Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 075/2019

EU (l-ilmentatur)

vs

Bank of Valletta p.l.c. (C 2833) u

Island Insurance Brokers Ltd (C 10536)

kif sostituta minn

MAPFRE Middlesea p.l.c.[1] (C-5553)

(il-Bank u l-Assikuraturi rispettivament)

Seduta tat-22 ta' Frar 2021

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur bazikament issottometta:

Illi hu kien xtara arlogg tal-idejn permezz tal-*BOV Gold Card* u wara xi gimaghtejn waqalu, inkisritlu l-hgiega u kellu jsewwih ghand l-agent kif kien mitlub jaghmel mill-*Purchase Protection Guide.*

Illi skont ma tipprovdi l-BOV *Purchase Protection Insurance* hu mar biex jitlobhom ihallsu tal-ispejjez li ghamel fuq l-istess arlogg izda t-talba tieghu ma gietx accettata ghaliex l-*insurance brokers* irrimarkaw li l-arlogg ma nxtarax kompletament bil-*BOV Gold Card.*

Illi meta mar biex jixtri l-arlogg bil-*BOV Gold Card*, din ma bdietx tghaddilu ghall-ammont komplut u, ghalhekk, kellu jhallas nofsu bil-*Gold Card* u nofsu *cash.*

---

[1] Skont verbal tas-seduta tal-20 ta' Jannar 2020, *a fol.* 115

Illi skont il-*Purchase Information Guide* tal-BOV, pagna 2, ma ssemmiex li l-prodott irid jinxtara kompletament bil-*Gold Card.*

Illu hu kien klijent tal-BOV mhux tal-*Brokers* u kien marbut biss bil-kundizzjonijiet li tawh il-Bank.

Illi meta mar ihallas, it-*transaction* m'ghaddietx minhabba nuqqas ta' fondi. Però, l-limitu li taghti l-*Card* suppost li huwa €7,000 kif stipulat fil-*Purchase Information Guide* imma ghal xi raguni l-limitu tieghu qatt ma ziduhulu minn €6,000. Huwa jsemmi pagna 7 tal-*Purchase Information Guide* (numru 5, *Financial and Related Particulars*).

Din il-klawsola giet ikkwotata hekk:

a. *Unless otherwise notified to the Card Holder by the Bank from time to time and without prejudice to clause (h) below, the credit limit on the Account will be as follows:*

Visa Gold Card (Personal and Corporate) - €7,000.

Ghalhekk il-limitu kellu jizdied awtomatikament, però dan qatt ma sar u kieku l-Bank mexa ma' din il-klawsola, kien ikollu flus bizzejjed fil-*card* biex ihallas il-prezz tal-arlogg kollu mill-*card.*

L-ilmentatur qed jitlob lill-Arbitru jordna lil *Bank of Valletta p.l.c.* thallsu s-somma ta' €290 li hallas biex sewwa l-arlogg.

Ra r-risposta ta' *MAPFRE Middlesea p.l.c*. li bazikament tghid:

Li permezz tal-prezenti ittra responsive s-socjetà ghan-nom taghha fir-rigward tal-polza gestita minn *Island Insurance Brokers Ltd* qed tirrespingi l-pretensjonijiet ta' EU stante li t-talbiet huma infondati fil-fatt u fid-dritt u dana ghas-segwenti ragunijiet:

A) Sabiex jigi milqugh l-ilment, irid l-ewwel jigi ddeterminat jekk il-polza tal-assigurazzjoni kinitx tkopri l-*claim ai termini* tal-istess polza.

B) Il-polza, hawn annessa bhala **DOK MMS A, f'pagna 2** taht it-Titlu '*Definitions*' tistipola bic-car li sabiex ix-xirja tkun tista' tigi meqjusa bhala koperta – *Covered Purchase* – iridu jigu sodisfatti tliet kundizzjonijiet:

1. Ix-xirja trid tkun maghmula mill-*Card Holder*
2. Ix-xirja trid tkun mixtrija b'tip ta' *Card* li taqa' taht id-definizzjoni ta' card koperta,
3. **L-ammont totali ta' hlas** irid ikun maghmul b'dik il-*card* koperta.

*'**Covered Purchase** means an item purchased by a Cardholder and paid for by using a covered card (as listed under the definition of Cardholder). For a purchase to be considered a Covered Purchase, the **entire purchase amount for the item must have been made through the covered card**.'*

L-ilmentatur jghid hu stress li l-arlogg mertu ta' dan l-ilment ma nxtarax *in totum* bil-*Credit Card.*

C) B'hekk galadarba l-ilmentatur ma hallasx l-ammont totali dovut bil-*card* koperta, it-tielet kundizzjoni hawn fuq imsemmija ma gietx sodisfatta.

D) Ghaldaqstant u ghar-ragunijiet hawn fuq premessi s-socjetà assigurattiva tissottometti li t-talba ghall-hlas hija eskluza *ai termini* tal-istess polza u mhemmx lok li jigi milqugh l-ilment.

Ra r-risposta tal-*Bank of Valletta p.l.c.* li bazikament tghid:

A. Ghaliex dan l-ilment ma jistax jigi milqugh

1. L-ilment huwa frivolu u vessatorju u ghandu jigi michud mill-Arbitru. Huwa car li l-Bank ma jistax jinstab responsabbli ghall-hlas abbazi ta' polza ta' assikurazzjoni u ghalhekk dan l-ilment fil-konfront tal-Bank ghandu jigi michud minnufih abbazi tal-Artikolu 21(2)(c) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta;

2. Il-Bank mhuwiex il-legittimu kontradittur f'dawn il-proceduri. Il-Bank mhuwiex l-*insurer* u ma jistax jinstab responsabbli ghall-hlas ta' kwalunkwe ammont dovut taht l-assikurazzjoni in kwistjoni, jigifieri l-*Purchase Protection Insurance;*[2]

3. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-ilmentatur m'osservax it-termini tal-*BOV Gold Card Product Information Guide.*

[2] Kopja hawn annessa u mmarkata 'Dok. 1'

4. L-ispejjez ta' dawn l-istanzi ghandhom jigu ssopportati mill-ilmentatur.

B. Il-pozizzjoni tal-Bank. Il-Bank mhuwiex l-*insurer.*

5. Fl-ewwel lok, l-ilmentatur applika ghall-*Gold Card* fl-**<u>2005.</u>** Dak iz-zmien, il-limitu fuq il-*Gold Card* kienet ta' Lm2,500 u dan skont il-*credit policy* tal-Bank. Wara l-konverzjoni ghall-Ewro, il-Bank ghamel *rounding off* ghal €6,000. Fis-sena 2009, il-limitu seta' joghla ghal €7,000. Izda l-klijenti li kienu applikaw meta l-limitu kien ta' Lm2,500/€6,000, baqghu b'dan il-limitu (setghu jitolbu lill-Bank sabiex jgholluh u imbaghad tkun fid-diskrezzjoni tal-Bank bhala *credit decision* jghollix il-limitu jew le). L-ilmentatur qatt ma talab sabiex il-*credit limit* tieghu joghla minn €6,000 ghal €7,000.[3]

