur tas-servizz qed ihallat il-preskrizzjoni akkwiljana ma' dik kuntrattwali.

L-Arbitru jikkonkludi li l-provditur tas-servizz ma ppruvax din l-eccezzjoni u lanqas il-perjodu minn mindu l-ilmentatrici kellha taghmel l-azzjoni u, peress li l-eccezzjoni tal-preskrizzjoni hija ntenzjonata li twaqqaf il-kaz, l-Arbitru jrid jinterpreta din l-eccezzjoni b'mod ristrettiv u, jekk hemm dubju, l-Arbitru ghandu jichad din l-eccezzjoni.

Ghar-ragunijiet 'il fuq moghtija qed jichad din l-eccezzjoni.

L-eccezzjoni dwar nullità

Din l-eccezzjoni hija bbazata fuq l-Artikolu 789(1)(c) tal-KAP 12 u jinghad li l-ilment kif redatt ma tax l-opportunità lill-provditur tas-servizz iressaq id-difiza adegwata. Din l-eccezzjoni hija wahda frivola ghaliex, qabel xejn, ghal dawn il-proceduri ma japplikax dan l-Artikolu tal-KAP 12 u, skont il-KAP 555 tal-Ligijiet

[3] *Bold* tal-Arbitru

ta' Malta, il-proceduri quddiem l-Arbitru huma informali tant li jistghu jibdew b'sempliciment ittra.

Mhux minnu li l-provditur tas-servizz ma setax jifhem l-ilment tant li ghamel risposta u nota ta' osservazzjonijiet twal li fihom jidher car li fehem l-ilment. Apparti l-fatt ukoll ecccezzjoni dwar nullità dejjem tqieset b'kawtela mill-Qrati taghna, li anke qabel l-emendi tal-1995 fil-Kodici tal-Procedura, meta ma kienx jirrizulta xi pregudizzju ghall-konvenut, kienu jigu salvati l-atti, ghax l-importanti li ssir gustizzja.

Ghal dawn il-motivi l-Arbitru qed jichad ukoll din l-eccezzjoni.

Fil-Mertu

L-ilment huwa dwar il-prodott *8.5% Scholz AG 2012-8.3.17 (Valor 14964216*).

L-ilmentatrici tghid li:

'Jien kelli investiti Eur7,968.13, li minnhom kulma ircevejt huma l-ammont ta' Eur822.95 in full and final settlement u b'hekk tlift hafna flus li kelli investiti. Li qed nippretendi huwa li ghall-inqas niehu lura d-differenza li jien tlift li hi kwazi ta' ftit aktar minn Eur7.000.00.

Jien ma inghatajt l-ebda raguni bil-miktub ghalfejn tlift dawn il flus kollha, jew x'gara minnhom jew qattx nerga' nehodhom lura u meta.

Qed nippretendi li ninghata lura l-ammont ta' Eur7,146 li hija d-differenza bejn l-ammont investit u l-ammont li thallast lura.'

L-Arbitru jinnota li dan l-ilment ma tantx gie ipprezentat b'mod felici imma, peress li l-formalità quddiem l-Arbitru ghandha tkun mill-anqas, ghaliex kif jipprovdi l-KAP 555 tal-Ligijiet ta' Malta, dawn il-proceduri huma informali u immirati ghall-konsumaturi tas-servizzi finanzjarji, allura l-Arbitru jrid jiehu in konsiderazzjoni ta' dan u ma jimxix bil-lenti fuq id-dicitura tal-ilment izda jifhem x'inhi s-sustanza tal-ilment.

L-ilmentatrici qed titlob li tiehu flusha lura u tghid li ma inghatat l-ebda raguni *'x'gara minnhom flusha'*, qed tallega li ma inghatatx parir tajjeb u li l-provditur tas-servizz ma hadilhiex hsieb flusha sew.

Biex jasal ghall-konkluzjonijiet tieghu jekk l-ilment huwiex gust, ekwu u ragonevoli, l-Arbitru ser jezamina x-xhieda tal-partijiet u jara l-kredibilità taghhom, ser janalizza d-dokumenti esebiti u jekk, finalment, il-prodott kienx idoneju ghall-ilmentatrici.

L-enfasi tal-ilmentatrici hija li hija kienet persuna bla esperjenza fl-investimenti u li ma kienetx taf ezattament x'qed jigri meta nbieghilha dan il-prodott *Scholz*, ghaliex hija ma kienetx tifhem fl-investimenti.

Min-naha l-ohra, l-provditur tas-servizz jghid li l-ilmentatrici kellha diversi prodotti ohra u kien ilha, flimkien ma' zewgha, tinvesti mieghu sa mill-2004, u kellha prodotti simili ghal dak li kienet qed taghmel ilment dwaru.

Ghalhekk l-Arbitru jrid jara liema hija l-verzjoni l-aktar wahda kredibbli anke meta janalizza d-dokumenti ipprezentati u x-xhieda prodotta.

L-investiment jirrigwarda l-*bond 8.5% Scholz AG 2012-8.3.17 (Valor 14964216).* Din il-*bond* kienet taghmel parti minn *Bond Portfolio 178 – 5.25% EUR Bond Portfolio 2017* li l-ilmentatrici kienet xtrat f'Lulju 2013 fuq zewg tranzazzjonijiet.

Skont *Confirmation of Purchase* datat 27 ta' Gunju 2013,[4] saret tranzazzjoni fl-1 ta' Lulju 2013, ghas-somma ta' €15,000 f'dan il-*BP178.* Skont *Confirmation of Purchase* ohra,[5] saret tranzazzjoni fit-2 ta' Lulju 2013, li juri li l-ilmentatrici ziedet l-investiment taghha fil-*BP178* bis-somma ta' €5,000. B'kollox, mela, l-ilmentatrici investiet €20,000 fil-*BP178.*

Skont it-*Term Sheet*[6] tal-*BP178*, dan kellu tliet *bonds* sottostanti u kumplessivament, l-investiment tal-ilmentatrici gie allokat kif gej:

8.5% Scholz AG:2012 [7968.13]; *7% Global Medium-Term Notes: Fiat Finance & Trade Ltd:2012* [7588.69] u *4 3/8% Notes:Republic of Hungary:2007* [3984.07].

Il-proporzjon tal-ammont investit kien kif gej:

40% fix-*Scholz AG*; 40% fil-Fiat u 20% fir-*Republic of Hungary.* It-total tal-ammont nominali, però, ma jigix ezatt €20,000 imma €19,540.89.

[4] A fol 21
[5] A fol 22
[6] A fol 25 et seq

Sentejn wara, fl-4 ta' Lulju 2015, il-*BP178* inqasam fi tnejn. It-*8.5% Scholz* inqalghet ghaliha u l-kumplament tal-*BP178* gie jissejjah *BP178.1.*

Din il-qasma giet registrata permezz ta' zewg dokumenti.

Inharget *Confirmation of Sale,*[7] fl-4 ta' Lulju 2015, li turi bejgh ta' *BP178* ghall-ammont kollu nominali li kienet investiet l-ilmentatrici.

Il-provditur hareg *Confirmation of Purchase*[8] ghal *BP178.1* ghall-ammont nominali ta' €12,000. Inharget ukoll *Confirmation of Purchase*[9] ghal ammont nominali ta' €7,968.13 fir-rigward ta' *8.5% Scholz.* Il-*Price per Unit* huwa indikat li hu 100.40%.

Fit-8 ta' Marzu 2016, il-provditur informa lill-investituri permezz ta' cirkolari[10] li l-kupun dovut fit-8 ta' Marzu fuq ix-*Scholz 'mhuxiew ser jithallas wara li l-qorti kummercjali fi Vjenna approvat differiment ta' dan il-kupun sal-31 ta' Mejju 2016'.*

Fit-22 ta' Settembru 2016, il-provditur hareg *Confirmation of Full and Final Settlement*[11] lill-ilmentatrici b'pagament ta' €822.95.

L-esperjenza ta' u l-investimenti li kellha l-ilmentatrici mal-provditur

L-ilmentatrici ssostni li hi ma kellhiex esperjenza fl-investimenti u donnu taghti l-impressjoni li dan kien l-uniku investiment li kellha.

Mar-risposta li baghat il-provditur tas-servizz lill-ilmentatrici fit-28 ta' Novembru 2016,[12] inthemez dokument[13] intitolat "*Gain/Loss Analysis*" li juri sensiela ta' tranzazzjonijiet f'investimenti finanzjarji li saru fuq *CFI Client Code:*
2000430 bejn Ottubru 2004 u Lulju 2015.

Matul dan il-perjodu, l-ilmentatrici ghamlet mhux inqas minn 22 tranzazzjoni f'investimenti differenti, li kienu jinkludu investimenti f'fondi ta' investiment

[7] A fol 20
[8] A fol 23
[9] A fol 24
[10] A fol 16
[11] A fol 18
[12] A fol 14
[13] A fol 15

kollettiv imhaddma minn *UBS,* investimenti diretti f'*bonds* u *bond portfolios* imhaddma mill-provditur. L-investimenti kienu fil-munita ewro u sterlina.

Taht il-kolonna intitolata '*Gain/Loss*' hemm indikat il-qligh jew telf kapitali ghal kull investiment li kellha l-ilmentatrici.

Hlief ghal investimenti li kien sar fis-sena 2004[14] u fix-*Scholz,* fejn kien hemm telf kapitali, l-investimenti l-ohra thallsu minghajr telf jew inkella kien hemm qligh kapitali. Dan apparti l-qligh tal-imghax li jidher fil-kolonna intitolata '*Coupon*'. L-ahhar kolonna ta' din l-analizi, intitolata '*Total Return (€)*' turi r-*return* fuq kull investiment (jigifieri il-qligh/telf kapitali u l-imghax li thallas) konvertit ghall-munita ewro.

Skont din l-analizi, l-ilmentatrici ghamlet qligh kumplessiv ta' €34,736.[15]

L-Arbitru jaghmilha cara li l-qligh wahdu li jaghmel investitur fuq medda ta' snin ma' provditur tas-servizz partikolari m'ghandux ikun il-kriterju determinanti fi-decizjoni tal-kaz, ghaliex kull kaz irid jigi deciz fuq il-merti partikolari tieghu. Il-fatt wahdu li persuna tkun ghamlet qligh fil-passat ma' provditur tas-servizz m'ghandux jigi interpretat li jfisser li allura ma jkunx jista jaghmel ilment fuq investimenti li jsehhu wara li jkun sar dak il-qligh.

Dan qed jinghad ghaliex kieku kien hekk, il-provditur tas-servizz ikun qed jinghata licenzja li jinvesti kif irid ghaliex dejjem ser jaqa' fuq id-difiza li l-klijent ikun ghamel qligh fil-passat. Kull investiment u kull kaz ghandu jittiehed fuq il-merti partikulari tieghu.

Imma, f'dan il-kaz, qed jissemmew l-investimenti passati u l-qligh li ghamlet l-ilmentatrici ghaliex l-ilmentatrici donnha riedet tghid li qatt ma investiet qabel. U hawn kwistjoni serja ta' kredibilità.

[14] Ara a fol 182 – *UBS (Lux) Bond Fund – Absolute Return Bond (USD) B.* Inxtara f'Ottubru 2004 u inbiegh f'Settembru 2008. Telf soffert kien jammonta ghal €5,269.84 (USD5571.27).

[15] Id-dokumentazzjoni turi li l-investimenti kienu kollha registrati fuq l-ilmentatrici. Irid jinghad però li numru ta' investimenti li kienu saru mill-ilmentatrici kienu gew trasferiti fuq isem ir-ragel taghha (numru tal-kont ta' CFI 6000964). Fil-fatt, skont **a fol 184**, kien hemm hames *bond portfolios* li f'Dicembru 2012 gew trasferuti ghal fuq ir-ragel tal-ilmentatrici. Il-*BP178* (u l-*bonds* sottostanti tieghu) ma kienux jinkludu dawn il-hames *bond portfolios* li gew trasferiti.

Din l-analizi tal-investimenti li kellha l-ilmentatrici tikkontradixxi dak li qalet u tat x'tifhem fis-seduta tat-13 ta' Frar 2017,[16] fejn qalet: '*Nghid li jiena ma kellix hafna nvestimenti, però r-ragel kellu investimenti ma' Crystal Finance. Mhux minnu li qed jigi suggerit lili li kelli investimenti mill-2004. Mara tad-dar, ma tahdimx, minn fejn trid iggibhom il-flus?*'

L-ilmentatrici lanqas ma cahdet li l-*adviser* tal-provditur ma kinitx tipprova tghinha jew tfiehemha dwar il-process tal-investimenti. Kif stqarret hi stess[17]:

'*U kienet tiktibli biex toqghod tfiehemni. Jien personali qatt ma kelli ma' Crystal Finance. Nghid li ma semmietlix jekk hux f'dil-kumpanija jew f'dil-kumpanija u jien ma nifhimx. Nghid li setghet qaltli Peppu jew Ganni ghax ghalija ma nifhimx.*'

Jirrizulta li l-ilmentatrici kienet tircievi taghrif minghand l-*adviser* tal-provditur, is-Sinjorina Michelle Stanmore, fir-rigward ta' riskju u diversifikazzjoni ta' investimenti, ghax qalet:[18]

'*Kienet tghidli li jista' jkun hemm xi riskju zghir, imma zghir, ghalhekk kienet tghidli li se tisseparahomli. Nghid li ma kontx nifhem x'inhu riskju zghir u kienet tfiehem lir-ragel. Jien kont inkun hemm biex tghidli iffirma hawn u ffirma hemm. Kont niffirma x-xiri tal-bonds. Kien ikun hemm xi haga miktub u ma kien ikun hemm xejn specjali fiha l-karta. Meta xtrajt il-bonds ma tatnix kopja ta' dak li qed niffirma u r-regolamenti. Il-Bank kien itini spjegazzjoni.*'

Dwar investimenti li kellhom fil-passat u li ghamlu qligh minnhom, ir-ragel tal-ilmentatrici gie mistoqsi waqt il-kontroezami u qal hekk:[19]

'*Qed nigi mistoqsi x'inhi Zagrebati u nghid li lanqas x'kilt il-bierah ma niftakar. Jista' jkun li kien hemm xi kont joint u dan inqaleb fuq isem il-mara. Ma niftakarx Zagrebati u lanqas OTP Bank. Ma nafx bihom.*'

Il-provditur tas-servizz ghadda kopja ta' dokument[20] li jirrizulta li hu mahrug minn *UBS* fir-rigward ta' investiment ***5.5 Zagrebacki 17 (BWB) – 10.7.2017***.

[16] A fol 81 et seq
[17] A fol 81
[18] A fol 82
[19] A fol 84
[20] A fol 161

F'dan id-dokument qed jinghata taghrif dwar l-andament tal-prezz ta' din il-*bond* u aspetti ohra relatati.

Fil-qiegh hemm miktub bl-idejn: '*Explained in full detail risk involved in direct bond*' u hemm il-firma tar-ragel tal-ilmentatrici. Din il-*bond* inxtrat fit-2 ta' Novembru 2011, u thallset is-somma ta' €38,060. Inbieghet f'Lulju 2016, ghall-valur ta' €45,100.

Apparti qligh mill-kupun li jammonta ghal €12,420.44, kien hemm qligh kapitali ghas-somma ta' €7,040. Dan fil-fatt halfitu fl-affidavit[21] u ikkonfermatu s-Sinjorina Stanmore waqt il-kontroezami tal-20 ta' Marzu 2017.[22]

Il-*bond* ***5.27 OTP Bank 16*** inxtrat fit-18 ta' Dicembru 2009, u inbieghet f'inqas minn erba' xhur wara, cioè, fis-6 t'April 2010. Sar qligh ta' €2,053, li minnu €1,680 kien qligh kapitali. Hawnhekk ukoll hemm indikat[23] li inghataw *summary* tal-andament tal-prezz tal-*bond* u li dan id-dokument kien iffirmat mill-ilmentatrici u anke minn zewgha.

Il-provditur tas-servizz ghadda wkoll kopji ta' numru ta' *term sheets* mahruga minnu fir-rigward ta' diversi *bond portfolios* li kellha l-ilmentatrici. Hawnhekk ukoll, uhud minn dawn it-*Term Sheets* kienu ffirmati mir-ragel tal-ilmentatrici wahdu, daqqa mill-ilmentatrici wahedha u daqqa gew ffirmati mit-tnejn li huma.

Fir-rigward tal-*BP178,* zewgha ikkonferma li l-*adviser* kienet qaltilha (lill-ilmentatrici) fejn kienu se jigu investiti: '*Qaltilha dawn l-€20,000 li se taghmel se jinqasmu bejn tliet kumpaniji. L-ahhar wahda li zdiedet kienet tax-Scholz bl-8.2% imma ma kontx naf li x-Scholz tinsabx fl-inkwiet jew le.*'

Aktar tard, waqt il-kontroezami, ikkonferma dan meta qal:[24]

'*Dwar l-investiment li sar li parti minnu kien fix-Scholz, li semmiet dwar il-kumpaniji fejn se jigu nvestiti l-flus kien li qaltilha li se taqsamhomlha fuq tlieta, parti fix-Scholz u parti f'kumpaniji ohra, Republic of Hungary u Global Notes.*'

---

[21] A fol 98
[22] A fol 188
[23] A fol 144
[24] A fol 83

Ghalkemm l-ilmentatrici qisha tat x'tifhem li ma kienetx taf x'qed jigri f'dan iz-zmien kollu, huwa evidenti li kemm hi u anke r-ragel taghha kienu jkunu prezenti meta kienu jinvestu mal-provditur. Mix-xhieda taghhom huwa evidenti wkoll li kienu jinghataw taghrif dwar l-investimenti li kienu se jaghmlu. Il-qligh li ghamlu mill-investimenti, ghalkemm stqarrew li ma gharfux l-isem tal-investimenti, huwa evidenti u fl-ebda mument ma gie michud mill-ilmentatrici jew ir-ragel taghha.

Bhall-*BP178,* li kienet xtrat f'Lulju 2013, l-ilmentatrici kienet investita f'diversi *bond portfolios* ohra simili, kemm fl-ewro u anke fl-isterlina. F'termini ta' riskju, il-*BP178* kien investiment ta' riskju medju elevat.

Uhud mill-investimenti li kellha qabel kienu ta' natura *high yield*, jigifieri l-intenzjoni ta' min kien qed jixtrihom kien li jircievi dhul gholi. Ir-rati tal-imghax (jew il-kupun) ta' hafna mill-*bonds* investiti fil-*bond portfolios* kienu jvarjaw minn 4.5% ghal 8.5% fis-sena. Ix-*Scholz* kellu kupun ta' 8.5% fis-sena.

Meta provditur tas-servizz finanzjarju jkun qed jaghti parir finanzjarju, huwa obbligat taht l-i*Standard Licence Conditions* mahruga mill-*MFSA*[25] li jikseb taghrif necessarju minghand klijenti prospettivi biex ikun jista' jifhem fatti essenzjali dwar il-klijent u li jkollu bazi ragjonevoli biex jemmen – wara li jiehu konoxxenza tan-natura u t-tip ta' servizz provdut - li t-tranzazzjoni specifika li qed tigi rakkomandata, tissodisfa dawn il-kriterji:

- li tilhaq l-oggettivi tal-investiment tal-klijent;
- li hija tali li l-klijent ikun finanzjarjament jiflah ghar-riskji relatati mal-investiment konsistenti mal-oggettivi tal-investiment tieghu; u
- hija tali li l-klijent ghandu t-taghrif u l-esperjenza necessarja biex jifhem ir-riskji tat-tranzazzjoni.

L-*Assessment of Suitability* li sar ghall-ilmentatrici huwa kollu immarkat fil-pozittiv. Johrog li riedet l-imghax u dak li inghata lilha kienu investimenti li jrendu l-imghax. Dan kien jirrifletti l-oggettiv taghha.

[25] *Standard Licence Condition 2.16 – Assessment of Suitability – Part B1.*

Dwar gharfien u esperjenza, ma hemmx dubju li l-ilmentatrici kellha esperjenza f'investimenti mhux biss f'*bond portfolios* imma anke f'investimenti f'*bonds* diretti. Certament ukoll li l-ilmentatrici kienet f'qaghda li tassorbi finanzjar-jament ir-riskju mill-investiment. Ma kienetx titfa' kollox f'qoffa wahda u kienet tifrex, ghalkemm wiehed irid josserva li kienet tifrex f'portafolli tal-istess livell ta' riskju.

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.

Meta wiehed jikkunsidra l-profil tal-investitrici, it-tip ta' riskju li kienet komda bih ghal medda ta' ghaxar snin, u l-fatt li x-*Scholz* ma kienx aktar riskjuz minn uhud mill-investimenti li kellha qabel, iwassal lill-Arbitru jifhem li mhux minnu li l-ilmentatrici ma kienetx taf x'qed isir u li kienet sajma ghal kollox mill-investiment fix-*Scholz*. Ghalhekk, m'hemm l-ebda bazi biex l-Arbitru jasal ghall-konkluzjoni li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli.

Ghar-ragunijiet kollha 'l fuq moghtija, l-Arbitru qed jichad dan l-ilment.

Peress li gew michuda diversi eccezzjonijiet tal-provditur tas-servizz, kull parti thallas l-ispejjez legali taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji