Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 306/2025

ZO

('l-Ilmentatur')

vs

Bank of Valletta p.l.c.

(C-2833)

('BOV', 'il-Bank' jew 'il-Fornitur tas-Servizz')

Seduta 22 ta' Ġunju 2026

L-Arbitru,

Wara li ra l-Ilment[1] magħmul kontra l-BOV dwar ir-rifjut li jirrifondi ammont ta' €580 li huwa ipprova jiġbed permezz tal-*card* li għandu ma' *Revolut* mill-ATM tal-BOV, iżda jsostni li għalkemm il-flus tnaqqsu mill-kont tiegħu ma' *Revolut*, l-ATM tal-BOV ma tatux il-flus li talab.

Id-dati prinċipali relevanti huma dawn:

09.10.2025

- ipprova jiġbed il-flus mill-ATM
- fetaħ il-każ ma' *Revolut*

08.11.2025

[1] Paġni (p.) 1 - 6 u paġni annessi p. 7 - 21

- *Revolut* infurmawh li wara li fetħu każ ta' *chargeback* ma' BOV dawn sostnew li l-flus kienu inġibdu b'mod normali u għalhekk ma hemmx każ ta' *chargeback* u, għalhekk, għalqu l-każ.

- Mar jagħmel rapport fl-Għassa.[2]

13.11.2025

- Fetaħ ilment mal-BOV.[3]

Peress li l-BOV informa lil Revolut li l-flus kienu inġibdu b'mod normali mentri huwa sostna li dan mhux il-każ, fl-ilment jitlob lil BOV jirrifondilu €580 li ngidem.

Risposta

Ikkunsidra wkoll, fl-intier tagħha, ir-Risposta tal-Fornitur tas-Servizz[4]

Fejn il-BOV spjega u ssottometta kif ġej:

"II. ***<u>The Bank's point of view</u>***

Whereas the Bank reviewed the ATM transaction performed on the 9th October 2025 at 11:50 in the ATM located in Birgu using a non-BOV card (Revolut). The Bank's findings confirm that, as shall be explained in further detail, that:

i. *The terminal operated correctly;*

ii. *Cash was presented and physically removed from the dispenser; and*

iii. *The loss claimed does not arise from any malfunction or failure on the part of the Bank;*

Whereas the electronic journal (EJ) log, which records every step of the process of ATM transactions in real time, shows the following for the transaction of the 9th October 2025 at 11:50 am[5]*:*

---

[2] P. 19 -21
[3] P. 7 - 8
[4] P. 26 - 29 u paġni annessi p. 30 - 31
[5] Doc. A

i. *Card inserted at 11:49:55 and PIN entered at 11:50:01, confirming proper authorisation;*

ii. *Notes stacked at 11:50:27, meaning the ATM prepared the cash for dispensing;*

iii. *Card taken at 11:50:30, which is standard before cash presentation;*

iv. *Notes presented at 11:50:35 and notes taken at 11:51:03;*

v. *Transaction ended at 11:51:12 with no error codes;*

Whereas the critical entry is "NOTES TAKEN", which only appears when the ATM sensors detect that the cash has been physically removed from the dispenser. If the Complainant had not taken the notes, the ATM would have triggered a retract process after 30 seconds and recorded ''NOTES RETRACTED". This did not occur. Instead, the log confirms that the notes were taken which is conclusive evidence that the cash left the machine;

Whereas the EJ log also specifies the denominations dispensed: €50 x 10, €20 x 3, €10 x 2, amounting to €580;

Whereas the Complainant provided an ATM receipt showing the transaction details[6] *which confirms that the ATM processed the withdrawal request and issued a completion message to the card network;*

Whereas the Bank's reconciliation process after the operating day confirmed that the ATM balanced correctly, with no overage detected. If the cash had not been taken, and was retracted, the ATM would have shown an excess amount in the retract bin, triggering an overage entry. The absence of any overage corroborates that the cash was removed from the machine;

Whereas CCTV footage could not be retrieved as the standard retention period of 30 days had expired by the time the request was made. The inability to provide footage does not undermine the EJ log evidence;

[6] Fol. 016 of the Complaint Form

Whereas the Complainant filed a police report at Cospicua Police Station[7] on the 8th November 2025. The police confirmed that the CCTV could not be released absent a criminal investigation;

Whereas the EJ shows notes presented at 11:50:35 and notes taken at 11:51:03 - a 28 second interval. In the Complainant's police report[8], the Complainant himself contemplated that someone could have taken the money after he left. The Bank respectfully submits that it is prudent for the Complainant (and any other customer) to provide a 20 second window to wait for the cash to be dispensed upon removal of the card. If the complainant walked away immediately upon retrieving the card, then his negligence would have enabled a third party to take the funds. The Bank's duty is to ensure functional availability and integrity of the transaction. There is no evidence of malfunction. Any subsequent third-party interference is external to the Bank's control.;

Whereas the withdrawal was performed with a non-BOV card (Revolut) at a BOV ATM. In card transactions, the issuer (Revolut) is contractually responsible for handling its cardholder's reimbursement requests. The acquirer/ATM operator (BOV) is responsible for the safe operation of the ATM and supplying technical evidence when a dispute arises, which is what happened in the present case.”

Seduti

Fl-ewwel seduta li nżammet fit-2 ta’ Marzu 2026, l-Ilmentatur spjega dak li kien qal fl-ilment u kkjarifika li kien mar fl-ATM li hemm fil-pjazza tal-Birgu, jiġifieri ATM *off-site* mhux parti minn xi fergħa tal-Bank. Sostna li dak il-ħin stess għamel kuntatt ma’ Revolut u staqsa għalfejn il-BOV ma riedtx joħroġ *video* tat-tranżazzjoni biex jipprova li hu kien ġibed il-flus.

Fil-kontroeżami qal:

“***Nikkonferma li jien nagħmel użu spiss mill-ATM u familjari ma’ kif nużaha.***

Mistoqsi naqbilx li hija r-responsabbiltà tal-utent li jiġbor il-flus kontanti, ngħid li ma ħarġu l-ebda flus u kieku rajtu l-video kontu taraw ħarġux il-flus jew kinitx problema tal-magna.

[7] Fol. 019 of the Complaint Form
[8] Fol. 020 of the Complaint Form

Mistoqsi naqbilx li trid toqgħod attent għal ta' madwarek meta tuża l-ATMs fil-pubbliku, ngħid li hekk hu.

Mistoqsi naqbilx li fil-jum tal-inċident, jien daħħalt il-card u daħħalt il-pin jiena stess u ma assistieni ħadd, ngħid, iva.

Mistoqsi niftakarx kienx hemm xi error fuq l-iscreen dakinhar, ngħid li ma jidhirlix.

Mistoqsi illargajtx mill-ATM qabel ma kelli l-flus f'idi, ngħid li ma kellix flus f'idejja.

Mistoqsi naqbilx li ħarġet il-card, ngħid li ħarġet il-card u l-irċevuta li bgħattilkom ritratt tagħha.

Mistoqsi kemm domt nistenna qabel ma tlaqt minn quddiem l-ATM, ngħid ma qgħadx nieħu l-ħin imma kif kont quddiem il-magna għamilt ir-rapport lir-Revolut mill-ewwel.

Mistoqsi kemm domt bejn wieħed u ieħor, ngħid li m'għandix idea.

Nikkonferma li l-card li użajt hi tar-Revolut.

Qed niġi referut għall-paġna 20 tal-ilment tiegħi (ir-rapport tal-Pulizija) fejn hemm miktub:

"... the money could have been withdrawn after he left. Meaning that somebody could have taken the money after he left."

Ngħid li bħalma għidt lilek fil-bidu, jew il-flus ma ħarġux jew xi ħadd ġie tard u ħadhom minn warajja. Biss jien kulma naf x'għamilt jien. Lili l-flus ma ħarġulix. Issa ma nafx x'ġara wara.

Mistoqsi naqbilx li setgħu il-flus ħarġu wara li allargajt, ngħid ma naħsibx. Imma jista' jkun kollox fil-ħajja. Il-Pulizija jistaqsuk l-affarijiet kollha, x'taħseb u x'ma taħsibx. Imma ma jfissirx li għax naħseb ħaġa, ġara hekk. Inti titkellem mal-Pulizija.

L-Arbitru jagħmel referenza għar-risposta tal-bank għall-ilment. F'din ir-risposta l-bank jagħti ħinijiet ta' kif ġraw l-affarijiet fejn jingħad li l-Ilmentatur ġibed u ħa l-card mill-magna u ħames sekondi wara, ħarġu l-flus u dawn il-flus

baqgħu hemmhekk mingħajr ma ġibidhom ħadd għal 28 sekonda. U l-bank jgħid li kieku damu żewġ sekondi oħra, l-magna kienet tiġbidhom lura.

L-Arbitru jistaqsi lill-Ilmentatur jekk meta ġibed il-card stenniex il-flus jew qabad u telaq.

L-Ilmentatur iwieġeb:

Biss biss, jien ir-rapport lir-Revolut hemmhekk għamiltu, jiġifieri domt naqra hemmhekk. Għamilthom dawk il-5 minutes. Jien kont ser nibqa' hemmhekk sakemm inċempel il-Pulizija hawnhekk. Ċempilt lir-Revolut, għalkemm m'għandhomx x'jaqsmu magħhom, qbadt lil tar-Revolut u qaluli li tista' tkun a technical issue.

B'hekk jiena ma allarmajtx ruħi u mxejt minn hemm.

Ngħid li jiena ma rajtx flus joħorġu.

Qed jingħad li l-flus ħarġu u xi ħadd ħadhom.

Għalhekk ngħid li importanti li joħroġ il-video, li jingħata lill-Pulizija, għax jekk ħadhom xi ħadd warajja dak hu serq la mhumiex tiegħu."[9]

Seduta oħra nżammet fit-13 ta' Mejju 2026 għall-provi tal-Bank fejn xehed Tyron Spiteri, Team Leader, inkarigat mil-lat tekniku dwar l-operat tal-flotta ta' ATMs tal-BOV.

Waqt kontroeżami huwa qal:

"***Mistoqsi kienx hemm xi indikazzjoni ta' mulfunction jew errors f'dan il-każ, ngħid li, le, errors mhumiex evidenti. Għandi Notes Presented, jiġifieri n-notes inħarġu mill-ATM u Notes Taken, jiġifieri xi ħadd ħa n-notes.***

Mistoqsi x'jiġri jekk l-ATM toħroġ il-cash u dan ma jinġabarx immedjatament, ngħid li wara tletin sekonda, jerġgħu jinġibdu u l-cash jitpoġġa ġor-retract bin. Għandna bin partikolari attached mas-safe, u n-notes jiddaħħlu ġo slot.

Ngħid li jmorru lura fl-ATM, ma jibqgħux barra.

[9] P. 33 - 34

Ngħid li waqt din it-tranżazzjoni, l-ATM ħadmet kif suppost, u ma hemm l-ebda evidenza li l-ATM ma ħarġitx cash.

Mistoqsi mill-Arbitru rajtx id-dettalji ta' dan il-każ, ngħid, iva.

Mistoqsi f'dik il-ġurnata, qabel u wara, kienx hemm nies li ġibdu l-flus, ngħid li, iva, u ma kienx hemm errors.

Mistoqsi mill-Arbitru jekk jafx li dan il-każ ġie rrapportat lill-Pulizija u jekk il-Bank of Valletta intalabx jagħti xi informazzjoni dwar dan il-każ lill-Pulizija, ngħid li jien ma tantx nidħol f'dak l-aspett. Iżjed is-security. Aħna niġu mitluba l-logs, nagħtuhom il-logs u daqshekk."[10]

Sottosmissjonijiet finali

L-Ilmentatur għażel li ma jagħmilx aktar sottomissjonijiet u jsostni l-ilment u x-xhieda tiegħu fil-proċess.

BOV għamlu sottosmissjonijiet li rrepetew dak li kienu qalu fir-risposta u waqt is-seduti u emfassizzaw li fix-xhieda tal-Ilmentatur kien hemm inkonsistenza u ma eskludix li huwa warrab minn quddiem l-ATM bla ma rtira l-flus.

Il-Bank sostna wkoll li peress li l-*videos* tal-ATMs jinżammu għal 30 ġurnata u l-ilment sar wara 35 ġurnata, ma kienx possibbli li jipproduċi l-*video* anke kieku talbuh l-awtoritajiet skont il-liġi ta' *Data Protection*.

Analiżi u kunsiderazzjoni

Peress li l-Ilmentatur ma kienx klijent tal-BOV, ir-responsabbilità tal-Bank hija limitata għal servizz ta' ATM li joffri lil persuni mhux klijenti tal-Bank iżda li jkollhom *card* bħal *VISA* jew *MASTERCARD*.

Mil-*logs*[11] u l-ispjega li ta l-BOV ma hemm xejn x'juri li l-ATM ħadmet b'xi difett li kkawża t-telf li sofra l-Ilmentatur. Il-*logs* juru li l-flus inġibdu fit-tieqa ta' 30 sekonda mindu ħarġu għad-dispożizzjoni.

Issa jekk inġibdux mill-Ilmentatur li qed jgħid li ma ġibidhomx, jew minn xi terz wara li l-Ilmentatur b'aljenazzjoni ħallihom warajh, mhix deċizjoni li jista'

[10] P. 37
[11] P. 31

jagħmel l-Arbitru. Il-każ ġie rapportat lill-pulizija li għandhom dritt jitolbu kull evidenza lil BOV u anke jinterrogaw lill-klijent li uża s-servizz wara l-Ilmentatur. Iżda din mhux materja li taqa' fil-kompentenza tal-Arbitru.

Deċiżjoni

L-Arbitru jrid jiddeċiedi dan il-każ skont kif ipprovdut f'Artiklu 19(3)(b) ta' KAP. 555 b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, ikun ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.

Biex jagħmel dan l-Arbitru jrid jiżen liema mill-verżjonijiet kontrastanti tal-partijiet hija l-aktar mogħnija b'attribwiti ta' probabbilità u, għalhekk, hija aktar kredibbli.

Ovvjament, l-Arbitru ma għandux xhieda indipendenti dwar dak li fil-fatt ġara, iżda jsibha diffiċli jifhem kif *logs* tal-Bank li b'mod ċar juru li l-flus inġibdu fi 30 sekonda, jistgħu jiġu injorati.

Filwaqt li l-Arbitru ma għandux dubju mill-integrità tal-Ilmentatur jibqa' l-fatt li l-verżjoni tal-BOV hija aktar kredibbli u għandha favur tagħha il-piż tal-probabbilità.

L-Arbitru mhux xogħlu jispekola kif seta' ġara dak li ġara, u mhux ser jagħmel hekk. Iżda jinnota li fix-xhieda tiegħu, l-Ilmentatur ma kienx ċar rigward kemm dam jistenna quddiem l-ATM sa ma qata' qalbu li l-flus ser joħorġu.

Il-piż tal-probabbilità u l-kredibilità huma favur il-Bank. Altrimenti, tinħoloq sitwazzjoni ta' abbuż li tista' twassal għal destabilizzazzjoni tas-sistema ta' pagamenti li llum saret parti integrali mill-ħajja taċ-ċittadini.

Deċiżjoni

Għar-raġunijiet hawn spjegati, l-Arbitru qed jiċħad dan l-ilment u jordna li l-partijiet iġorru l-ispejjeż rispettivi tagħhom.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru

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. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.