   Dan il-limitu ta' €6,000 huwa indikat fuq kull statement li kienet tintbaghat ta' kull xahar lill-ilmentatur.[4]

   Addizzjonalment, kif inghad, l-ilmentatur qatt ma talab sabiex il-*credit limit* tieghu joghla. Il-para 5(h) tal-*Product Information Guide* ('PIG')(Dok. 3 hawn anness) jispecifika:

   'The daily transaction and/or cash withdrawal limit on the Card is equivalent to the outstanding balance of the Card. However, as a fraud prevention measure and/or if your Account has been opened recently or in the event that circumstances arise which may in the Bank's opinion cause or may cause a breach by you of the Terms and Conditions of the Card, the daily transaction and/or cash withdrawal limits may be changed from any of the Bank's branches or by calling the Bank's Customer Service Centre on 2131 2020. ***<u>If you want to modify the prevailing limits we may do so at our discretion but upon your responsibility.'</u>***

6. Il-*BOV Gold Card* PIG[5] jipprovdi illi:

---

[3] Il-PIG stress jispecifika (Dok. 3 hawn anness) li: '*Credit Card facilities are subject to normal bank lending criteria and final approval from your BOV Branch.'* Ghalhekk huwa car li dan il-limitu mhuwiex awtomatiku.

[4] Kopji tal-i*statements* sa minn 02/07/2018 sa 02/07/2019 hawn annessi u mmarkati 'Dok. 2' L-i*statements* kollha mibghuta sa mill-bidu juru dan il-limitu – dawn huma kollha disponibbli izda gew ipprezentati biss tal-ahhar sena sabiex ma jitghabbiex il-process.

[5] Vide pagna 7 tal-PIG, kopja hawn annessa u mmarkata Dok. 3

'5) Financial and Related Particulars

a. ***<u>Unless otherwise notified</u>*** *to the Card Holder by the Bank from time to time and without prejudice to clause (h) below, the credit limit on the Account will be as follows:*

…

- *Visa Gold Card (Personal and Corporate) - €7,000'.*

Fuq kull *statement* li ntbaghat lill-ilmentatur, il-limitu ta' €6,000 kien specifikat, jigifieri l-ilmentatur kien fil-fatt '*otherwise notified'* u ghalhekk kien ben konsapevoli li l-limitu tieghu kien ta' €6,000.

7. Fit-tieni lok, il-PIG huwa dokument li johorgu l-Bank bhala gwida fir-rigward tal-*Gold Card*, li jinkludi, *inter alia,* t-*Terms and Conditions of Use* tal-*Gold Card.* Il-*Purchase Protection Insurance* huwa **<u>beneficcju</u>** assocjat mal-*Gold Card*.[6] Il-*Purchase Protection Insurance* mhuwiex prodott tal-Bank – u lanqas jista' jkun prodott tal-Bank peress illi l-Bank mhuwiex licenzjat sabiex jagixxi bhala *insurance principal.*

   Il-PIG jispecifika s-segwenti:

   '*To qualify for Purchase Protection Insurance,* ***<u>make sure that you pay for your purchases with your BOV Visa Gold Card</u>****'*[7] u wkoll

   '*Both the Travel Policy and the* ***<u>Purchase Protection Insurance are written by Mapfre Middlesea p.l.c. and are arranged through Island Insurance Brokers Ltd</u>****.'*[8]

   Il-Bank mhuwiex licenzjat sabiex jagixxi bhala *insurance principal.* Il-*Purchase Protection Insurance* huwa biss beneficcju fost beneficcji ohrajn, li huwa assocjat mal-*Gold Card*. Ghalhekk il-Bank ma jistax jinstab responsabbli ghall-*claim* li saret taht il-*Purchase Protection Insurance.*

8. Fuq pagna 3 tal-ilment, l-ilmentatur indika li qed jaghmel l-ilment ukoll kontra l-*Island Insurance Brokers Ltd.* Fuq l-istess pagna 3, indika li l-prodott li qed jilmenta dwaru huwa l-*Product Purchase Protection*

[6] Vide pagna 2 ta' Dok. 3 hawn anness
[7] Vide pagna 2 ta' Dok. 3. Enfasi mizjuda
[8] Vide pagna 2 ta' Dok. 3. Enfasi mizjuda

Insurance. Ghar-ragunijiet hawn fuq spjegati, il-Bank mhuwiex involut bl-ebda mod fir-rigward tal-*Purchase Protection Insurance – Mapfre Middlesea p.l.c.* huma l-*insurers* u *Island Insurance Brokers Ltd* huma l-*brokers.*

9. Assolutament mhuwiex car fuq xiex l-ilmentatur qed jibbaza l-ilment tieghu kontra l-Bank:

   i. Il-Bank ma jistax jinstab responsabbli abbazi tal-*Purchase Protection Insurance* ghar-ragunijiet kollha spjegati f'din ir-risposta. U ghall-istess ragunijiet, meta ssir *claim,* il-Bank ma jistax jaghmel determinazzjoni ta' jekk l-ammont huwiex dovut jew le abbazi tal-*Purchase Protection Insurance.* Din id-determinazzjoni jista' jaghmilha biss l-*insurer*;

   ii. Jekk l-ilmentatur qed jipprova jargumenta l l-Bank ghandu jhallas ghax l-ilmentatur messu kellu limitu fuq il-*Gold Card* ta' €7,000 (u mhux ta' €6,000), dan huwa frivolu u vessatorju ghar-ragunijiet hawn fuq spjegati (vide para 5 u 6 ta' din ir-risposta);

   iii. Ma hemm l-ebda bazi fuq liema l-Bank jista' jinstab responsabbli sabiex ihallas lill-ilmentatur ghat-tiswija tal-arlogg, jekk mhux abbazi tal-*Purchase Protection Insurance* – u l-Bank digà spjegat ghalfejn dan mhuwiex possibbli.

C. Fatti

10. Fit-8 ta' Gunju 2019, il-bilanc li kienhemm disponibbli fuq il-*Gold Card* kien ta' **<u>€4,292.25.</u>** Il-limitu fuq il-*card* tal-ilmentatur huwa ta' €6,000, li minnha kien uza bilanc ta' €1,707.75, li ghalhekk hallietlu ammont disponibbli ta' **<u>€4,292.25.</u>**

    Fit-8 ta' Gunju 2019 gara s-segwenti fir-rigward ta-*BOV Gold Card*:

    16:52:37 Attentat ta' xiri fl-ammont ta' CHF5,760 (ekwivalenti ghal €5,221.63) fi *Transit 1 Geneve.* Ma setghetx tigi onorata t-tranzazzjoni ghaliex ma kienx hemm fondi sufficjenti.

    16:52:42 tintbaghat SMS mill-Bank fuq il-*mobile* li jispicca 2216.

16:56:56 Xiri fl-ammont ta' CHF3,000 (ekwivalenti ghal €2,719.60) fi *Transit 1 Geneve*. It-tranzazzjoni kienet awtorizzata.

16:57:00 tintbaghat SMS mill-Bank fuq il-*mobile* li jispicca 2216.

21:25:40 l-ilmentatur jittrasferixxi flus bejn il-kontijiet tieghu stess permezz tal-*internet banking.* L-ammont ta' €4,427.35 jigi ttrasferit minn *debit account* ghall-kont tal-*Gold Card*.[9]

11. Fis-27 ta' Lulju 2019, l-ilmentatur baghat ilment lill-Bank permezz ta' *email.*[10] F'din l-*email* johrog car li l-ilmentatur l-ewwel kien ilmenta ma' *Island Insurance Brokers Ltd,* li m'accettawx il-*claim* tieghu peress illi ma kienx hallas ghall-ammont kollu tal-arlogg permezz tal-*Gold Card.*

12. Fl-1 ta' Awwissu 2019, il-Bank baghat *email* lill-ilmentatur u rrisponda ghall-*email* tieghu tas-27 ta' Lulju.[11] Il-Bank innota li ma kienx hemm fondi sufficjenti fil-kont tal-ilmentatur sabiex tigi onorata l-attentata tranzazzjoni ta' CHF5,760. Il-Bank informa lill-ilmentatur ukoll li l-Bank ikkuntattja lill-*Island Insurance Brokers Ltd* li kkonfermaw li huma ma jistghux jilqghu il-*claim* ghaliex l-arlogg kien biss pazjalment imhallas bil-*Gold Card.*

13. Fit-2 ta' Awwissu 2019, l-ilmentatur irrisponda.[12] F'din l-*email*, l-ilmentatur stess irrikonoxxa darbtejn li l-limitu fuq il-*Gold Card* huwa ta' €6,000 (u mhux €7,000).

    L-ilmentatur f'din l-*email* jghid li huwa ttrasferixxa l-ammont ta' €4,427.35 ghal fuq il-*Gold Card* **qabel** ma telaq lejn Geneva. L-ilmentatur qed juza l-i*statement* (anness mal-e*mail* tieghu) sabiex jissostanzja din l-allegazzjoni. Kronologikament, l-i*statement* juri li t-trasferiment ta' €4,427.35 sar qabel ix-xirja fl-ammont ta' CHF3,000.

14. Fid-9 ta' Awwissu 219, il-Bank baghat *email* ohra lill-ilmentatur (wara li baghatlu *acknowledgement* tas-7 ta' Awwisuu 2019).[13]

---

[9] Vide Dok. 4 hawn anness – *transaction details* u kif ukoll *way4 auth screen*
[10] Dok. 5 hawn anness
[11] Dok. 6 hawn anness
[12] Dok. 7 hawn anness
[13] Dok. 8 hawn anness

Il-Bank spjega s-segwenti:

'The Bank reviewed the case and wishes to clarify the following:

- *The sequence of transactions **shown on card statements** is determined by the date/time when the financial details are received from VISA.*
- *Hence, **the sequence of the transactions shown on your card statement as at 02 July 2019, does not necessarily reflect the actual date/time of the transaction.***

*According to the Bank's internal systems, **which records the actual date and time of the transactions**, the chronological order of the transactions was as follows:*

2019

*08 June – Card available balance **€4,429.25** (representing the €6K card limit, less the utilised balance of €1,707.75)*

*08 June @ 16:52:37 – Attempted purchase of CHF5,760 (equivalent to **€5,221.63**) at Transit 1 Geneve, could not be honoured due to insufficient funds.*

08 June @16:52:42 – SMS generated and sent to mobile number ending 2216.

*08 June @16:56:56 – Purchase of CHF3K (equivalent to **€2,719.60**) effected at Transist 1 Geneve. The transaction was authorised.*

08 June @ 16:57:00 – SMS generated and sent to mobile number ending 2216.

*08 June @**21:25:40** – BOV Internet Banking transfer between accounts. The card account was credited with €4,427.35. The relative transaction details below refer.'*

Ghalhekk, il-Bank ipprovda lill-ilmentatur bl-informazzjoni kollha sabiex jurih li t-trasferiment tal-ammont ta' €4,427.35 ghal fuq il-*Gold Card* sar fit-8 ta' Gunju 2019 fl-**21:25:40** u mhux qabel. L-ilmentatur jista'

jivverifika dan hu stess mill-*internet banking*. **<u>L-ilmentatur ghandu jgib prova mill-*internet banking* li t-trasferiment sar qabel, kif qed jallega hu.</u>**

15. Fl-10 ta' Awwissu 2019, l-ilmentatur baghat *email* ohra lill-Bank.[14] L-ilmentatur ipprova jargumenta li l-limitu fuq il-*Gold Card* messu kien €7,000, u li kieku kien hekk, it-tranzazzjoni kienet tghaddi.

    <u>Jigifieri hawn l-ilmentatur biddel il-verzjoni – qabel kien qed jghid li kien ghamel trasferiment sabiex ikollu €6,000 disponibbli, imbaghad, qal li messu kellu €7,000 bhala *credit limit.*</u>

16. Fit-12 ta' Awwissu 2019, il-Bank irrisponda u fit-13 ta' Awwissu 2019, l-ilmentatur baghat *email* ohra. Fl-14 ta' Awwissu 2019, il-Bank baghat l-ahhar *email* u nforma lill-ilmentatur li jista' jaghmel ilment quddiem l-Ufficcju tal-Arbitru.[15]

D. Konkluzjoni

L-ammont li qieghed jitlob l-ilmentatur mhuwiex dovut lilu mill-Bank.

L-esponenti jirriserva d-dritt illi jressaq xhieda orali u dokumentarji sabiex isostni l-eccezzjonijiet tieghu fuq il-fatti fuq imsemmija, kif ukoll li jaghmel sottomissjonijiet, kemm orali kif ukoll bil-miktub a tenur tal-Kapitolu 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

B'riserva wkoll ghal kull rimedju u/jew azzjoni spettanti lilu skont il-ligi, il-Bank bir-rispett jitlob illi l-ilment jigi respint.

Bl-ispejjez.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

[14] Dok. 9 hawn anness
[15] Dok. 10 hawn anness

Preliminari

Rikors ta' Island Insurance Brokers Ltd

L-Arbitru jagħmel referenza għar-rikors tas-soċjetà *Island Insurance Brokers Ltd* tal-1 t'Ottubru 2019[16] fejn indikaw li huma ma kinux il-leġittimu kontradittur iżda il-leġittimu kontradittur huwa l-*MAPFRE Middlesea p.l.c.* peress li din kellha interess dirett, immedjat u ġuridiku fil-proċeduri u kien għaddew l-ilment lilhom sabiex jirrispondu. L-Arbitru jinnota li *MAPFRE Middlesea p.l.c.* kienu aċċettaw dan u għamlu r-risposta relattiva. Barra minn hekk, fis-seduta tal-20 ta' Jannar 2020, *MAPFRE Middlesea p.l.c.* iddikjaraw formalment li kienu qed jidħlu fil-każ minflok *Island Insurance Brokers Ltd* u kienet saret korrezzjoni fl-atti f'dak ir-rigward. Għalhekk, il-mertu ta' dan ir-rikors ġie eżawrit u *MAPFRE Middlesea p.l.c.* daħlu bħala parti f'dan il-każ.

Eċċezzjonijiet Preliminari tal-Bank of Valletta p.l.c.

Dwar l-ewwel eċċezzjoni, jiġifieri li l-ilment huwa wieħed vessatorju fil-konfront tal-Bank, l-Arbitru qed jiċħad din id-deċiżjoni għaliex l-ilmentatur qed jilmenta li skont il-*Product Information Guide* li tah il-Bank kien ġie imwiegħed ċerti benefiċċji marbutin mal-*Visa Gold Card* li nħarġet mill-*Bank of Valletta p.l.c.* u hu qagħad fuq dawn il-kundizzjonijiet u, għalhekk, kellu jingħata l-istess benefiċċji. Għalhekk m'hemm xejn vessatorju fl-ilment.

Eċċezzjoni li l-Bank mhux il-leġittimu kontradittur

Huwa stabbilit mill-fatti li kienet teżisti relazzjoni kuntrattwali bejn il-Bank u l-ilmentatur meta tal-ewwel offra s-servizz tal-*Visa Gold Card* taħt dawk il-kundizzjonijiet li kienu imsemmijin mill-Bank stess fil-*Product Information Guide* li ta lill-ilmentatur meta dan tal-aħħar ftiehem li jikseb l-istess *Visa Gold Card.*

Galadarba kienet teżisti relazzjoni ġuridika bejn il-Bank u l-ilmentatur u l-ilmentatur qed jilmenta mill-imġiba tal-Bank, allura, l-Bank huwa leġittimu kontradittur. Tajjeb jingħad ukoll li permezz tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, li hija l-liġi speċjali applikabbli, kull konsumatur ta' servizzi finanzjarji jista' jitlob li

[16] *A Fol.* 32

tigi sindakata l-imgiba ta' provditur tas-servizzi finanzjarji mill-Arbitru, u dan sakemm il-konsumatur huwa *klijent eligibbli* u l-provditur tas-servizzi finanzjarji jkun awtorizzat jew licenzjat mill-MFSA.

L-ilmentatur huwa klijent eligibbli u l-Bank jaqa' fid-definizzjoni ta' provditur tas-servizzi finanzjarji skont il-Kap 555 u, ghalhekk, l-ilmentatur kellu dritt iressaq ilment dwar l-imgiba tal-provditur tas-servizzi finanzjarji li kien ipprovdilu servizz finanzjarju.

Ghalhekk din l-eccezzjoni qed tigi michuda u l-Bank jitqies li huwa legittimu kontradittur.

Fil-Mertu

L-Arbitru jrid jiddeciedi dan l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu hu gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[17]

L-Arbitru ser iqis l-eccezzjonijiet kollha dwar il-mertu kemm tal-*MAPFRE Middlesea p.l.c.* u kemm dawk tal-*Bank of Valletta p.l.c.* kollha f'daqqa.

Il-Verzjoni tal-ilmentatur

Fix-xhieda tieghu,[18] l-ilmentatur jghid li f'Gunju 2019 xtara arlogg *Rolex* u wara xi tliet gimghat waqalu u nkisritlu l-hgiega tieghu u biex sewwih hallas is-somma ta' €290. L-arlogg kien inxtara bil-*Gold Card* u fuqu kellu protezzjoni ta' assikurazzjoni peress li kien xtrah bil-*Gold Card*.

Meta cempel lill-*Manager* tal-BOV, dan qallu biex jimla *claim form* u jehodha ghand *Island Insurance Brokers*. Tahom id-dokumenti li talbuh u ma laqghux il-*claim* ghax qalulu li x-xirja ma saritx skont kif kien hemm stipulat fir-regoli taghhom.

Skont il-*Product Information Guide* li kienu tawh il-BOV, f'pagna 2, fis-sitt paragrafu, hemm:

'*to qualify for Purchase Protection Insurance make sure that you pay for your purchases with your BOV Visa Gold Card'.*

---

[17] Kao, 555, Art. 19(3) (b)

[18] *A Fol.* 115

L-ilmentatur jghid li hekk ghamel.

Dak li qalulu l-*Island Insurance Brokers* li kellu jhallas **ix-xirja kollha** bil-*Visa* imkien ma sabha fil-*Product Information Guide*. Fil-fatt, fejn hemm *definitions* imkien m'hemm '*what qualifies as a purchase'.*

Jghid li hu ma hallasx is-somma kollha bil-*Visa* ghaliex l-ammont kollu m'ghaddiex. Ma hemm imkien kwalifikat li ried ihallas l-ammont kollu bil-*Visa*.

Bejn wiehed u iehor, l-arlogg kien jiswa xi €5,200 u l-*limit* tieghu fuq il-*Visa Gold card* kien ta' €6,000.

Waqt il-kontroezami, l-ilmentatur qal li qabel siefer kien ghamel *top up* tal-credit card u ccekkja bl-*internet banking* qabel siefer li ghandu l-ammont. Kif wasal mar mill-ewwel jixtri l-arlogg.

L-intenzjoni tieghu kien li jhallas kollox bil-*Visa* ghax ma taghmilx sens li jhallas parti bil-*Visa* u parti *cash*.

L-ewwel *transaction* tal-BOV li ma ghaddietx u taghha ircieva *sms alert* turi l-ammont totali tal-arlogg, li dan l-ammont kollu m'ghaddiex. L-ewwel *transaction* tidher li kienet CHF 5760 u t-*transaction* ta' warajha kienet ta' CHF 3000.

Hu mexa fuq il-*Product Information Guide* ghax dak kien tah il-Bank meta hareg il-*Visa* l-ewwel darba. Jaf li l-Bank ma kienx *insurance* imma x'arrangamenti kellu l-Bank mal-*Insurance* hu ma kienx jaf x'inhuma.

Jghid ukoll li kien jaf li f'pagna 2, pararagrafu 8, jghid li jaf li l-kundizzjonijiet tal-polza jkunu maghmulin mill-*insurance* u jaf ukoll li l-BOV mhux *insurance.*

Jghid ukoll li kien jaf li l-limit tieghu kien €6,000 minn dak li hemm a fol. 47 tal-process ipprezentat mar-risposta tal-Bank izda mill-i*statement* li qieghed *a fol.* 10 tal-process, minn dan jirrizulta li qabel kien hemm *transaction* ta' CHF3,000 hu kien ittoppja b'€4427.35 biex ikollu fondi bizzejjed fuq il-*card* u, fil-fatt, dan jidher miz-zewg tranzazzjonijiet li semma' aktar qabel fix-xhieda tieghu.

Il-Verzjoni tal-provdituri tas-servizz

Għall-*Bank of Valletta* xehdet **Sandra Stevens,**[19] *Manager* tal-*Fraud Investigation* and *Compliance* tal-Bank. Ikkonfermat li skont ir-*records* tal-Bank nhar it-8 ta' Ġunju 2019, il-bilanċ disponibbli għall-ilmentatur fuq il-kont tiegħu li kien relatat mal-*BOV Gold Card* maħruġa f'ismu kien ta'€4,292.25 li jindika li l-bilanċ dovut lill-Bank kien ta' €1,707.75, meta l-limit fuq il-*card* kien ta' €6,000.

Ix-xhud tat deskrizzjoni ta' kif seħħew it-tranżazzjonijiet dakinhar li l-ilmentatur ipprova jħallas għall-arloġġ billi qalet li fit-8 ta' Ġunju 2019 fl-16:52:37, l-ilmentatur ipprova jħallas is-somma ta' CHF5760 (€5,221.63) permezz tal-*BOV Gold Card* iżda din it-tranżazzjoni m'għaddietx għaliex l-ilmentatur ma kellux flus biżżejjed fil-kont tiegħu li kien relatat mal-istess *BOV Gold Card*. Fil-16:52:42 il-BOV bagħat *alert* lill-ilmentatur jgħidlu li kien sar attentat fuq il-*Visa Gold* ta' CHF5760.00 liema *alert* seta' wasal xi ftit tard aktar min-normal peress li l-ilmentatur kien imsiefer u l-Bank jinqeda b'*service providers* barranin.

Imbagħad, fil-16:56:56 tal-istess ġurnata, l-ilmentatur ħallas lill-*merchant* is-somma ta' CHF3,000 (€2,719) li ġiet ukoll reġistrata u l-ilmentatur intbagħtlu messaġġ dwar dan il-ħlas.

Fid-21:25:40 tat-8 ta' Ġunju 2019, cioè, ferm wara l-attentat tal-ħlas ta' CHF 5,570 u l-ħlas ta' CHF3,000, l-ilmentatur ittrasferixxa s-somma ta' €4,427.35 bejn il-kontijiet tiegħu mal-Bank permezz tal-*internet banking.* L-ilmentatur jgħid li hu ttrasferixxa l-flus qabel ma pprova jħallas għall-arloġġ għas-somma ta' €5,221.63 iżda, kif jirriżulta minn dokument 'SS1', dan m'huwiex minnu.

L-ilmentatur ipprova juri dak li qal bl-*istatement of account* iżda dan l-i*statement* ma jurix il-kronoloġija eżatt ta' kif iseħħu t-tranżazzjonijiet.

L-unika raġuni għaliex it-tranżazzjoni bejn il-kontijiet tal-ilmentatur permezz tal-*internet banking* tidher l-ewwel fuq il-lista, hija għaliex din it-tranżazzjoni hi waħda li ssir '*in real time'* mentri t-tranżazzjoni l-oħra bejn l-ilmentatur u l-ħanut fejn sar il-ħlas ta' CHF3,000 permezz tal-*card* hija waħda li tiġi pproċessata fuq perjodu ta' ftit jiem mis-sistema tal-*VISA*.

Fil-fatt, it-tranżazzjoni li għamel l-ilmentatur tal-ħlas ta' €3,000 bdiet fit-8 ta' Ġunju 2019, u ġiet konkluża, jew aħjar '*cleared*', fl-10 ta' Ġunju 2019, kif

[19] *A Fol.* 137 et seq

konfermat minn DOK SS1. Meta ntuzat il-*card* ghal din it-tranzazzjoni, il-flus gew *blocked* favur *il-merchant* u l-flejjes effettivament ghaddew mill-kont tal-ilmentatur ghall-kont bankarju tal-*merchant* ftit jiem wara. Din is-sistema tintuza dejjem fi kwalunkwe hlas li jsir permezz tal-*VISA*.

Ghalhekk ix-xhud tikkonferma li l-kronologija ta' kif sehhew it-tranzazzjonijiet b'mod preciz hija dik li tidher f'DOK SS1.

Xehed ukoll **Joseph Cini** li huwa *Manager* fid-Dipartiment tal-*IT Services - 24x7 System Administration* tal-*Bank of Valletta.*

Huwa pprezenta DOK JC 1, li huwa l-*audit log* mahrug mir-*records tal*-Bank mnejn jirrizulta li nhar it-8 ta' Gunju 2019, l-ilmentatur dahal fuq is-sistema tal-*internet banking* tal-Bank fid-21:15:58, u esegwixxa trasferiment tas-somma ta' €4,427.35 bejn wiehed mill-kontijiet tieghu ghal kont bankarju iehor li kien relatat mal-*BOV Gold Card.* Din it-tranzazzjoni hi wahda li tigi pprocessata *in real time* u, ghalhekk, il-kont bankarju relatat mal-*BOV Visa Gold Card* gie ikkreditat bis-somma ta' €4,427.35 fid-21:25:40 fit-8 ta' Gunju 2019.

L-Arbitru ghandu quddiemu bazikament zewg kwistjonijiet: (1) X'kienet ir-raguni ghalfejn il-hlas kollu mill-ilmentatur m'ghaddiex, (2) jekk l-ilmentatur kienx obbligat li jhallas l-ammont kollu bil-*Visa Gold Card* biex jibbenefika mill-beneficcji offruti mal-istess *Card.*

Ghaliex il-hlas bil-Visa m'ghaddiex kollu

L-Arbitru ghandu zewg verzjonijiet opposti.

L-ilmentatur jghid li fil-kont tal-*Visa* kellu flus bizzejjed biex seta' jhallas ghall-ammont kollu tal-arlogg u, cioè, s-somma ta' CHF5,760 (€5,221.63). Jghid li qabel siefer kien zied l-ammont ta' flus fuq il-*Visa Gold Card* biex meta jasal Ginevra jmur jixtri l-arlogg. Jghid li mill-i*statement, a fol.* 10 tal-process. jirrizulta li:

'*kien hemm transaction ta' CHF3000, jien kont ittoppjajt b'€4,427.35 biex ikolli flus bizzejjed fuq il-card u fil-fatt it-transaction li ghaddiet qeghda warajha'.*[20]

[20] *A Fol.* 116-117

Izda din il-verzjoni tal-ilmentatur giet kontradetta miz-zewg xhieda tal-*Bank of Valletta* li huma nies teknici u li esebew dokumenti li juru b'mod preciz il-kronologija bil-hin ta' meta saru t-tranzazzjonijiet. Mid-dokumenti li pprezentaw jidher car li l-ewwel sar attentat biex, kif qal l-ilmentatur, jipprova jhallas l-ammont shih ta' CHF5,760 (€5,221.65) f'munita Svizzera. Izda din m'ghaddietx u t-tranzazzjoni ta' wara, li kienet fl-ammont ta' CHF3,000, ghaddiet.

Il-*Manager* tas-sistema tal-*internet banking* tal-Bank spjega li mhux minnu li l-ilmentatur zied il-kont tieghu qabel siefer izda hafna hin wara li l-ilmentatur ittrasferixxa l-flus billi zied l-ammont fil-kont tieghu relatat mal-*Visa Gold Card*.

Barra minn hekk, ix-xhud l-iehor tal-Bank spjegat li filwaqt li t-tranzazzjonijiet tal-*VISA* jdumu ma jigu *cleared* (ghalkemm l-ammont tax-xiri ikun imblukkat), it-tranzazzjonijiet tal-*internet banking* isiru u jigu registrati dak il-hin li jsiru (*in real time*). Ghalhekk, ghalkemm fl-i*statment* li pprezenta l-ilmentatur it-tranzazzjoni tat-trasferiment tal-flus bejn il-kontijiet tal-ilmentatur tidher l-ewwel fuq il-lista, mir-*record* preciz tal-hin esebit, jirrizulta li l-ilmentatur zied il-flus hafna wara li pprova jhallas il-flus kollha bil-*VISA Gold Card*.

L-Arbitru jara li l-verzjoni tal-Bank hija aktar korretta u preciza. L-ilmentatur xehed kif xehed ghaliex ma kienx jaf li l-Bank ikollu t-tranzazzjonijiet irrekordjati bil-hin kif gie ppruvat bid-dokumenti SS1 u JC1.

Ghalhekk, l-Arbitru konvint li t-tranzazzjoni ta' CHF5,760 m'ghaddietx ghaliex l-ilmentatur ma kellux flus bizzejjed biex tghaddi. Tant hu hekk, li t-tieni tranzazzjoni ta' CHF3,000, ghax kienet ammont izghar, ghaddiet u dan jirrifletti li l-ammont li kellu l-ilmentatur disponibbli ghall-hlas bil-*card* kien bizzejjed biex tithallas it-tranzazzjoni ta' CHF3,000 u mhux dik ta'qabilha ta' CHF5,760.

Ghalhekk l-Arbitru hu tal-fehma li ghalkemm l-ilmentatur ipprova jhallas l-ammont kollu bil-*VISA*, dan m'ghaddiex mhux minhabba xi nuqqas min-naha tal-Bank izda ghaliex ma kellux flus bizzejjed fil-kont.

Jekk l-ilmentatur kellux ihallas ***l-ammont kollu*** *bil-VISA biex juzufruwixxi ruhu mill-beneficcji tal-Visa Gold Card*

L-ilmentatur isostni li meta irregistra biex ikollu l-uzu tal-*Visa Gold Card* huwa inghata l-*Product Information Guide* (PIG) tal-*Bank of Valletta*. Il-*Card* kienet

inhargitlu mill-Bank u, ghalhekk, kien marbut bil-kundizzjonijiet li kien tah il-Bank u, cioè, dawk li kienu fil-*Product Information Guide*. Huwa fil-fatt esebixxa din il-*Product Information Guide* bhala DOK AM,[21] u dan l-istess dokument gie pprezentata wkoll bhal DOK 3 mill-Bank.

F'dan id-dokument, taht it-testatura ta' *General Product Information,* il-klijent li jiehu l-Visa *Gold Card* gie imwieghed li apparti l-fatt li din il-*Card* kienet tista' tintuza mad-dinja kollha, kellha vantagg fuq credit card normali ghax apparti li kellha *credit limit* akbar, kellha wkoll '*many more exclusive benefits'.*[22] U wiehed mill-beneficcji ewlenin tal-*Gold Card* kienet proprju t-*Travel and Purchase Protection Insurance* li tiffigura b'mod prominenti u bhala l-ewwel beneficcju tal-*Gold Card*. Ghalhekk it-*Travel and Purchase Protection Insurance* kienet ghall-Bank bhala *selling point* importanti, tant li l-offerta ta' din l-assikurazzjoni qieghda fil-*Product Information Guide* qabel il-kundizzjonijiet l-ohra kollha marbuta mal-*Card*.

Il-weghda tal-*Purchase Protection Insurance* f'dan id-dokument hija wahda evidenti, tant li l-assikurazzjoni f'dan id-dokument hija l-aktar li inghatat prominenza. Il-kliem li jintuza taht l-intestatura *Travel and Purchase Protection Insurance*[23] huwa fis-sens li sew jekk tivvjagga ta' spiss jew anke jekk sempliciment tmur safra mal-familja tkun kopert ghal diversi riskji li jistghu jinqalghulek.

L-unika kwalifika f'dan il-kuntest hija din:

***'To qualify for Purchase Protection Insurance, make sure that you pay for your purchases with your BOV Visa Gold Card. The BOV Visa Gold Card travel insurance policy covers you, your spouse and children inder the age of 18 or under 23 providing they are full time students'.*[24]**

Il-*Product Information Guide* tieqaf hemm u imkien ma ssir referenza specifika ghal xi klawsola fil-*Purchase Protection Insurance* li tghid xi haga bil-maqlub jew li b'xi mod tikkwalifika din is-silta mill-*Product information Guide*. Il-Bank ma gab l-ebda prova li din il-polza tal-*Purchase Protection Insurance* inghatat lill-

[21] *A Fol.* 118 *et seq*
[22] *A Fol*. 119
[23] *Ibid.*
[24] Enfasi tal-Arbitru

ilmentatur, anzi l-unika prova li ghandu l-Arbitru dwar dan hija x-xhieda tal-ilmentatur li jghid li inghata biss il-*Product Information Guide*.

Meta wiehed jaqra l-*Purchase Protection Insurance* dwar il-hlas bil-*Visa,* taht l-intestatura ta' '*Definitions*' isib li '*covered purchase'* tfisser li:

'For a purchase to be considered a Covered Purchase, the entire purchase amount for the item must have been made through the covered card'.[25]

Ghalhekk min ikun qara biss il-*Product Information Guide* ma jkunx jaf li jrid ihallas '*the entire purchase*' bil-*card* ghaliex din tinsab biss fil-polza tal-assikurazzjoni u fil-*Product Information Guide* din il-kwalifika ma tezistix. L-ilmentatur ma inghatax kopja tal-polza izda inghata biss kopja tal-*Product Information Guide* u kellu kull ragun joqghod fuqha. Veru li f'din il-*Guide* hemm referenza li l-polza hija *'underwritten'* mill-assikurazzjoni imma dan mhux bizzejjed.

Ghall-ilmentatur, li kien jghodd kien id-dokument li tah il-Bank li kien jispecifika l-kundizzjonijiet ghall-uzu tal-*Card* u li kien isemmi biss li trid tixtri bil-*Card* minghajr ebda kwalifika. Il-fatt li hemm diskrepanza bejn il-*Product Information Guide* u l-polza tal-assikurazzjoni ma jahtix ghaliha l-ilmentatur. L-ilmentatur lanqas biss kien jaf biha din il-polza ghaliex hadd ma tah kopja taghha.

L-unika referenza fil-*Purchase Information Guide* biex wiehed jikkuntattja l-assikurazzjoni hija meta l-klijent ried li jestendi l-beneficcji tal-assikurazzjoni u f'dak il-kaz kellu jhallas id-differenza fil-*premium*.[26]

Kien **wara** li talab il-hlas tat-tiswija tal-arlogg li tfaccat l-ewwel darba il-polza tal-assikurazzjoni.

Dan il-kaz m'huwiex kaz ta' tranzazzjoni jew kuntratt ta' assikurazzjoni normali fejn *policyholder* imur jixtri polza tal-assikurazzjoni u jinghata kopja taghha u jkun jaf ghalxiex diehel u ghalhekk l-interpretazzjoni tal-polza hija ta' relevanza. F'dan il-kaz, il-klijent ikun mar il-Bank primarjament sabiex jiehu *credit card.* Fil-kaz tal-*Visa Gold Card*, il-*Bank of Valletta* haseb li biex jattira aktar nies li jehduha, offra certi vantaggi, fosthom, li l-klijent ikun inxurjat ghal diversi riskji li jissemmew fil-*Product Information Guide*,

[25] *A Fol.* 42
[26] *A Fol.* 119

fosthom, assikurazzjoni fuq il-prodotti li jixtri. Imma l-klijent qatt ma jkun dahal f'xi forma ta' trattattivi mal-kumpanija assikuratrici u, kif sehh f'dan il-kaz, ma jinghatax kopja tal-polza tal-assikurazzjoni.

Ghalhekk, il-klijent ordinarju jkun jaf li qed ikun assikurat ghal certi riskji li jissemmew fil-*Product Information Guide* marbuta mal-*Card* b'mod generiku izda ma jkollux id-dettalji tal-kopertura tal-assikurazzjoni.

Fil-fehma tal-Arbitru dan huwa nuqqas min-naha tal-Bank ghaliex, filwaqt li jkun qed iwieghed certi beneficcji marbuta mal-*Visa Gold Card,* ma jkunx qed jaghti lill-klijent informazzjoni bizzejjed biex ikun jaf x'inhuma l-limitazzjonijiet tal-istess beneficcji. U hekk gara f'dan il-kaz li ghandu quddiemu l-Arbitru.

Bejn il-bank u l-kumpanija tal-assikurazzjoni jkun sar ftehim dettaljat ta x'riskji l-kumpanija assikuratrici tkun mistennija li tkopri izda dan il-ftehim ma jkunux jafu bih il-klijenti li jixtru s-servizz tal-uzu tal-*Card*. Dan il-ftehim iwassal biex tohrog polza ta' assikurazzjoni li ovvjament trid tkun approvata mill-Bank li jkun qed ihallas ghas-servizz moghti mill-kumpanija assikuratrici. Jekk din il-polza ma tinghatax lill-klijent tal-*card* dan ma jistax ikun jaf x'fiha u x'irid jaghmel biex ikun kopert.

Barra minn hekk, it-taghrif li jinghata fil-*Product Information Guide* irid ikun preciz u ma jkunx f'konflitt mal-kliem tal-polza jew ma jirriflettix ezatt il-kliem tal-polza. Hekk gara f'dan il-kaz. Filwaqt li l-*Product Information Guide* issemmi li wiehed irid ihallas bil-*card* biex jikkwalifika ghall-kopertura tal-assikurazzjoni, fil-*Purchase Protection Insurance* hemm li jrid isir '***the entire purchase'*** bil-*card.*

Bir-rispett kollu, l-Arbitru jhoss li l-Bank seta' uza l-kliem preciz tal-polza ghax kulma kellu jzid fil-*Product Information Guide* kienu dawn it-tliet kelmiet li jaghmlu d-differenza kollha. Ghalhekk dan in-nuqqas min-naha tal-bank m'ghandux ibatih l-ilmentatur.

Barra minn hekk, il-Bank imkien ma pprova li tal-anqas l-ilmentatur gie riferut ghall-istess polza u hadd ma jista' jlum lill-ilmentatur li qaghad biss fuq id-dokument uniku li ghaddielu l-Bank u, cioè, l-*Product Information Guide*.

Ir-Rabta Kuntrattwali u L-Aspettativa Legittima u ragonevoli tal-konsumatur

Il-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta jaghmilha cara li wiehed mill-kriterji li jqis l-Arbitru biex jasal ghad-decizjoni tieghu hija ***l-aspettattiva legittima u ragonevoli tal-konsumatur***[27] li tinholoq fih fil-mument li jkun qed jaghmel it-tranzazzjoni.

L-Arbitru jqis li l-legizlatur Malti ried li f'dan il-qasam, fejn sar zvilupp sostanzjali fid-drittijiet tal-konsumatur anke fuq livell komunitarju, l-aspettattiva li tinholoq fil-konsumatur fil-mument li jidhol f'kuntratt ma' kummercjant ghandha tinghata importanza xierqa. Ghalhekk, il-kummercjant li normalment qieghed f'qaghda negozjali superjuri, irid joqghod attent hafna xi jwieghed ghax la jkun gust, la jkun ekwu u lanqas ragonevoli li jibni aspettattiva fil-konsumatur li imbaghad ma tigix rispettata.

Fir-rigward tal-*MAPFRE Middlesea p.l.c.* din il-konsiderazzjoni ma tapplikax ghaliex ma kinetx parti waqt il-bejgh tas-servizz tal-*card* u kellha kull ragun tissottometti li hi mxiet mal-kliem tal-polza u, ghalhekk, ma onoratx il-*claim.* Dan ser jigi rifless aktar tard fid-decizjoni tal-Arbitru.

Imma dan ma jistax jinghad fil-konfront tal-Bank ghaliex l-aspettattiva li nholqot fil-klijent fil-mument tal-bejgh kienet ibbazata fuq il-*Product Information Guide* u, skont dan id-dokument, ma kienx hemm imsemmi li wiehed irid jaghmel '*the entire purchase'* bil-*Card.* Il-kliem fil-*Product Information Guide* kien biss li trid thallas bil-*Card* u m'hemmx li trid thallas l-*ammont shih* bil-*Card.*

Ghall-ilmentatur ir-rabta kuntrattwali kienet dik li kien qed jiftiehem skont il-*Product Information Guide* li kienet tirregola l-uzu tal-*Card* u l-ghoti tal-beneficcji marbuta mal-istess *card*, fosthom, l-assikurazzjoni fuq ix-xiri bil-*Card.*

Il-fatt wahdu li fl-istess *Product Information Guide* kien hemm biss referenza li l-assikurazzjoni in kwistjoni kienet qed tigi operata mill-*Island Insurance Brokers Ltd* u l-*MAPFRE Middlesea p.l.c.* ma jammontax ghal taghrif utli tal-polza.

Biex il-provditur tas-servizz kien ikun qed jaghti l-informazzjoni kollha u necessarja lill-ilmentatur ried jew jaghtih kopja tal-polza jew inkella fil-*Product Information Guide* kien jintuza l-istess kliem tal-polza li turi l-limitazzjonijiet tal-

[27] Art. 19(3)(c)

istess polza, liema kundizzjonijiet kellhom jigu spjegati bi kliem semplici lill-ilmentatur.

Ghalhekk, ir-rabta kuntrattwali bejn il-Bank u l-ilmentatur kienet ibbazata fuq il-*Product Information Guide* u **din** ghandha titqies li tapplika fil-kaz in kwistjoni. Ukoll permezz tal-*Product Information Guide* inholqot *l-aspettattiva ragonevoli u legittima fil-konsumatur*[28] li hu kien jista' jiehu l-beneficcji tal-*Card* skont l-istess termini li kien hemm fl-istess *Product Information Guide*. Din l-aspettattiva holoqhielu l-Bank li kien mistenni minnu li jonoraha.

Relazzjoni fiducjarja

Irid jinghad ukoll li bejn il-Bank u l-ilmentatur kienet tezisti relazzjoni fiducjarja li hi ibbazata fuq il-*buona fede* bhalma hu kull kuntratt iehor.

F'dan il-kuntest il-Qorti tal-Appell[29] qalet:

'*Dan ghaliex, kif ghandu jkun, il-bwona fede hi element importantissimu tal-kontrattazzjoni, li ghandha dejjem tircievi t-tutela shiha tal-ligi. B'mod specjali, imbaghad, fejn ma jirrizultax, bhal f'dan il-kaz, illi kien hemm in-negligenza jew l-injoranza ta' l-attur appellat.'*

Barra minn hekk, il-Qorti tal-Appell[30] irriteniet illi:

'... il-bona fede m'ghandhiex biss valur verament teoretiku. Din anzi ghandha f'sens oggettiv tkun intiza bhala regola komportamentali ta' ragonevolezza, u fuq kollox, ta' lealtà u ta' korrettezza"

L-Arbitru jrid fuq kollox jiddeciedi fuq dak li, fil-fehma tieghu, huwa *gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.*[31]

Mill-fatti jirrizulta li l-ilmentaturipprova jhallas il-prezz tal-arlogg kollu bil-*Card* izda, peress li ma kellux flus bizzejjed fil-*card,* seta' jhallas, u hallas, dak li seta' bl-istess *card.* Wara ikkredita l-kont abbinat mal-*card.* Dan juri li l-ilmentatur dejjem kellu f'mohhu li jixtri bil-*card* u l-ghan tal-Bank li jhajjar lill-klijenti tieghu

[28] Kap. 555, Art. 19(3)(c)
[29] *Thomas Azzopardi vs Platinum International (Malta) Limited et, QA, 30/04/2008*
[30] *Michael Gatt et vs. Joseph Portelli datata d- 9 ta' Lulju, 2008*
[31] Kap. 555, Art. 19(3)(b)

jixtru bil-*card* biex jaghtihom il-beneficcji marbutin maghha intlahaq, kif ukoll intlahqet il-kundizzjoni kif imsemmija fil-*Product Information Guide*.

Ghalhekk kien **ragonevolment** mistenni mill-Bank li jonora l-aspettattiva mahluqa minnu fil-mument tal-bejgh tal-*card.* Huwa wkoll **gust u ekwu** li galadarba l-ilmentatur kien qed jimxi mal-kundizzjonijiet moghtija lilu mill-Bank, ma kellux jahti ghan-nuqqas ta' informazzjoni shiha li kellu jinghata mill-istess Bank fuq il-*Purchase Protection Insurance.*

Ghalhekk, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz u qed jilqghu sakem dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

L-ammont mitlub mill-ilmentatur mhux kontradett huwa dak ta' €290.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *Bank of Valletta p.l.c.* thallas lill-ilmentatur l-ammont ta' mitejn u disghin ewro.

Peress li *MAPFRE Middlesea p.l.c.* ma naqset f'xejn lill-ilmentatur ma ghandha thallas xejn.

Bl-imghax legali mid-data ta' din id-decizjoni sad-data tal-hlas effettiv.

L-ispejjez ta' din il-procedura huma ghall-*Bank of Valletta p.l.c.*

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji