Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 089/2021

KM (l-ilmentatrici)

vs

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

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

Seduta tas-27 ta' Lulju 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1] fejn l-ilmentatrici tissottometti li fl-14 ta'Marzu 2014, hadet self ghad-dar u self personali minghand il-Bank BNF. F'Novembru 2019, iddecidiet li tbiegh id-dar u marret il-Bank biex tistaqsi x'kien l-ammont totali li kellha taghti lill-Bank. It-total li inghatalha kien bejn wiehed u iehor 98K. Qablet ma' dan l-ammont, u fid-19 ta' Novembru 2019, ghamlet il-konvenju biex tbiegh id-dar.

Fit- 12 ta' Frar 'saret ittra ta' kancellazzjoni' fejn gie ddikjarat li kellha thallas tariffa ta' €75.

F'Marzu 2020, talbet moratorju fuq il-hlas peress li kellha problemi finanzjarji. Il-Bank qabel li jaghtiha moratorju ta' sitt xhur sa Settembru 2020. U, peress li l-konvenju kien jaghlaq fid-19 ta' Gunju 2020, 'mhux se jaghmel effett kbir fuq it-total tieghi dovut.' Kienet qed thallas xi €35 fuq il-*personal loan.*

Minhabba l-COVID kellha ssir estensjoni fuq il-konvenju sal-31 ta' Ottubru 2020. F'dan il-punt l-ammont totali li kien inghata lilha bhala l-ammont li kellha thallas lill-Bank kien ta' €97,217, inkluz is-self personali.

[1] P. 2-4

Il-konvenju rega' gie mgedded sa Dicembru 2020 li anke f'din id-data ma kienx ser isehh il-kuntratt finali tad-dar taghha. Ghalhekk, marret il-Bank biex ticcekkja l-ammont finali. Peress li staqsiet lill-Bank x'kienu l-ghazliet taghha, impjegata tal-Bank qaltilha li l-ahjar kien li ggedded il-moratorju. Meta l-ilmentatrici qaltilha jekk dan kienx ifisser hlas zejjed lill-Bank, biex hi tkun tista' ticcargja dan l-ammont zejjed lix-xerrej, l-impjegata tal-Bank qaltilha li ma kienx ser ikun hemm hlas zejjed.

L-ammont shih moghti lilha f'dan iz-zmien kien ta madwar 96/97K.

Il-kuntratt finali ta' bejgh kellu jsehh fl-14 t'April 2021 u, ghalhekk, regghet iccekkjat l-ammont finali lill-Bank. Fit-12 t'April 2021, marret il-Bank biex ticcekkja l-ammonti ghaliex in-nutara riedet tlesti c-cekkijiet. Riedet tkellem lil A5 li kienet il-*Manager* tal-kont taghha izda peress li din kienet f'laqgha, qdietha persuna ohra li qaltilha li l-ammont li kellha taghti lill-Bank kien ta' €95,818.52 flimkien mad-differenza bejn it-12 u l-14 t'April.

Dakinhar tal-kuntratt ir-rapprezentant tal-Bank qalilha li l-ammont li kellha taghti kien ta' €100,613.31. Hi oggezzjonat ghal dan l-ammont ghaliex jumejn qabel kienu qalulha li l-ammont kien ta' €95,000. Din kienet differenza zejda ta' €4,600 u, ghalhekk, hasbet li kien hemm xi haga hazina.

A5 tatha spjegazzjoni li d-differenza kienet minhabba l-moratorju. Tinsisti li lilha kienu tawha informazzjoni hazina ghal diversi drabi. Tghid li d-differenza ta' €4,600 huma kollu tort tal-impjegati tal-Bank li spjegawlha hazin.

Il-Hamis, 15 t'April, marret tigbed il-flus mill-ATM u ma sabet l-ebda flus fil-kont taghha. Kienet taf li kellha fil-kont aktar minn €100 u kienet taf li kellhom jigbdu l-ammont ta' €75.

Meta ccekkjat ghalfejn ma kien baqa' xejn fil-kont taghha qalulha li kienu gibdu €100 ohra ghall-kancellazzjoni, haga ohra li hadd ma kien semmielha. Qalulha li kienet iffirmat ghal dan fl-2014, u ghaliha dan ma kienx sew ghaliex imisshom avzawha qabel specjalment fuq il-formola tal-kancellazzjoni.

Qieghda tilmenta ghaliex:

1. Ma spjegawlhiex sew kif jahdem il-moratorju;

2. L -informazzjoni li tawha f'Dicembru 2020, jekk kienx ser ikollha xi *charges* jekk testendi l-kuntratt, kienet zbaljata;

3. L-ammont li tawha jumejn qabel il-kuntratt kien hazin;

4. Il-€100 li ccargjawha ghall-kancellazzjoni ukoll kellha tkun miktuba u ma qalulha xejn dwarha.

Talba

Ghalhekk qed titlob lill-Arbitru jordna lill-Bank ihallasha s-somma ta' €4,600 bhala hlas zejjed li hija hallset minhabba l-izbalji tal-Bank, kif ukoll il-€100 li hallset ghall-kancellazzjoni li qatt ma kienet giet infurmata biha.

Ra r-risposta tal-Bank li tghid:

Is-Sinjura Wingfield qajjmet diversi kwistjonijiet fl-ilment taghha li l-Bank qed jindirizza hawn taht:

1. **Ilmenti minghajr risposta**

   KM qed tallega li l-Bank ma rrispondiex ghall-ilment bil-miktub taghha.

   Twegiba ufficjali ghall-ilment intbaghtet lil KM permezz tal-posta rregistrata fis-16 ta' Gunju 2021. Kopja tal-ittra mibghuta flimkien mal-ircevuta ffirmata minn KM qed tigi mehmuza (anness 1).

2. **Nuqqas ta' spjegazzjoni ta' kif jopera l-moratorju**

   KM qed tallega li l-Bank ma spjegax kif jopera l-moratorju.

   Il-Bank qieghed jirribatti din l-allegazzjoni b'kull rispett dovut. KM kellha diversi interazzjonijiet mal-Bank, fejn il-haddiema tal-fergha spjegawlha kif jahdem il-moratorju. Barra minn hekk, inghatat dokumenti li jispjegaw dan il-process fid-dettall.

   F'dan ir-rigward –

   - KM applikat ghall-ewwel moratorju taghha fil-15 ta' April 2020. F'dak l-istadju, l-impjegat tal-fergha tal-Bank spjega l-process u KM iffirmat l-applikazzjoni fejn dan il-process gie spjegat bil-miktub ghal darb'ohra. Qed issir referenza ghall-klawsola hawn taht

riprodotta mill-applikazzjoni mehmuza kif giet iffirmata minn KM innifisha (anness 2);

- Sitt xhur wara, fis-26 ta' Settembru 2020, KM stess applikat ghal estensjoni tal-moratorju originali, u ffirmat it-tieni applikazzjoni, b'din tal-ahhar tispjega wkoll il-process ta' kif jahdem dan it-tip ta' process (anness 3);

- Wara li l-Bank ipprocessa dawn l-applikazzjonijiet, il-Bank hareg zewg ittri lil KM datati 25 ta' April 2020 u 6 ta' Ottubru 2020 rispettivament, fejn il-Bank innotifikaha li l-applikazzjonijiet moratorji gew approvati. F'dawn l-ittri gie enfasizzat b'mod car il-hlas aggustat ta' kull xahar wara li ttiehdu l-moratorji, kif ukoll il-fatt li l-Bank ma kien qed jitlob l-ebda tariffa ghat-tali process (anness 4).

- Minbarra l-informazzjoni pprovduta lil KM personalment, il-Bank waqqaf pagna fuq il-websajt tieghu iddedikata ghall-inizjattivi dwar il-COVID-19. Fuq is-sit, il-Bank ghandu wkoll *link* ghall-formola ta' applikazzjoni li l-klijenti kienu qeghdin juzaw biex japplikaw ghall-moratorja, liema formola, kif intqal hawn fuq, fiha l-ispjegazzjonijiet kollha rigward din il-facilità;

- Fit-twegiba li l-Bank ta lil KM fl-ittra datata 11 ta' Gunju 2021 ghall-ilment taghha, l-informazzjoni hawn fuq miktuba gie indikat lil KM mill-gdid;

- It-tranzazzjonijiet kollha esegwiti minn KM, inkluzi dawk relatati mal-moratorji li nghataw mill-Bank, kienu wkoll vizibbli ghal KM fuq il-*portal* taghha tal-*internet banking*.

  F'dan ir-rigward, ghandu jigi kkonsidrat ukoll il-fatt li KM accessat il-*portal* tal-*internet banking* taghha bosta drabi matul il-perjodu tal-moratorji fejn il-bilanci rispettivi ta' dawn il-kontijiet kienu disponibbli. Mehmuza ma' din l-ittra hemm il-*logs* tal-*internet banking* li jindikaw id-dati u l-hinijiet meta KM accessat l-*internet banking* taghha (anness 5); u

- KM kienet meqjusa bhala persuna intiza fil-process tal-moratorji minhabba l-fatt li l-Bank kien digà ta lil KM moratorju iehor f'Awwissu tal-2017.

3. **Spiza tal-estensjoni tal-moratorju**

Il-moratorji moghtija lil KM (inkluza t-tieni estensjoni taghha) huma konformi bis-shih mad-Direttiva numru 18 tal-Bank Centrali ta' Malta (*On Moratoria on Credit Facilities in Exceptional Circumstances),* b'mod partikolari l-artikolu 20, fejn ma sehhet l-ebda kapitalizzazzjoni ta' interess matul il-perjodu tal-moratorju.

L-ammont akkumulat tal-imghax kien mifrux indaqs fuq it-terminu li jifdal wara t-tmiem tal-perjodu tal-moratorju. Barra minn hekk, skont l-artikolu 24, ma gew imposti l-ebda tariffi jew hlasijiet relatati mal-applikazzjoni tal-moratorju.

F'dan ir-rigward, l-ittri datati 25 ta' April 2020 u 6 ta' Ottubru 2020, li nhargu lil KM wara l-approvazzjoni tal-Bank tal-imsemmija moratorji, jenfasizzaw b'mod car li ma kienu qed jigu imposti l-ebda hlasijiet.

4. **Bilanc globali dovut**

KM qed tiddikjara wkoll li l-€4,600.00 imhallsa dakinhar tal-kuntratt fl-14 ta' April 2021, jikkostitwixxu spejjez pagabbli li jirrizultaw minn zbalji attribwibbli lill-Bank.

Il-Bank jirrifjuta b'rispett tali talba.

Kif indikat fir-rendikont mehmuz (anness 6), il-bilanc totali dovut fid-data tal-kuntratt mis-Sinjura Wingfield kien maghmul minn:

Deskrizzjoni	**Bilanc dovut fid-data tal-kuntratt**
Kont ta' kreditu ta' self ghal proprjetà immobbli residenzjali 1	€85,578.55
Kont ta' kreditu ta' self ghal proprjetà immobbli residenzjali 2	€ 7,314.73

Kont ta' kreditu ta' self ghall-uzu personali	€ 3,337.69
Kont ta' kreditu ta' self flessibbli	€ 621.46
Imghax dovut fuq il-kont tal-Covid moratorju Covid fuq self ghal proprjetà immobbli residenzjali	€ 3,032.49
Imghax dovut fuq il-kont Covid moratorju Covid fuq self ghall-uzu personali	€ 223.17
TOTALI (figura 1)	**€100,108.09**

Ic-cifra kkwotata ta' €95,818.52 tirrifletti biss il-bilanci fuq il-kontijiet ta' kreditu ta' self ghal proprjetà immobbli residenzjali li kienu specifikament mitluba mis-Sinjura Wingfield lill-fergha fit-12 ta' April 2021 –

Tip ta' kont u numru tal-kont	**Bilanc**
Kont ta' kreditu ta' self ghal proprjetà immobbli residenzjali 397733.71.1	€85,225.23
Kont ta' kreditu ta' self ghall-uzu personali 397733.71.2	€ 3,308.76
Kont ta' kreditu ta' self ghal proprjetà immobbli residenzjali 397733.71.3	€ 7,284.53
TOTALI (figura 2)	**€95,818.52**

Id-differenza bejn il-figura 1 u l-figura 2 tirrapprezenta:

Deskrizzjoni	**Ammont**
Imghax fuq il-kont ta' kreditu ta' self ghal proprjetà immobbli residenzjali 397733.71.1 minn 4/03/2021 (data meta skada l-moratorju) sa 19/04/2021 (data meta c-cekk mahrugh biex jithallas il-kont tal-kreditu gie disponibbli)	€ 353.32
Imghax fuq il-kont ta' kreditu ta' self ghal uzu personali 397733.71.2 minn 04/03/2021 (data mea skada l-moratorju sad-19 ta' April 2021 (data meta c-cekk mahrug biex jithallas il-kont tal-kreditu gie disponibbli).	€ 28.93
Imghax fuq il-kont ta' kreditu ta' self ghal proprjetà immobbli residenzjali 397733.71.3 minn 04/03/2021 (data meta skada l-moratorju) sad-19/04/2021 (data meta c-cekk mahrug biex jithallas il-kont tal-kreditu gie disponibbli	€ 30.20
Bilanc dovut fuq il-kont ta' kreditu ta' self flessibbli 397733.70.1	€ 621.46
Imghax dovut fuq il-kont tal-Covid moratorju Covid fuq self ghal proprjetà immobbli residenzjali	€3,032.49
Imghax dovut fuq il-kont tal-Covid moratorju Covid fuq self ghall-uzu personali	€ 223.17
TOTALI	**€ 4,289.57**

Barra minn hekk, fl-4 ta' April 2021, wara l-iskadenza tal-moratorja, is-Sinjura Wingfield wettqet l-ewwel hlas lura fuq il-kont tal-COVID moratorju fuq self ghal proprjetà immobbli residenzjali u fuq il-kont tal-COVID moratorju fuq self ghall-uzu personali, ibbazat fuq it-termini u l-

kundizzjonijiet il-godda kif miftiehem fl-ittri msemmija fil-punt 2 hawn fuq.

5. **Hlas ta' €100 tal-'*Home Loan Closure Fee'***

Fir-rigward tal-hlas tat-tariffa '*Home Loan Closure Fee'* ta' €100.00, li giet iddebitata mal-hlas lura shih tal-facilitajiet, dan huwa msemmi fil-klawsola 8(xii) fid-dokument ta' ftehim ta' kreditu datat l-21 ta' Jannar 2014 li kien iffirmat minn KM. Mal-iffirmar tad-dokument ta' ftehim ta' kreditu, KM kienet qablet mal-klawsoli u l-mizati kollha elenkati fi hdanha.

Fid-dokument ta' ftehim ta' kreditu, it-tariffa hija kkwotata bhala €75.00, madankollu, skont klawsola 8, il-Bank jirriserva d-dritt fid-diskrezzjoni unika u assoluta tieghu, li jirrevedi t-tariffa imposta, sakemm il-Bank jippubblika t-tariffa aggornata tal-imposti fuq il-websajt tal-Bank.

F'dan ir-rigward, fl-10 ta' Jannar 2014, il-Bank aggorna t-tariffa ghal €100.00. Tariffi aggornati ttellghu fuq il-websajt tal-Bank, kif ukoll saru disponibbli fil-ferghat tal-Bank. Sa din id-data t-tariffa tibqa' ta' €100.00.

6. **Konkluzjoni**

Wara kunsiderazzjoni xierqa, jiddispjacina li ninfurmaw lil KM li l-Bank mhux f'pozizzjoni li jissodisfa t-talbiet taghha. Dan gie determinat abbazi ta':

- Ma kien hemm l-ebda zbalji min-naha tal-Bank jew mill-impjegati tieghu. Il-bilanci kkwotati kienu ghall-kontijiet specifici li KM kienet talbet lill-kaxxier tal-Bank. Fil-fatt, il-facilitajiet l-ohra li KM kellha mal-Bank ma gewx ikkwotati u dan minhabba l-fatt illi KM ma talbitx informazzjoni dwarhom;

- KM giet ipprovduta b'informazzjoni sufficjenti dwar kif jopera l-moratorju f'aktar minn okkazjoni wahda;

- KM qablet mal-procedura mhux biss permezz tal-iffirmar tat-termini relattivi, izda wkoll meta ghamlet l-ewwel hlas fl-4 ta' April 2021; u

- KM giet mgharrfa bl-ispejjez ghall-gheluq tal-kont, skont ma dak li titlob il-ligi u tali tariffa tal-hlasijiet hija wkoll disponibbli fuq il-websajt tal-Bank u fil-ferghat tal-Bank.

Il-Bank jittama li din l-ittra tkompli ticcara l-pozizzjoni tieghu.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment skont dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkustanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[2]

L-Arbitru ser iqis it-talbiet tal-ilmentatrici u l-eccezzjonijiet tal-provditur tas-servizz kollha f'daqqa.

L-ilmentatrici qed tressaq dan l-ilment ghaliex hija ssostni li tawha informazzjoni hazina dwar il-bilanc li kellha mal-Bank, u fuq il-kuntratt finali iccargjawha €4,600 li tghid li hallset zejda minhabba l-informazzjoni zbaljata li kien taha l-Bank, kif ukoll hallset €100 'tal-kancellazzjoni' meta lilha ma kinux infurmawha dwarha.

Il-Bank isostni li kien taha l-informazzjoni kollha dovuta u dak li hallset l-ilmentatrici kien dovut lill-Bank u, ghalhekk, m'ghandu jhallasha xejn lura.

Sabiex l-Arbitru jkun jista' jiddeciedi l-kaz ser jezamina l-provi kollha li tressqu quddiemu u jara jekk l-ilment ghandux jigi milqugh jew michud.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatrici

L-ilmentatrici xehdet[3] li meta giet biex tbiegh id-dar taghha kienet hadet *moratorium* fuq is-self li kellha mal-Bank u dan minhabba problemi li kellha.

L-ewwel *moratorium* kien ghal sitt xhur fuq il-*loan* kollha tad-dar. Meta marret biex tiehu l-moratorju, l-bilanc li kellha taghti lill-Bank kien ta' €98,000. Peress li

---

[2] Kap. 555, Art. 19(3)(b)
[3] P. 74-77

l-kuntratt tal-bejgh tad-dar ma setax isir minhabba l-COVID, il-Bank qabel li jestendilha l-moratorju.

Il-kuntratt tal-bejgh kellu jsir f'Dicembru 2020, izda ma sarx kif kien ippjanat. L-ilmentatrici tghid li minn Dicembru 2020 bdew il-problemi.

Minn fuq l-*internet banking* ma kinetx qed tifhem x'qed jigri fuq il-moratorju u, ghalhekk, marret tistaqsi l-Bank. Il-Bank qatt ma fehemuha kif tahdem is-sistema tal-*internet*. Ghalhekk marret il-Bank u staqsiethom x'kienet ser thallas aktar kieku ggedded il-moratorju.

Ix-xerrej ried jghaddilha €80,000 sabiex thallas parti mil-*loan*, izda l-Bank ried li jithallas kollox f'daqqa u ssuggerewlha li ggedded il-moratorju. Riedet tkun taf kemm thallas zejjed jekk iggedded il-moratorju sabiex dawn tkun tista' zzidhom lix-xerrej. Tghid li l-*extension* ta' Dicembru haditha u l-kuntratt sar f'April.

Persuna mill-Bank, li ma tafx x'jisimha, qaltilha li jekk testendi l-moratorju f'Dicembru ma kienet ser thallas xejn aktar. L-ilmentatrici wara skopriet li l-impjegata tal-Bank ghamlet zball ghax mhux hekk jahdem il-moratorju. Hi riedet tkun taf jekk kienx hemmx hlas zejjed biex tkun tista' zzidhom lix-xerrej. Tghid li kieku x-xerrej ma kienx jaccetta dan il-hlas zejjed, ma kinetx iggeddidlu l-*extension* tal-konvenju.

L-ilmentatrici tghid li l-Bank ghamel zewg zbalji:

'Nghid li zewg zbalji saru. Wiehed f'Dicembru li jiena mort nistaqsi ghax ma kontx qed nifhem x'inhu jigri biex ifiehmuni kemm kelli nhallas aktar. U qaltli li xejn, ghax jien kont ser inhallas l-ammont kollu. Dak kien l-ewwel zball ghax kieku ghidt lix-xerrej ihallashomli.

Jumejn qabel il-kuntratt, kif kienu qaluli biex qabel il-kuntratt immur biex nara l-ammont kollu li ghandi naghti lill-bank sabiex ilestu c-cekkijiet. Dan jumejn qabel il-kuntratt, fit-12 April. Mort u l-Manager tieghi li dak iz-zmien kienet qed tiehu hsieb l-account, ghax inbidlu hafna, kienet Kylie u ma kinitx hemmhekk, qaluli li kienet f'meeting. Lill-persuna li qaltli li qieghda f'meeting ghidtilha li jiena kulma ridt li nkun naf l-ammont kollu li rrid naghtihom ghax irrid naghti risposta lin-nutara biex jaghmlu c-cekkijiet biex jaghmlu l-kuntratt. U qaltli li tista' taghtini l-

informazzjoni hija u qaltli li l-ammont kollu hu ta' €95,818.52. Jien mort fuq in-nutara u ghidtilhom biex jaghmlu c-cheques fuq dak l-ammont.'[4]

Tghid li l-ammont ta' €4,600 '*extra'* lanqas biss kienet taf x'inhuma izda wara saret taf li dawn kienu minhabba li l-moratorju kien rega' gie estiz.

Waqt il-kontroezami giet mistoqsija jekk kinetx iffirmat xi dokumenti li juru l-process tal-*moratorium*, u hija kkonfermat dan izda ziedet li galadarba hi marret tistaqsi lill-Bank, kellhom jaghtuha informazzjoni tajba; però, l-informazzjoni li tawha kienet hazina. Tghid ukoll li hi ffirmat id-dokumenti tal-moratorju ghaliex kellha bzonnu u, ghalhekk, iffirmat id-dokumenti. Però, tinsisti li l-Bank xorta wahda kellu jispjegalha kif jahdem sew il-moratorju:

'*Ghidtuli li qieghed fuq is-sistema tal-internet, jien ma nafx kif tahdem is-sistema tal-internet. Nerga' nghid li jien fejn ma nifhimx nistaqsi u dik li ghamilt u l-informazzjoni taghkom kienet hazina.'*[5]

Tikkonferma li meta marret il-Bank qabel il-kuntratt finali hi talbet ghall-ammont kollu li kellha taghti lill-Bank u mhux ghal tlett *accounts* biss.

Mistoqija jekk tafx tuza s-sistema tal-*internet banking* u jekk qattx uzatu tghid li gieli uzat l-*internet banking.* Misotqsija jekk, allura, setghetx tara kemm kellha taghti minn fuq l-*internet banking* ghax hemmhekk ghandha l-ammonti kollha, hi wiegbet:

'*Qed jinghad li fuq is-sistema tal-bank kien hemm l-ammonti kollha dovuti, nghid li jien ma kontx qed nifhem ghax fis-sistema hemm isfel il-loan kemm kien u fuq hemm numri, nezlin u telghin, li jiena ma kont qed nifhem xejn x'inhu jigri. Meta staqsejt jiena qaluli li xejn m'ghandi naghti. Dik biss staqsejt u fuq dik kelli noqghod. Issa mbilli nidhol u mhux qed nifhem, mhux nistaqsi rrid?'*

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Il-Bank ipprezenta hames *affidavits* ta': **A1, A2, A3, A4 u A5.**

A1 xehdet[6] li kien ilha taf lill-ilmentatrici sa mill-2017. Fl-4 t'Awwissu 2017, kienet assistiet lill-ilmentatrici sabiex tikseb moratorju fuq il-kapital u l-interessi

[4] P. 75-76
[5] P. 77
[6] P. 85-87

li kellha taghti lill-Bank. Dak iz-zmien, l-ilmentatrici inghatat moratorju ghal sitt xhur. Il-Bank kien accetta li jaghtiha moratorju minhabba ragunijiet ta' sahha. Il-Bank infurmaha b'ittra li accetta t-talba taghha (DOK DP2).

F'April 2020, l-istess klijenta applikat ghal moratorju tal-COVID. Kif jahdem il-moratorju gie spjegat lill-ilmentatrici minn A2. L-ilmentatrici ghadditilhom kopja tal-konvenju li kellu jimmatura f'Lulju 2020 (DOK DP3). Il-Bank taha moratorju ghal sitt xhur biex jilqa' ghall-eventwalità li l-konvenju jkollu bzonn jigi estiz. (DOK DP3).

L-ilmentatrici regghet talbet lill-Bank sabiex ikollha estensjoni ghall-facilitajiet ghal tliet xhur izda A3, li kien qed jassistiha, qalilha li ahjar iggedded il-moratorju ghal sitt xhur flok ghal tliet xhur, f'kaz li terga' ggedded il-konvenju. Ghalhekk l-estensjoni saret sa Dicembru 2020.

F'Marzu 2021, l-ilmentatrici baghtet talba permezz tal-*internet banking* sabiex thallas f'April 2021 flok f'Marzu ghaliex il-moratorju kien skada u din it-talba giet milqugha mill-Bank.

Fis-16 t'April, ix-xhud giet infurmata mill-*Customer Care* li l-gurnata ta' qabel l-ilmentatrici kienet cemplet biex titlob spjegazzjoni tal-moratorju. Qalu lix-xhud li l-ilmentatrici kienet frustrata izda wara li inghatat spjegazzjoni, hi accettat l-istess spjegazzjoni.

Fl-istess jum tas-16 t'April, ix-xhud kienet ser iccempel lill-ilmentatrici izda l-ilmentatrici marret personalment fil-*branch* u bdiet tghajjat ma' A5 u qaltilhom li biex jikkalmawha jridu jgibu l-pulizija. Peress li l-ilmentatrici baqghet tghajjat, ix-xhud ikkuntattjat lis-*Security* tal-Bank biex tara x'passi setghet tiehu izda rnexxielhom jikkalmaw lill-ilmentatrici. Ghal darb'ohra, spjegawlha kif kien jahdem il-moratorju.

L-ilmentatrici wkoll ilmentat mill-*fee* ghall-gheluq tal-*home loan*. Dwar il-€100 ghall-gheluq ta' dan il-kont, ix-xhud spjegat li dan kien jidher fis-*sanction letter* originali tal-2014 li kienet iffirmata mix-xhud. F'din is-*sanction letter,* il-*fee* ghall-gheluq tal-kont kien jidher bhala €75, filwaqt li l-*cancellation fee* kellha tkun ta' €150. Ix-xhud annettiet biex tipprova dan kollu DOK DP4, DP5, DP6, DP7 u DP8.

Meta l-*meeting* mal-ilmentatrici gie fit-tmiem tieghu, l-ilmentatrici ikkonfermat li kienet fehmet l-ispjegazzjoni li tawha u rringrazzjathom ghaliex hi hasbet li l-Bank kien hadilha imghaxijiet zejda fuq il-*loans* li kellha.

Fl-istess laqgha, l-ilmentatrici kienet qaltilhom li kienet taf li kellha *moratorium account* ghaliex kienet rat il-bilanci taghha permezz tal-*internet banking.* Fl-istess jum taw appuntament lill-ilmentatrici ghall-21 t'April 2021 sabiex jaghtuha l-*bank statements* u jispjegawhomlha.

Izda, fis-17 t'April 2021, A5 qaltilha li kien ghadha kif cemplet l-ilmentatrici u kienet agitata, bdiet tkellimha hazin u qaltilha li kellha diffikultajiet kbar finanzjarji.

Fil-21 t'April 2021, il-*Customer Care* tal-Bank ghaddew lix-xhud ilment formali mill-ilmentatrici.

Ix-xhud kellmet lil A4 li kienet il-persuna li tat il-bilanc lill-ilmentatrici xi granet qabel iffirmat il-kuntratt finali. A4 qaltilha li l-ilmentatrici kienet talbet il-bilanc tal-*loans* izda mhux il-kontijiet tal-*moratorium* ukoll li kellhom numri tal-kont differenti.

Fil-21 t'April 2021, l-ilmentatrici attendiet ghall-appuntament li kienu ghamlu maghha sabiex jaraw flimkien l-i*statements* tal-*loans* li kellha u li kollha kienu inghalqu fid-19 t'April 2021. Hekk kif dan il-*meeting* intemm, l-ilmentatrici qaltilhom li kienet fehmet l-ispjegazzjoni li tawha u rringrazzjathom tal-hin taghhom.

A2 xehed,[7] fost l-ohrajn, li hu kien ukoll *Account Manager* tal-kont tal-ilmentatrici u kien jghinha fuq bazi regolari billi jwiegeb il-mistoqsijiet taghha li kienu jsiru minnha jew permezz tal-*internet messages,* jew b'telefonati, inkella meta l-ilmentatrici kienet tmur il-*branch*.

Ghal Jannar jew Frar tas-sena 2020, l-ilmentatrici infurmatu li kienet ghamlet konvenju sabiex tbiegh il-proprjetà li kellha u riedet li l-Bank johrog *cancellation letter* sabiex thallas il-*loans* li kellha. Hu informa lil *Legal Operations Unit* li l-klijenta kienet ser taghlaq il-kontijiet mal-bejgh tal-proprjetà li kellu jsir fl-ahhar

[7] P. 123 *et seq*

gimghat ta' Frar 2020. Din il-*cancellation letter* giet moghtija lill-ilmentatrici (DOC HA 1).

Izda, l-ilmentatrici regghet zaret il-Bank u applikat ghall-moratorju tal-COVID. L-applikazzjoni ghall-moratorju saret fil-15 t'April 2020. L-ilmentatrci qaltlu li kellha problemi finanzjarji u lanqas setghet thallas il-pagament ta' kull xahar. Ix-xhud spjegalha fid-dettall kif jahdem il-moratorju. Qalilha li l-moratorju kien ghal perjodu ta' sitt xhur u matul dak iz-zmien, il-klijent ma kien obbligat li jhallas xejn, u hi lanqas tal-*personal loan* ma kellha ghalfejn thallas fix-xahar.

Qalilha li galadarba jghaddi l-perjodu tal-moratorju, hi xorta wahda riedet thallas l-ammont kollu tal-*loan* sakemm taghlaq 65 sena. Il-pagamenti ta' kull xahar kienu jizdiedu wara l-moratorju sabiex hi finalment tirkupra dawk ix-xhur li ma kinetx tkun hallset.

Spjegalha wkoll kemm ikunu l-pagamenti wara li jghaddi l-perjodu tal-moratorju. Qalilha wkoll li jekk il-moratorju jigi approvat, kien ser ikollha zewg kontijiet ohra addizzjonali li jkunu jikkorrispondu maz-zewg tipi ta' self li kellha, jigifieri, tal-*home loan* u dak personali. Kien ser ikollha kont tal-COVID *moratorium* li jkopri z-zewg *loans* tad-dar u l-iehor ghall-*personal loan.* L-ilmentatrici urietu li fehmet dak li kien qed jghidilha, u qaltlu li sitt xhur kienu aktar minn bizzejjed ghaliha peress li kienet ser tbiegh id-dar fi ftit xhur ohra, jigifieri, f'Lulju 2020.

Il-Bank approva l-ghoti tal-moratorju u harget ittra ghal dan il-ghan fl-24 t'April 2020 (DOC HA 3.1 u DOC HA 3.2).

F'okkazzjoni ohra, l-ilmentatrici zaret il-*Branch* biex tiddepozita bl-ATM u hu ghinha peress li d-depozitu ma bediex jidher fil-kont kurrenti taghha. Hi kienet qed tipprova tiddepozita fil-kont tal-moratorju u l-flus ma bdewx jidhlu ghax f'dak il-kont ma setghux isiru depoziti.

Il-flus li dahlu permezz tal-ATM inghataw lura lill-ilmentatrici.

A3 xehed[8] li fis-26 ta' Settembru 2020, l-ilmentatrici marret il-*Branch* u riedet tkellem li xi rapprezentant tal-Bank u, peress li hu kien *duty* ma' dak id-*desk*, assistiha hu. L-ilmentatrici talbitu estensjoni tal-moratorju. Spjegatlu li f'Mejju hija kienet inghatat moratorju ghal sitt xhur minhabba l-COVID, u staqsietu jekk

[8] P. 130-132

setgħetx tiehu estensjoni tieghu u ghaddietlu kopja ta' formola ta' applikazzjoni ghall-moratorju li kienet nizzlet *online*. Kienet digà iffirmata minnha *in blank.*

Spjegatlu li kienet fil-process li tbiegh id-dar u, ghalkemm kellha l-moratorju, riedet testendi minhabba cirkostanzi li ma kinetx qed tistenna li jsehhu. Il-konvenju kien gie mgedded sa Dicembru 2020. Talbet moratorju iehor ta' tliet xhur biex tilhaq tbiegh il-proprjetà u taqta l-*loans* li kellha mal-Bank.

Peress li l-ilmentatrici kienet iffirmat il-formola li kienet ghadha vojta, ix-xhud fiehemha kull parti tal-applikazzjoni (DOC CG1). Spjegalha liema kienu l-kontijiet milquta mill-moratorju u spjegalha wkoll li galadarba jghaddi l-perjodu tal-moratorju, hi xorta wahda trid thallashom billi jizdiedu l-pagamenti. Peress li l-moratorju tal-COVID kien ser jispicca f'Settembru 2020, u hi kellha l-estensjoni tal-konvenju sa Dicembru, setghet tapplika ghal moratorju ta' sitt xhur, jigifieri, sa Marzu 2021, u dan sabiex jekk jinqala' xi haga u l-kuntratt ma jsirx f'Dicembru hi tkun koperta.

L-ilmentatrici qablet mieghu u wara li rega' spjegalha kollox dwar il-moratorju, accettat l-estensjoni gdida tal-moratorju.

Il-moratorju gie approvat mill-Bank (DOC CG2). Gie spjegat lilha f'din l-ittra kemm ser ikunu l-pagamenti l-godda.

Fil-21 t'April 2021, l-ilmentatrici kellha laqgha ma' A5 u A1 fejn dawn spjegawlha l-i*statements* kollha taghha. Hu seta' jinnota li l-ilmentatrici kienet qed issegwi b'attenzjoni kbira u wara li spiccat l-ispjega irringrazzjat lill-kollegi tieghu.

A4[9] xehdet li peress li hi kienet tahdem bhala kaxxiera u kienet tghin lin-nies fuq hwejjeg zghar, ma tantx kellha x'taqsam mal-ilmentatrici. Izda, fit-12 t'April 2021, l-ilmentatrici marret il-Bank tistaqsi ghal A5 u s-*security guard* staqsa lix-xhud jekk Kylie setghetx tara nies. Kylie kienet f'*meeting* u x-xhud staqsiet lill-ilmentatrici jekk riditx taghmel appuntament ma' A5 skont il-kumdità taghha u jekk ix-xhud setghetx tghinha.

L-ilmentatrici talbitha l-bilanc tal-kontijiet 397733.71.2; 397733.71.3 u 397733.71.3. Ix-xhud tatha l-bilanc sa dik id-data tat-12 t'April, u qaltilha li peress li l-imghax jibqa' ghaddej, dawk il-figuri setghu jinbidlu. Qaltilha wkoll li

[9] P. 135

jekk ghadhiex trid tkellem lil Kylie u l-ilmentatrici qaltilha li ma kienx hemm bzonn.

A5[10] kellha l-ewwel inkontru mal-ilmentatrici f'Marzu 2021. Kienet infurmata mill-kollegi taghha li l-ilmentatrici kienet applikat ghall-moratorju, u dak iz-zmien il-klijenta kellha hames kontijiet: kont kurrenti, *savings*, zewg *home loans*, *personal loan* u *flexible loan.* Kellha wkoll zewg kontijiet tal-moratorju: wiehed fuq id-dar u l-iehor ta' *personal loan*.

F'Marzu 2021, kellmitha bit-telefon sabiex tibdel id-data tar-*repayment* peress li kienet ser testendi b'xahar il-konvenju. Spjegatilha li dan seta' jsir jew billi zzur il-Bank jew billi tibghat *'internet banking message'*. Il-klijenta talbet il-bdil tad-data tal-hlas permezz tal-*internet banking.* (DOC KP1).

Fil-15 t'April 2021, l-ilmentatrici ikkuntattjat lill-*Customer Care* u talbet spjegazzjoni tal-kontijiet taghha u tal-moratorju. Tawha spjegazzjoni u rringrazzjathom.

Fis-16 t'April 2021, l-ilmentatrici zaret il-*Branch*, u kif dahlet il-bieb bdiet tghajjat u thedded lill-istaff u tghidilhom li jekk iridu jwaqqfuha kellhom igibu l-pulizija. L-istaff bdew jikkalmawha. Hi kellmitha u staqsietha x'kien gara. L-ilmentatrici qaltilha li l-Bank kien seraqha l-flus u kienu ccargjawha *fees* aktar minn dawk li kienu qalulha qabel. Huma spjegawlha l-*accounts* kollha u l-kontijiet tal-moratorju. Qalulha wkoll li l-€100 kienet tal-*closure fee* u l-€75 kienet il-*cancellation fee.*

Dawn il-*fees* kienu jissemmew fis-*sanction letter* li hi kienet iffirmat. L-ilmentatrici accettat l-ispjegazzjoni u qaltilhom li hi kienet hasbet li l-Bank kien hadilha interessi zejda fuq il-*loans*. Qablu maghha li jaghmlu *meeting* iehor fil-21 t'April u jaqbdu l-i*statements* kollha u jispjegawlha bicca bicca l-kontijiet f'aktar dettall.

Però, fis-17 t'April, l-ilmentatrici cemplet lill-*Customer Care* li ghaddewlha t-telefonata. B'mod aggressiv bdiet tghid lix-xhud li hi kellha dejn mal-familja u l-flus tad-dar kienu ser imorru biex thallas dan id-dejn. Ix-xhud spjegatilha li dakinhar tal-kuntratt, il-Bank kien hadem ezattament kemm kellu jiehu u ma

[10] P. 136-139

kienx hadilha flus zejda. Però, l-ilmentatrici xorta wahda baqghet tghajjat u tuza kliem offensiv fil-konfront tax-xhud li kellha ttemm it-telefonata.

Fil-21 t'April 2021, il-laqgha li kienet ippjanata saret mal-ilmentatrici u kellmuha x-xhud u A1. Matul il-laqgha spjegawlha fid-dettall l-i*statements* tal-kontijiet taghha kif jidhru fit-tliet tabelli f'pagni 138 u 139 tal-process.

Spjegwalha li dan kollu kien jidher fuq l-*internet banking*. L-ilmentatrici qaltilhom li hi l-kontijiet kienet rathom, però, ma kinetx taf kif kienu jsiru l-kalkolazzjonijiet.

Konsiderazzjonijiet ohra u Konkluzjoni

L-ilmentatrici qieghda titlob lill-Arbitru jaghtiha s-somma ta' €4,600 ghax, skont hi, l-Bank kien taha informazzjoni zbaljata qabel ma ghamlet il-kuntratt tal-bejgh tad-dar.

Tghid li jumejn qabel il-kuntratt, il-bilanc li kienu indikawlha kien ta' €95,000. Tghid ukoll illi kieku kienet taf li l-bilanc ser jitla' ghall-ammont li talbuha waqt il-kuntratt, kienet titlob id-differenza lix-xerrej tal-post taghha.

Apparti li l-Arbitru wizen sew ix-xhieda kollha li gew prodotti waqt is-smigh tal-kaz, ra wkoll id-dokumenti esebiti. Minn dawn id-dokumenti jirrizulta li fid-data tal-kuntratt, l-ilmentatrici kellha bilanc ta' €100,108.09 fuq il-kontijiet kollha.[11] Però, il-figura ta' €95,000 li semmiet l-ilmentatrici kienet tkopri l-*Home Loan Account*, il-*Personal Loan Account* u t-tieni kont tal-*Home Loan.*[12]

Id-differenza bejn l-ewwel u t-tieni figura kienet l-interessi fuq il-*Home Loan*, il-*Personal Loan*, bilanc tal-*Flexible Loan Account*, interessi ghal matul il-*moratorium* tal-COVID, kemm tad-dar u kemm tal-*loan* personali, li b'kollox jammontaw ghal €4,289.57.[13]

L-ilmentatrici tghid li meta jumejn qabel il-kuntratt talbet il-bilanc, A4 qaltilha li l-bilanc kien ta' €95,000. Jidher li kien hemm nuqqas ta' ftehim bejn A4 u l-ilmentatrici ghaliex filwaqt li tal-ewwel ikkwotatilha l-ammonti taz-zewg kontijiet tal-*loan* u l-*personal loan,* li verament kienu jammontaw ghal €95,818.53, l-ilmentatrici tghid li hi riedet tkun taf il-bilanci kollha.

---

[11] P. 138
[12] *Ibid*.
[13] *Ibid*.

Jista' jkun li l-ilmentatrici kellha dan f'moħħha għaliex riedet tagħlaq il-kontijiet, però, jiddependi wkoll x'ezattament talbet. Li jirriżulta żgur hu li dakinhar l-ilmentatrici riedet tkellem lil A5, u meta A4 qaltilha li din kienet f'*meeting* u setgħet tistenniha, l-ilmentatrici kienet mgħaġġla u qaltilha jekk tistax tgħinha hi.

Għalhekk jista' jkun li kien hemm nuqqas ta' ftehim preċiż bejn l-ilmentatrici u Sephora għaliex hu kkonfermat li l-ilmentatrici riedet tinqeda bl-għaġġla tant li ma stennietx lil Kylie tispiċċa mill-*meeting*. Però, l-ammont li ingħatat fuq iż-żewġ *home loans* u l-*loan* personali kien korrett. Il-Bank kien ukoll korrett meta fuq il-kuntratt talab li jitħallas is-somma ta'€100,108.09.

L-Arbitru jinnota wkoll li l-ilmentatrici qalet fl-ilment tagħha li fil-**31 t'Ottubru 2020,** meta kienet ser testendi l-konvenju, il-bilanċ kien ta' **€97,217**.[14] Imbagħad, tgħid li nhar it-**12 t'April 2021,** l-ammont indikat lilha kien ta' **€95,818.52.**

Dan ifisser li skont l-ilmentatrici, minkejja l-fatt li hi ma kinetx għamlet ħlasijiet għax kienet koperta bil-moratorju oriġinali u bl-estensjoni tiegħu, il-kont flok jiżdied kellu jonqos. Anke kieku għas-saħħa tal-argument, A4 tatha l-bilanċ tal-kontijiet mingħajr l-imgħaxijiet li kienu akkumulaw, l-ilmentatrici setgħet faċilment tinduna li ma jistax ikun li l-bilanċ naqas flok żdied għaliex f'Ottubru 2020, jiġifieri, sitt xhur qabel, kienet taf li s-somma dovuta lill-Bank kienet diġà telgħet għal €97,000. Allura, kif sitt xhur wara seta' kien €95,000?

Barra minn hekk, dak li qalet l-ilmentatrici, jiġifieri, li hi ma setgħetx tifhem il-figuri tal-bilanċi li setgħet faċilment tara fuq l-*internet banking*, huwa kontradett mix-xhieda tal-Bank li qalu li l-ilmentatrici kienet tuża l-*internet banking* regolarment.

L-Arbitru għandu l-prova konkreta li l-ilmentatrici, anke meta talbet estensjoni għall-ħlas tal-pagamenti,[15] għamlet dan billi użat l-*internet banking*. Ix-xhieda tal-Bank qalu li l-bilanċi kienu jidhru regolarment fuq l-*internet banking* tal-ilmentatrici u, għalhekk, setgħet tiċċekkjahom meta trid. Kieku l-ilmentatrici ma kinetx tuża l-*internet banking,* wieħed jista' forsi jasal għall-konklużjoni li ma kinetx taf taqra l-bilanċi, imma xi ħadd li juża l-*internet banking* regolarment

[14] P. 3
[15] P. 139; P. 48 *et seq*

mhux daqstant difficli li jara kemm huma l-bilanci dovuti. M'hemm xejn kumpless f'dan; wiehed irid jara biss l-ahhar figura ta' kull kont.

L-Arbitru perswaz li l-ilmentatrici ma kellhiex diffikultà taghmel dan. F'hin minnhom, l-ilmentatrici qalet li hi riedet tkun taf kif isiru l-kalkolazzjonijiet tal-imghax. Dan seta' kien minnu, però, l-bilanci kienu jidhru kontinwament fuq il-kont taghha tal-*internet banking* u setghet tarahom.

L-Arbitru jqis ukoll li ghall-kuntrarju ta' dak li xehdet l-ilmentatrici, l-impjegati tal-Bank kienu spjegawlha kif jahdem il-moratorju f'aktar minn okkazjoni wahda, specjalment, meta l-ilmentatrici kienet digà inghatat moratorju fl-2017, zmien sew qabel beda l-COVID. Matul il-COVID, apparti l-ewwel moratorju, il-Bank taha estensjoni tal-moratorju ghal perjodu itwal milli originarjament talbet hi. B'hekk mhux talli gie ppruvat li l-ilmentatrici inghatat l-ispjegazzjonijiet kollha rigward il-moratorju, talli l-Bank mar oltre dak li talbet l-ilmentatrici u taha zmien itwal biex thallas peress li kien jaf li kellha xi diffikultajiet finanzjarji.

Aktar minn hekk, l-Arbitru qies ukoll li anke wara li l-ilmentatrici agixxiet b'mod aggressiv, l-impjegati tal-Bank kienu kordjali maghha u ghal darbtejn spjegawlha l-i*statements* kollha, tant li l-ilmentatrici stess qaltilhom li hi kienet hasbet li l-Bank kien hadilha aktar flus; izda wara l-ispjegazzjoni, kienet sodisfatta u rringrazzjathom.

L-ilmentatrici qalet illi kieku l-Bank taha l-bilanci korretti, u li kienu jammontaw ghal fuq €100,000, kienet titlob id-differenza ta' €4,600 lix-xerrej tal-fond taghha.

Dan il-punt huwa wiehed ipotetiku ghaliex hi talbet il-bilanc **jumejn biss qabel effettivament iffirmat il-kuntratt finali max-xerrej**. Ghalhekk ma setghetx, kif qalet hi, tirrifjuta li testendi l-konvenju max-xerrej kieku dan irrifjuta li jhallasha €4,600 zejda ta' xejn b'xejn.

Barra minn hekk, l-ammonti tal-bejgh kienu digà mnizzlin fuq il-konvenju li kien jorbot liz-zewg partijiet; u kien ikun difficli hafna ghall-ilmentatrici li tibdel il-prezz tal-bejgh minhabba s-self li kellha mal-Bank, u li x-xerrej ma kellu x'jaqsam xejn mieghu. U ma kienx daqstant probabbli li l-ilmentatrici thassar il-konvenju: l-ewwel ghax kienet marbuta bih, u t-tieni, ghaliex kif qalet hi stess kellha bzonn il-flus tal-bejgh tad-dar.

Ghalhekk, fuq bazi ta' probabbilità, l-Arbitru jqis li din ir-raguni ma jistax jilqaghha.

L-Arbitru jinnota wkoll li l-ilmentatrici fl-ebda hin ma kkontestat l-ammonti li pprezenta l-Bank jew dak li xehdu l-impjegati tal-Bank, tant li m'ghamlet l-ebda mistoqsija lix-xhieda tal-Bank, lanqas waqt dan il-process, u ghazlet li taghmel trattazzjoni orali mill-ewwel.

L-Arbitru jifhem li l-ilmentatrici setghet kienet ghaddejja minn sitwazzjoni difficli fil-mument tal-kwistjoni mal-Bank ghaliex kellha diversi problemi li ssemmew f'dan il-kaz, u jissimpatizza maghha. Però, l-Arbitru jrid iserhilha rasha li l-Bank ma hadilhiex flus aktar minn dak li kien dovut lilu fid-data tal-gheluq tal-kontijiet. Jidher li hi wkoll kienet sodisfatta bl-ispjega li inghatatilha mill-impjegati tal-Bank.

Decizjoni

Ghar-ragunijiet kollha li inghataw aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru ma jistax jilqa' l-ilment.

Minhabba c-cirkostanzi partikolari ta' dan il-kaz, kull parti thallas l-ispejjez taghha ta' din il-procedura.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas- Servizzi Finanzjarji