Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 197/2023

ZL

('l-Ilmentatriċi')

vs

GlobalCapital Financial Management Limited (C 30053)

('il-Provditur tas-Servizz')

Seduta tat-12 t'April 2024

L-Arbitru

L-Ilment[1],

Ra l-ilment fejn l-ilmentatriċi tissottometti li meta f'Diċembru 2017 investiet kapital ta' €60,000 kienet ġiet assigurata li l-kapital kien ser jibqa' intatt avolja kien hemm ftehim li tiġbed 5% kull sena. L-Ilmentatriċi talbet li jinħargilha pagament ta' €1,500 kull 6 xhur biex b'hekk tirċievi il-5% fuq il-kapital investit fuq terminu ta' sena.

L-Ilmentatriċi tikkonferma li f'Marzu 2021, f'Marzu 2022 u f'Diċembru 2022 ġibdet tliet pagamenti mill-kapital ta' €10,000 kull wieħed biex b'hekk il-kapital investit naqas għal €30,000. Kien hemm ukoll spejjeż ta' €416.67, €204.39 u €204.08, b'kollox, madwar €825, talli sar dan l-iżbank qabel iż-żmien miftiehem oriġinarjament u dan kompla naqqas il-kapital investit. Iżda, l-Ilmentatriċi kienet fehmet li l-qligħ li kien qed jinħargilha kull sitt xhur, l-istess daqslikieku l-kapital kien għadu dak oriġinali ta' €60,000, xorta ma kellux jiekol mill-kapital.

[1] Pagni (p.) 1 - 8 u dokumenti annessi p. 9 - 48

L-Ilmentatriċi targumenta li l-investiment kien *'misrepresented and missold to me'*[2] u b'hekk issa intebħet li parti sew mill-pagamenti li kienet qed tirċievi regolari ma kien qligħ xejn u kien jittieħed mill-kapital tant li dan naqas b'madwar €10,000 wara li tieħu in konsiderazzjoni it-€30,000 li ġibdet mill-kapital.

Bħala rimedju għall-ilment talbet kumpens ta' €5,000 *"towards the missold investment offered which details about the cons were not highlighted and made to believe investment is something it's not and also toward all the mis-information re statements they sent and valuation"*[3].

Risposta tal-Provditur tas-Servizz

Ra r-risposta[4] fejn il-Provditur tas-Servizz ċaħad l-ilment li ddeskriva bħala bla bażi fil-fatt u fid-dritt għax l-Ilmentatriċi kienet irċeviet ħlasijiet kif kien miftiehem u ma kienet inkorriet l-ebda telf fuq l-investiment. Sostna li ma kien hemm l-ebda '*misselling'* jew '*misrepresentation'*.

Iddeskrieva l-ilment bħala frivolu u vessatorju u qal li, b'kollox, l-Ilmentatriċi kienet irċeviet is-somma ta' €66,160.29 fuq investiment ta' €60,000 u, għalhekk, kienet għamlet profitt minkejja li kienet ġibdet ħafna mill-kapital qabel ma l-investiment immatura jew ġie msarraf totalment fil-11 t'Awwissu 2023.

Is-Seduti

Fl-ewwel seduta li nżammet fis-16 ta' Jannar 2024, xehdet l-Ilmentatriċi assistita minn bintha u qalet:

'Ngħid li l-ilment li qed tagħmel ommi hu fuq investiment li ġie, kif qed tarah hi, missold lilha.

Ngħid li kienet investiet €60,000 u min biegħulha qalilha li dawn is-€60,000 qatt ma jintmissu, jiġifieri, li hi kienet ser tieħu s-€60,000 lura. U issa sirna nafu li mhux il-każ, x'ħin hi giet biex twaqqaf kollox, li ma kienx hekk.

Anke, once li hi ġibdet xi flus minnhom, huma kienu jagħtu, pereżempju, 5% fuq is-somma globali li kienet €60,000 u meta, pereżempju, ġbidna €10,000

[2] P. 4
[3] P. 5
[4] P. 54 - 57

minnhom, huma baqgħu jagħtu l-perċentagg fuq is-€60,000 kollha, allura, hekk li issa sirna nafu l-fund aktar bdiet tittiekel.

Ngħid li l-flus aħna ġbidnihom u konna nafu li hemm charges meta ġbidnihom, in fatti, mhux qed nilmentaw fuq iċ-charges ta' meta ġbidnihom.

Ngħid li l-€1,500 qatt ma ġbidnihom aħna. Ngħid li dawk kienu l-imgħax li qalulna li tawna. Fil-verità, huma bdew jittieħdu mis-somma t'ommi.

L-Arbitru jgħid li anke jekk dawn (l-€1,500) tħallsu aktar milli suppost tħallsu għaliex il-kapital kien naqas, il-flus aħna rċevejnihom.

Ngħid li l-flus aħna rċevejnihom, però, ma konniex nafu – dik hi l-problema - li dawk qed jittieħdu mis-somma li investiet ommi.

Biex ikun ċar, l-Arbitru jgħid li aħna investejna €60,000, ġbidna €30,000, kien hemm iċ-charges li kienu xi €800 u xi ħaġa. B'kollox ġbidna 'distribution' €15,500 matul is-snin u aħna qed insostnu li dawk l-€15,500 qatt ma misshom tqassmu għax kienu qed jittieklu mill-kapital jew parti minnhom kienet qed tittiekel mill-kapital.

Ngħid li eżatt; lilna qatt ma qalulna li l-imgħax li ser nieħdu kull sitt xhur ser jittieħdu mis-somma tagħna. Anzi dejjem wegħditna li s-somma li nvestejna, sakemm ma tiġbidx minnha inti, kif għamilna, tibqa' hemmhekk.'[5]

Waqt il-kontroeżami, xeħdet billi qalet:

'Mistoqsija rigward l-€1,500 li konna nirċievu, jekk meta konna nirċevuhom ma konniex naraw li l-units tal-investiment li kellna kienu qed jitnaqqsu meta konna nirċievu l-istatements, ngħid li apparti li l-units ma kinux dejjem up to date, ovvjament, ma tistax tistenna li xi ħadd bħal ommi li mhix f'dan is-settur, tifhem dawk il-units.

Għalhekk għandha tiġi mill-kumpanija li tfiehem lil dak li jkun qed jixtri kif taħdem il-ħaġa eżatt. Għalhekk missold. Jiġifieri, apparti li qatt ma kienu updated eżatt, ngħid li le, ommi ma fehmitx x'kienu l-units.

Mistoqsija jekk qattx staqsiet meta kienet qed tirċievi dawn il-flus, ngħid li qatt ma staqsiet għax hi ovvjament kienet baqgħet fuq dak li kienet qaltilha min bigħulha.

[5] P. 58 - 59

Qed jingħad li ommi ħadet somma ħafna akbar mis-somma li investiet, jiġifieri, jekk investiet €60,000 hi rċeviet €66,000 u ftit aktar. U mistoqsija x'inhu, allura, l-ilment tas-Sinjura, meta hi ħadet ammont aktar milli investiet, ngħid li hi wegħditha li ser tinvesti €60,000 u li ser tieħu l-imgħax fuqhom mingħajr ovvjament ma jintmissu dawk is-€60,000. Il-problema hi li ntmissu.

Mistoqsija naqbilx li hi kienet diġà ħadet €30,000 mis-somma, ngħid li dawk li ridna aħna, li ġbidna aħna. Aħna konna nafu li hemm iċ-charges magħhom u infatti mhux hekk fl-ilment li ċ-charges ġbidna minnhom. Allura, suppost, kien fadal xi ftit inqas minn €30,000, jekk tneħħi ċ-charges ukoll, jiġifieri, dik is-somma suppost baqgħet hemmhekk. Fl-aħħar ommi, x'ħin ġibdet kollox, u għalqet kollox, ħadet €20,645.

Mistoqsija x'qegħdin nippretendu, ngħid li qed nippretendi li meta tbiegħ pakkett għal xi ħadd li ma jifhimx, tgħidli l-pros u l-cons tagħhom mhux biegħu lil ommi b'wegħda li l-flus tiegħek li nvestejt ma jintmissux għax mhux hekk.

Ngħid li jiena ma kontx preżenti meta l-FBM biegħet lil ommi.'[6]

Għall-mistoqsijiet tal-Arbitru, l-Ilmentatriċi xeħdet:

'Mistoqsija min biegħli dan il-prodott x'wegħdni, ngħid li l-ewwel ma għidtilha kien li kelli dan l-ammont ta' flus u li ma xtaqtx nitlifħom. Qaltli li le, u wegħditni b'imgħax.

Anke semmietli li parti żgħira mill-imgħax ma jagħtuhilniex u dejjem tiżdied mas-somma. Dik kienet il-wegħda. Jien għidtilha kważi, kważi mhux kemm ser nieħu imgħax – li jien għandi dik is-somma u ma xtaqtx li jiena tintmissli. Dan bħal meta tpoġġi xi ħaġa l-bank, qatt ma nitilfuħa. Tista' tieħu naqra imgħax baxx imma s-somma tiegħek tibqa' hemm.

L-Arbitru qed jistaqsini, meta bdejt niġbed mill-kapital u bqajt nirċievi l-istess ammont qisni ma ġbidtx mill-kapital jekk staqsejtx lil xi ħadd li qed nitħallas l-istess ammont, ngħid li kont ngħid, 'Din kif qed tagħtini l-istess imgħax, għax jien mingħalija li hu imgħax, meta jiena ġbidt?' Ngħid li jien ma għamiltx complaint fuq hekk għax jien ma nifhimx f'dawn l-affarijiet.

Kontroezami:

[6] P. 59 - 60

Qed jingħad li l-ilment tiegħi hu li, skont jien, ma qalulix li kont qed niġbed parti mill-kapital għax ħsibtu imgħax, ngħid hekk hu għax hi hekk wegħditni.

Mistoqsija jekk staqsejtx, ngħid li le, ma staqsejtx.'[7]

Fit-tieni seduta tad-19 ta' Frar 2024, telgħet tixhed Mandy Mifsud, ir-rappreżentanta tal-Provditur tas-Servizz, li biegħet il-prodott ilmentat u qalet:

'Ngħid li s-Sinjura ZL kienet referral minn klijenti oħra u konna ltqajna l-ewwel darba fl-uffiċini tagħna fil-15 ta' Novembru 2017 wara telefonata li kelli mingħand is-Sinjura ZL.

Ngħid li s-Sinjura ZL kienet ċemplitli fejn qaltli li kienet għadha kemm wirtet xi flus u xtaqet tinvestihom. Konna għamilna dan il-meeting fil-15 ta' Novembru fl-uffiċini tagħna u konna ddiskutejna biex naraw x'inhuma l-objectives tal-klijenta li kienu Income Maximisation u Retirement Planning. U kienet infurmatna bis-sitwazzjoni familjari tagħha: li kienet separata u kellha żewġ ulied bniet li kienu t-tnejn over 18. Dak iż-żmien kienet taħdem part-time bħala Police Officer u kienet ser tiġi re-instated bħala full-time fl-20 ta' Novembru 2017, jiġifieri, ftit jiem wara li ltqajna. Ovvjament, aħna dawn id-dettalji konna nniżżluhom biex nibnu l-informazzjoni fuq il-klijenta.

Konna ddiskutejna x'hawn available funds, u konna ddiskutejna fosthom, il-Prudential, li kienet interessata fiha għax min kien irreferiha kellhom dan it-tip ta' prodott.

Dan il-prodott ma kellux charges inizjali, però, kellu surrender penalties fl-ewwel ħames snin jekk wieħed jiddeċiedi jiġbed. Feature tal-prodott kienet li wieħed seta' jiġbed sa massimu ta' 5% mill-growth element ta' dan il-prodott bla ebda spejjeż at a pre-determined frequency, jiġifieri, inti stajt tiġbed, fil-każ tas-Sinjura ZL, kienet ser tiġbed dan il-growth element ta' 5% semi-annually u f'dati li kienet iddeċidiet hi.

Tajjeb li ngħidu li kien hemm an expected growth rate dak iż-żmien li konna irrakkomandajna l-prodott ta' 5.3% (fejn illum qiegħda aktar, qiegħda over 6%). Dan il-prodott kien jaqa' fil-kategorija ta' low to medium kif jiena rajt li l-klijenta taqa' taħt din il-kategorija ta' riskju. It-time horizon tal-investiment kien ta' medium to long term, jiġifieri, kien 5 years plus li kien in line mar-

[7] P. 60

retirment planning objectives għax hi xtaqet income regolari biex jissupplimenta l-income li kellha dieħel mix-xogħol once li tirtira.

Kienet xtaqet li titfa' inizjalment is-somma ta' Lm40,000, u aħna konna iddeċidejna li nerġgħu niltaqgħu sabiex il-klijenta wkoll iġġib id-dokumenti tad-due diligence u anke kont tajtha Information Pack kemm fuq Prudential International as a company kif ukoll il-Fact Sheet tal-prodott, The PruFund Growth EUR, bl-expected growth rates li kienu dawk li semmejna aktar kmieni ta' 5.3%.

Iddeċidejna li nerġgħu niltaqgħu fid-29 ta' Novembru 2017 fl-uffiċini tagħna. Dakinhar il-klijenta ipprovdietli d-due diligence documents, jiġifieri, l-IDs, proof of address u ffirmajna wkoll il-KYC biex minn hemmhekk nipproċedu biex jinxtara l-investiment.

Dakinħar konna erġajna dorna l-ispecifications tal-prodott. Il-klijenta iddeċidiet li tieħu l-massimu ta' dan il-PruFund Growth EUR ta' 5% u ddeċidejna wkoll il-frekwenza tal-pagamenti. Kienet ukoll ġabet ċekk ieħor ta' €20,000, jiġifieri, xtaqet iżżid is-somma li inizjalment investiet minn €40,000 għal €60,000.

Ngħid li waħda mill-mistoqsijiet li tistaqsi fil-KYC, hija jekk dawn il-flus taħsibx li ser tiġi bżonnhom fil-futur qarib għax inkella ma jkunx għaqli li tinvestihom kollha. U kienet indikat li xtaqet tipproċedi billi żżid is-somma għal €60,000.

Ngħid li kemm il-Fact Sheet li jien kont ippreżentajt biex teħodha magħha d-dar kif ukoll il-KYC kienu jinkludu r-riskji tal-prodott li dan seta' jitla' kif ukoll jinżel, fost affarijiet oħra.

Aħna biex nibnu l-KYC il-klijenta trid tagħtina l-informazzjoni u jiena nimliha mal-klijenta waqt il-meeting.

Kienet ukoll infurmata li ser tirċievi l-Purchase Contract Note bil-posta kif ukoll il-Valuation Statements li dejjem irċeviet min-naħa tagħna.

Dan huwa riassunt ta' x'kien ġara f'dawn iż-żewġ meetings li saru fil-15 ta' Novembru u d-29 ta' Novembru 2017.

Ngħid li ftit wara, once li ġew cleared iċ-ċekkijiet, (f'dan il-każ kellna tnejn: ta' €40,000 u ta' €20,000), aħna nipproċedu billi nagħtu l-paperwork lill-Compliance fejn jaraw jekk ħux kollox sew u li għandhom l-informazzjoni kollha rigward source of funds u due diligence, u mmexxu minn hemmhekk.

Imbagħad, issir it-trade fejn jinxtara l-investiment (li kien sar fis-27 ta' Diċembru).

Ngħid li minn dakinhar kien ikollna ħafna telefonati għax meta xtaqet tiġbed u taċċessa l-kapital tagħha speċjalment fl-ewwel ħames snin, kienet iċċempel u kont inkellimha u ovvjament kont ninfurmaha kemm kienet ser tkun l-ispiża. Ngħid li saru tliet withdrawals sostanzjali u weħlet is-surrender penalties.

Ngħid li kull darba li saru dawn il-withdrawals (kien hemm tlieta) kien ikun hemm telefonata quite lengthy biex aħna naraw jekk bniedma tistax tgħaddi mingħajrhom. Darba minnhom għidnilha tistax tistenna ftit xhur għax il-fee eżattament kienet ser tinżel b'another 2% biex ma teħilx dik il-penali min-naħa tal-kumpanija Prudential u mhux min-naħa tagħna għax aħna ma nżommux fees biex wieħed jiġbed.

Kont nara li nagħtiha l-aħjar parir possibbli biex jekk din kellha bżonn taċċessa l-kapital tagħha, jien ma nistax ngħidilha li ma tistax tmissu. Ovvjament, riedet tiffirma l-karti wkoll biex jinġibdu dawn l-ammonti biex ikollna l-instructions tal-klijenta iffirmati u biex naraw il-klijenta għalfejn tixtieq tiġbed. Ngħid li ma kienx parir tagħna li she goes ahead u tiġbed għax investiment tidħol fih għal investment time horizon, li f'dan il-każ kien ta' 5 years plus, u wieħed jevita s-surrender penalties.

Ngħid li fl-2021, konna wkoll naqqasna ir-rata ta' kemm kienet qed tieħu, dik tal-5% li konna semmejna fil-bidu minħabba l-erosional deficit. Fil-bidu l-klijenta kienet tieħu s-somma ta' €3,000 fis-sena payable on a semi-annual basis, imbagħad, naqqasniha għal €2,500. Ngħid li mhux ħafna imma ma stajniex nibqgħu inkomplu b'dawk il-valuri meta inti qed tiġbed mill-kapital tiegħek stess.

Ngħid li fis-7 t'April 2021, is-Sinjura ZL ġibdet €10,000; fil-15 ta' Marzu 2022 ġibdet €10,000 oħra, u fit-13 ta' Diċembru 2022 ukoll, ġibdet €10,015. Barra minn hekk, kien hemm is-somma ta' €825.14 li ingibdu bħala spejjeż, jiġifieri, dan hemmhekk qed ikompli jnaqqas fejn inġibdu aktar min-nofs is-somma inizjalment investita mill-klijenta, apparti, ovvjament, li kien hemm id-distributions tal-5% growth li kien hemm li kienu €15,500.

Ngħid li hawnhekk għandi t-Transaction History kollha mill-bidu tal-investiment sakemm il-klijenta iddeċidiet li tiġbed f'Awwissu sal-2023. Hemmhekk hemm l-informazzjoni kollha: is-surrenders li għamlet il-klijenta; il-growth element li ħadet fis-sena, l-5%; anke hemm l-establishment u l-

management charges tal-fund. Ngħid li l-klijenta kienet ħadet dawk il-5% li kienu jammontaw għal €15,500. Il-withdrawals tal-klijenta li jinkludu s-somma li ġibdet fl-aħħar ukoll, meta ġibdet l-ammont kollu, kienu ta' €51,485 li fihom jinkludu wkoll dawn l-ispejjeż ta' €825, jiġifieri, l-klijenta xorta għamlet gwadann b'dawk il-5% li kienet tieħu ta' €6,160 għax is-somma li kienet investiet fil-bidu kienet €60,000 u meta tgħodd dawn il-withdrawals kollha kien hemm €66,160.29 u t-total gain huwa ta' €6,160.29.

Dan ifisser li minkejja l-fatt li kien hemm ħafna withdrawals, li ovvjament ma kinux intenzjonati li dawn isiru meta nvestiet il-klijenta, xorta għamlet dan il-gwadann fil-forma ta' distribution payments li kienu jsiru lilha li huwa parti mit-total return tal-prodott.

Ngħid li jiena ili f'dan is-settur; kull meta ltqajt mal-klijenta l-informazzjoni kienet hemmhekk. Tajt l-informazzjoni, il-Fact Sheet, l-expected growth rates, informazzjoni fuq il-kumpanija. Min-naħa tagħna ma kienx hemm affarijiet wieħed x'jaħbi. Spjegajna wkoll kif jaħdem, imlejna l-karti flimkien. Kien hemm an ongoing relationship mas-Sinjura ZL, konna nitkellmu anke b'SMSes, jiġifieri, kien hemm relazzjoni relattivament tajba.

Ngħid li ili liċenzjata mill-2011, jiġifieri, tista' tgħid 12-il sena u ili mal-kumpanija dan iż-żmien ukoll. U ngħid li dan hu l-ewwel darba li għandi dan il-complaint.

Mistoqsija mill-Arbitru, meta jiena kont qed inbiegħ dan il-prodott, tajtx lill-klijenta xi forma ta' assikurazzjoni li dak l-imgħax huwa dejjem imgħax u qatt ma jmiss il-kapital (għax dan hu s-sustanza tal-ilment), ngħid li meta l-klijenta tigi hawnhekk u nispjegawlha l-prodott, aħna nispjegawlha li meta tinvesti, mhuwiex l-għan li l-klijenta taċċessa l-kapital speċjalment fl-ewwel ħames snin. Meta konna qed nispjegaw dak li huwa feature tal-prodott, li tista' tiġbed il-growth element ta' 5%, li tħallih hemmhekk u tiġbed anqas minn 5% - u fil-każ tas-Sinjura, hi ġibdet il-massimu, setgħet tiġbed il-5%. Dan ifisser li aħna qed nassumu li at the outset, il-klijenta ma taċċessax il-kapital qabel iż-żmien għax ma jkunx għaqli. Min ikun fl-industrija jaf li sempliċiment prodott normali, jekk ser toqgħod tiġbed minnu, qed tnaqqas il-potenzjal ta' dan il-kapital li jaħdem b'mod li lilek ser jagħmillek gwadann.

Ngħid li jiena nippreferi li klijenta tinvesti b'punt inqas milli toqgħod tiġbed mill-kapital il-ħin kollu għax qatt mhu għaqli fl-ebda tip ta' investiment, let alone meta għandek xi ħaga li qed tagħtik rata fissa ta' 5% mill-ammont

inizjalment investit. Dik hi r-raguni għalfejn aħna nitkellmu qabel ma wieħed jiġbed għax ma jkunx għaqli. Ngħid li aħna l-informazzjoni dejjem tajniha. Ovvjament, bil-premessa li din ma kinitx ser tiġbed. Kull darba li ġibdet infatti tkellimna għax kienet qed tnaqqar mill-kapital. Aħna dejjem tkellimna meta saru dawk il-withdrawals il-kbar.

Mistoqsija mill-Arbitru fehmnihiex li jekk tibqa' tieħu l-istess ammonti li kienet qed tieħu qabel ma kienx ifisser li ser tibqa' tieħu l-istess imgħax fuq nofs is-somma, ngħid li iva, għalhekk, imbagħad, at a point, ridna nnaqsuh – vera mhux b'ħafna – imma l-klijenta kienet determinata li dak riditu dak l-ammont li jidħol kull sitt xhur u jekk jittardja b'xi ftit kienet tibgħatilna. U, għalhekk, aħna ġbidnilha l-attenzjoni u naqqasna imma it is what it is. Din ġibdet aktar minn nofsu.'[8]

Fil-kontroeżami, Ms Mifsud qalet:

'Mistoqsija kontx spjegajt lill-ilmentatriċi b'mod li tista' tifhem persuna li ma tifhimx f'din l-industrija, ngħid li bilfors irridu nispjegaw lill-klijenta. Meta mtliet is-Suitability, hemmhekk jiena qed ngħid li mhux il-klijenta għażlet imma jien irrakkomandajtilha, jiġifieri, hemmhekk għandi ċertu sens ta' responsabbiltà. Ma naħsibx li ser nieħu pjaċir ngħid xi ħaġa li mhix vera, jiġifieri, min-naħa tiegħi, jiena fiehemt bl-aħjar mod li stajna. Is-Sinjura ma kinitx l-ewwel klijenta li kellha dan il-prodott. Ngħid li anke tajtha l-karti fejn hemm il-klawsoli miktubin. Ngħid li aħna mlejna d-dokumenti flimkien fejn aħna ddiskutejna kollox. Ngħid li dak iż-żmien ma kellhiex l-intenzjoni li ser tiġbed. Hemmhekk inbidlitilna l-ambitu ta' din l-istorja għax kieku ma ġibditx kienet ser tara gwadann akbar.

Mistoqsija jekk il-kapital intmiss għax l-ilmentatriċi ġibdet minnu, ngħid li l-kapital qatt ma kien static, jiġifieri, ma jitlax u ma jinżilx.

Mistoqsija jekk kienx hemm obbligu meta beda jinġibed il-kapital li xi ħadd mill-kumpanija jispjega lill-klijenta li issa ma kellhiex 5% fuq €60,000 imma ser tingħata 5% fuq €30,000, ngħid li min-naħa tiegħi, jiena kellimtha lill-klijenta. Il-klijenta meta tiġbed tista' ma titkellimx għax hi iddeċidiet li tiġbed. Però, min-naħa tiegħi dejjem kien hemm telefonata fejn staqsejtha għalfejn kienet ser tiġbed u qed tmiss il-kapital. Ngħid li l-punt hu li inti qed tnaqqas is-somma

---

[8] P. 98 - 102

meta inti qed tiġbed il-5% growth element; int hemmhekk qed tħott kull ħaga tajba li għandek f'dan il-fond.

Qed jingħad li l-punt hu jekk il-5% kellhiex tigi kkalkulata fuq il-kapital li kien fadal. Ngħid li għalhekk, imbagħad, konna naqqasnih l-imgħax, mhux ħafna, imma l-klijenta kienet quite dipendenti fuq dak it-tip ta' ritorn.

Qed jingħad li l-ilmentatriċi qatt ma kienet dipendenti fuq dan ir-ritorn. Ngħid li meta kien ikun hemm late payment l-ilmentatriċi kienet tiġbed l-attenzjoni.'[9]

Wara t-tieni seduta, l-Arbitru talab li jiġu esibiti d-dokumenti li saret referenza għalihom fix-xhieda ta' Mandy Mifsud u dawn intbagħtu Dok A sa Dok G.[10]

Il-partijiet għażlu li ma jagħmlux sottomissjonijiet finali.

Analiżi u kunsiderazzjoni

L-Arbitru wara li eżamina d-dokumenti sottomessi, wara li sema' x-xhieda u xtarr l-intriċċi kollha ta' dan l-ilment, jgħaddi biex jagħmel analiżi u konsiderazzjonijiet li jwasslu għad-deċiżjoni skont Artiklu 19(3)(b) ta' KAP 555 li jistipula li d-deċiżjoni tal-Arbitru tkun b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, ikun ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.

L-Arbitru jifhem li dan l-ilment mhux isir għax l-investiment ma kienx addattat għar-'*risk profile*' tal-Ilmentatriċi u li minħabba f'hekk inkorriet xi telf. Għall-kuntrarju, ma kienx hemm kontestazzjoni li l-investiment ħalla qligħ nett ta' €6,160.29 f'idejn l-Ilmentatriċi. Lanqas ma huwa ilment dwar l-ispejjeż mhux żgħar li dan l-investiment kien jinvolvi tul il-kors tal-investiment għalkemm ma kellux spejjeż inizjali. Fil-fatt, l-Ilmentatriċi annettiet mal-ilment '*Unit Transaction History Plan'*[11] li juri b'mod dettaljat kif dawn iċ-*charges* kienu jiġu mħallsa billi jissarfu l-*units* mill-investiment. Għalhekk jidher li l-Ilmentatriċi kienet taf b'dawn l-ispejjeż għalkemm ma hemmx prova li dawn ġew spjegati kif dovut fil-punt meta sar l-investiment.

L-Ilmentatriċi qed tibbaża l-ilment tagħha fuq l-aspettattiva li l-flus kollha li kienet qed titħallas b'mod regolari kif miftiehem oriġinarjament kienu kollha qligħ u, għalhekk, il-kapital kellu jibqa' intatt. Anke meta ġibdet iżjed minn nofs

[9] P. 102 - 103
[10] P. 68 - 92
[11] P. 25 - 27

il-kapital u xorta baqgħet titħallas l-istess ammont regolari ta' 5% fuq l-investiment oriġinali (li tnaqqas minn €3,000 [{5% tas-somma oriġinali ta' €60,000}] għal €2,500 [4.16% tas-somma oriġinali], b'effett mit-tieni pagament għas-sena 2021), l-Ilmentatriċi xorta baqgħet tippretendi li dan kien kollu qligħ u li l-kapital ma kienx qiegħed jintmess.

L-Arbitru jsibha diffiċli jaċċetta li l-aspettattiva tal-Ilmentatriċi kienet raġonevoli. Meta staqsiha b'mod dirett jekk kinetx staqsiet għax baqgħet titħallas l-istess ammont minkejja li ġibdet mill-kapital qalet:

'Kont ngħid din kif tagħtini l-istess imgħax, għax jien mingħalija li hu imgħax, meta jien ġbidt? Ngħid li jien ma għamiltx complaint fuq hekk għax jien ma nifhimx f'dawn l-affarijiet.'[12]

Fuq l-istess punt, il-verżjoni fix-xhieda ta' Mandy Mifsud tgħid:

'***Mistoqsija jekk kienx hemm obbligu meta beda jinġibed il-kapital li xi ħadd mill-kumpanija jispjega lill-klijenta li issa ma kellhiex 5% fuq €60,000 imma ser tingħata 5% fuq €30,000, ngħid li min-naħa tiegħi, jiena kellimtha lill-klijenta. Il-klijenta meta tiġbed tista' ma titkellimx għax hi iddecidiet li tiġbed. Però, min-naħa tiegħi dejjem kien hemm telefonata fejn staqsejtha għalfejn kienet ser tiġbed u qed tmiss il-kapital. Ngħid li l-punt hu li inti qed tnaqqas is-somma meta inti qed tiġbed il-5% growth element; int hemmhekk qed tħott kull ħaġa tajba li għandek f'dan il-fond.***

Qed jingħad li l-punt hu jekk il-5% kellhiex tiġi kkalkulata fuq il-kapital li kien fadal. Ngħid li għalhekk, imbagħad, konna naqqasnih l-imgħax, mhux ħafna, imma l-klijenta kienet quite dipendenti fuq dak it-tip ta' ritorn.

Qed jingħad li l-ilmentatriċi qatt ma kienet dipendenti fuq dan ir-ritorn. Ngħid li meta kien ikun hemm late payment l-ilmentatriċi kienet tiġbed l-attenzjoni.'[13]

L-Ilmentatriċi spjegat li skont l-aspettattiva tagħha kien hemm diskrepanza ta' madwar €10,000 iżda talbet kumpens għal nofs dan.

[12] P. 60
[13] P. 103

La l-ilment ma sarx fuq jekk l-investiment kienx addattat ghall-Ilmentatriċi jew le, u lanqas fuq jekk l-ispejjeż involuti kinux mgħarrfa mill-bidu, l-Arbitru mhux ser jidħol f'dan il-mertu.

Iżda l-Arbitru jixtieq jiċċara li filwaqt li huwa minnu li, kollox ma' kollox, dan l-investiment ħalla qligħ f'idejn l-Ilmentatriċi, qligħ nett qabel it-taxxa ta' €6,160, dan sar wara li kien hemm *charges* u spejjeż li tul il-kors tal-investiment ammontaw bejn wiehed u ieħor ghal €6,300.[14]

Meta tqis li fuq il-kors tal-investiment mill-bidu, fis-27 ta' Diċembru 2017 sa ma nġibed għal kollox fil-11 t'Awissu 2023 (5.6137 snin), kien hemm *average balance* investit (meta tnaqqas il-ġbid parzjali mill-kapital, id-data meta sar dan il-ġbid, u l-ispejjeż relatati) €51,741[15] dan ifisser li r-ritorn f'idejn il-klijenta kien jammonta għal 2.12% kull sena waqt li l-ispejjeż kienu jammontaw għal 2.17% kull sena.[16]

Dan ifisser li biex l-Ilmentatriċi tieħu 5% qligħ kull sena, kien jeħtieġ ritorn ta' 7.17% biex jagħmel tajjeb għall-ispejjeż tal-*fund* fejn ġew investiti l-flus. Skont dokument ipprovdut[17] mill-Provditur tas-Servizz stess din kienet stima pjuttost aggressiva. Skont l-*Expected Growth Rates* kif indikat fid-dokument ċitat, il-medja tal-qligħ mistenni qabel l-ispejjeż kienet ta' madwar 5.73% li jaħbat madwar 1.44% anqas mill-*growth* ta' 7.17% meħtieġa biex ikun hemm distribuzzjoni ta' 5% wara li jinqatgħu l-ispejjeż ta' 2.17%, bla ma jintmiss il-kapital.

Għalkemm dan l-ilment ma sarx speċifikament fuq dawn iċ-*charges*, huwa ċar li l-aspettattiva tal-Ilmentatriċi, mgħejuna mill-Provditur tas-Servizz, li tieħu 5% tal-anqas fuq il-medja tal-kapital investit, ma ntlaħqitx minħabba dawn iċ-*charges*.[18]

L-Arbitru jqis li ma kienx prudenti li l-Provditur tas-Servizz bena aspettattiva ta' ritorn ta' 5% kull sena li biex tintlaħaq irid ikun hemm ritorn fuq il-*fund* investitit ta' aktar minn 7% qabel iċ-*charges*.

---

[14] Tisrif gradwali fuq il-kors tal-investiment ta' madwar 2,700 *unit* bi prezz medju ta' €2.33
[15] Kalkoli tal-Arbitru – ara skeda annessa.
[16] *Ibid*.
[17] P. 72
[18] *Average balance* ta' €51,741 bil-5% għal 5.6137 snin = €14,523 paragun ma' qligħ attwali ta' €6,160

Għalhekk, għalkemm l-ilment ma sarx direttament fuq iċ-*charges*, l-Arbitru xorta jħoss li għandu jagħti xi kumpens lill-Ilmentatriċi talli bnewlha aspettattiva mhux reali.

Deċiżjoni

Għar-raġunijiet spjegati hawn fuq, l-Arbitru jħoss li dan l-ilment għandu mertu għax il-Provditur tas-Servizz għen biex l-Ilmentatriċi tibni aspettattiva mhux reali dwar il-qligħ mill-investiment rakkomandat. L-Arbitru jqis li din l-aspettattiva kienet esaġerata b'madwar 1.44% kif spjegat qabel u, għalhekk, hemm diskrepanza ta' 1.44% fuq il-medja tal-kapital investit ta' €51,741.

L-Arbitru iżda jħoss li għandu jordna kumpens anqas għax ma kinetx aspettattiva reali jekk l-Ilmentatriċi ħasbet li ma jkun hemm spejjeż ta' xejn. Prodotti bħal dawn jaf ikollhom spejjeż inizjali li jvarjaw bejn 2% sa 4% u, għalhekk, jekk l-Arbitru jieħu medja ta' 3% u jaqsamha fuq 5.6137 snin ikun ifisser li tnaqqis ta' 0.53% mid-diskrepanza indikata qabel ta' 1.44%, allura, tinżel għal 0.91%.

Għar-raġunijiet hawn fuq spjegati, l-Arbitru jordna lill-Provditur tas-Servizz iħallas lill-Ilmentatriċi kumpens[19] ta' 0.91% fuq il-medja ta' kapital ta' €51,741 investit għal 5.6137 snin liema kumpens jammonta għal €2,643.[20] Bl-imgħax bir-rata ta' 4.50% fis-sena[21] mid-data tad-deċiżjoni sad-data tal-ħlas effettiv.[22]

L-ispejjeż tal-każ huma a karigu tal-Provditur tas-Servizz.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

[19] Skont Artiklu 26(3)(c) tal-KAP. 555
[20] €51,741 x 0.91% x 5.6137 snin
[21] Ekwivalenti għall-'*Main Refinancing Operations (MRO) interest rate'* kurrenti stabbilita mill-Bank Ċentrali Ewropew.
[22] Fil-każ li din id-deċiżjoni tiġi appellata, u tali deċiżjoni tkun ikkonfermata fl-appell, l-imgħax pagabbli jiġi kkalkolat mid-data tad-deċiżjoni tal-Arbitru

<u>Nota ta' Informazzjoni relatata mad-deċiżjoni tal-Arbitru</u>

Dritt ta' Appell

Id-Deċiżjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, salv id-dritt ta' appell regolat bl-artikolu 27 tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), magħmul quddiem il-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) fi żmien għoxrin (20) ġurnata mid-data tan-notifika tad-Deċiżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deċiżjoni skont l-artikolu 26(4) tal-Att, mid-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taħt l-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba għal kjarifika tal-kumpens jew talba għall-korrezzjoni ta' xi żbalji fil-komputazzjoni jew klerikali jew żbalji tipografiċi jew żbalji simili mitluba skont l-artikolu 26(4) tal-Att, għandhom isiru lill-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi żmien ħmistax (15)-il ġurnata min-notifika tad-Deċiżjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, id-Deċiżjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji wara li jiskadi l-perjodu tal-appell. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimiżżati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.

L-ispejjeż tal-proċeduri

Skont l-artikolu 26(3)(d) tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), l-Arbitru ddeċieda min għandu jħallas l-ispejjeż tal-proċeduri u f'liema proporzjon, skont iċ-ċirkostanzi partikolari tal-każ.

L-ispejjeż tal-proċeduri mhumiex limitati għall-pagament tal-ispejjeż applikabbli fuq ilment magħmul mal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (preżentament Ewro25), imma jistgħu wkoll jinkludu kull pagament raġonevolment u legalment applikabbli ta' spejjeż professjonali u legali mħallsa mill-ilmentatur, limitati għall-atti ppreżentati matul il-każ. Tali spejjeż professjonali ma għandhomx jinkludu spejjeż ġudizzjarji jew ħlasijiet oħra kontinġenti magħmula barra l-proċeduri tal-każ.

L-ammont ta' tariffi u spejjeż rigward servizzi professjonali jew ta' konsultazzjoni mogħtija lill-konsumaturi relatati mat-talbiet jew proċeduri taħt l-Att, li jistgħu

legalment u raġonevolment jintalbu bħala parti mill-ispejjeż tal-proċeduri, mhumiex speċifikati fid-dispożizzjonijiet preżenti tal-Att.

L-Arbitru jistenna iżda li tali tariffi u spejjeż għandhom jirriflettu t-tariffi u spejjeż hekk kif stipulati u applikabbli għal proċeduri magħmula fil-Qorti Ċivili ta' Malta fil-Kodiċi ta' Organiżżazzjoni u Proċedura Ċivili.

Skeda – KALKOLI TAL-ARBITRU

Imgħax ta' 5% fuq il-kapital realment investit

Dati	Żmien	Kapital €	Qligħ € bil-5%
27.12.2017 sa 09.03.2021	3 snin u 72 ġurnata	60,000	9592
10.03.2021 sa 10.03.2022	1 sena	49583	2479
11.03.2022 sa 13.12 2022	277 ġurnata	39379	1494
14.12.2022 sa 11.08.2023	240 ġurnata	29140	958
Total	5.6137 snin		14523
	Kalkolu tal-medja tal-Kapital investit	**14523/5.6137/5%= 51741**	

Qligħ attwali ta' €6,160 fuq medda ta' 5.6137 snin fuq kapital medju ta' €51,741 = 2.12% p.a.

Spejjeż attawali ta' €6,300 fuq medda ta' 5.6137 snin fuq kapital medju ta' €51,741 = 2.17% p.a.