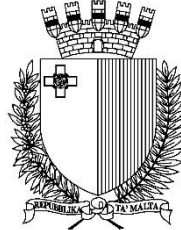


Tenut kont tal-fatt li diversi transazzjonijiet kienu saru permezz tat-telefon u d-dokumenti kienu ġew mibgħuta bil-posta sabiex l-appellati jiffirmaw fejn kien ġie indikat lilhom, partikolarment ukoll meħud inkonsiderazzjoni li huma bilkemm kienu jafu jaqraw bil-Malti u li l-investimenti kollha kienu spekulattivi u non-investment grade, hemm dubju dwar kemm kien veru li kien ġie spjegat sew lill-appellati u li huma fehmu sew il-qliġh u r-riskji marbuta mal-investment – is-soċjetà appellanta kienet tenuta tħares l-interess tal-appellati, u dan b'applikazzjoni tar-regola 2.01 tal-iStandard Licence Conditions fejn provditur tas-servizz huwa obligat li jaġixxi b'mod onest, professjonali u fl-aħjar interess tal-konsumatur



MALTA

QORTI TAL-APPELL
(Sede Inferjuri)

ONOR. IMĦALLEF
LAWRENCE MINTOFF

Seduta tad-19 ta' Mejju, 2021

Appell Inferjuri Numru 69/2019 LM

(1) Rita Dimech (K.I. nru 0292161M)
(2) Emanuel Dimech (K.I. nru 0615653M)
("l-appellati")

vs.

Crystal Finance Investments Ltd (C 26761)
("l-appellanta")

Il-Qorti,

Preliminari

1. Dan huwa appell magħmul mill-intimata soċjetà **Crystal Finance Investments Ltd** [minn issa 'l quddiem "is-soċjetà appellanta"] mid-deċiżjoni

tad-9 ta' Settembru, 2019, fl-ismijiet fuq premissi [minn issa 'l quddiem "id-deċiżjoni appellata"] li ngħatat mill-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji [minn issa 'l quddiem "l-Arbitru"] u li permezz tagħha ddecieda dwar l-ilmenti mressqa fil-każijiet rispettivi numru 113/2018 u 114/2018 tar-rikorrenti **Rita Dimech (K.I. Nru 0292161M)** u **Emanuel Dimech (K.I. Nru 0615653M)** [minn issa 'l quddiem "l-appellati"], billi laqagħhom parzjalment fir-rigward tal-ilment dwar l-investment fil-BP 211, u *ai termini* tal-paragrafu (iv) tas-subinċiż 26(3)(ċ) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, ordna lis-soċjetà appellanta sabiex tħallas lill-appellati s-somma ta' erbat elef, tliet mija u ħamsa u għoxrin Euro u tmenin ċenteżmu (€4,325.80) kull wieħed, bl-imgħax legali mid-data tad-deċiżjoni appellata sad-data tal-pagament effettiv, filwaqt li kull parti kienet responsabbli għall-ħlas tal-ispejjeż tagħha.

Fatti

2. Il-fatti ta' dan l-appell jirrigwardaw it-telf soffert mill-appellati mill-investment fil-5% *Euro Bond Portfolio July 2018 BP 211* [minn issa 'l quddiem "BP 211"], liema investment huma kienu għamlu tramite s-soċjetà appellanta fil-21 ta' Mejju, 2014¹ u li sussegwentement ġew infurmati fis-sena 2016 mir-rappreżentanta tas-soċjetà appellanta li kien naqas fil-valur tiegħu.

¹ Ara *Transaction Order a fol. 142 u 155* Każ 113/2018.

Mertu

3. L-appellati istitwew proċeduri quddiem l-Arbitru permezz tal-prezentata ta' żewġ ilmenti separati, fejn filwaqt li ddikjaraw li r-relazzjoni mas-soċjetà appellanta kienet bdiet għall-ħabta tas-sena 2010 wara li l-appellata kienet semgħet lir-rappreżentanta tas-soċjetà appellanta Michelle Stranmore titkellem fuq diversi prodotti ta' investiment, irrilewaw li huma kienu investew flushom skont il-parir li din kienet tagħtihom minn żmien għal żmien. Izda ġara li l-*bond portfolio* BP211 beda jgħarrab it-telf qabel ma mmatura f'Lulju tas-sena 2018. Filwaqt li rrilewaw li huma ma kinux jafu jaqraw, l-appellati ddikjaraw li huma kienu fdaw kompletament fir-rappreżentanta msemmija biex tinvesti l-flus tagħhom f'prodotti li kienu tajbin għalihom, fejn huma kienu insistew magħha li ma ridux jidhlu għal riskju għoli, filwaqt li xtaqu li jkollhom dħul permezz ta' mgħax. Għalhekk huma kienu qed jippretendu li s-soċjetà appellanta troddilhom it-telf li huma kienu għamlu u li huma sostnew li kien fl-ammont ta' €6,500 kull wieħed.

4. Is-soċjetà appellanta wiegħbet għall-ilment billi eċċepiet is-segwent: (a) l-Arbitru ma kellu l-ebda ġurisdizzjoni sabiex jisma' u jiddeċiedi l-vertenza ta' bejn il-partijiet stante li skont l-Artikolu 17 tat-*Terms of Business Agreements* huma kienu ssottomettew ruħhom għall-ġurisdizzjoni tal-Qrati ta' Malta; u (b) l-Arbitru ma kellux ġurisdizzjoni wkoll *ai termini* tal-paragrafu (b) tas-subartikolu 21(1) u tal-paragrafu (b) tas-subartikolu 21(2) tal-Kap. 555.

Id-Deciżjoni Appellata

5. Permezz ta' deciżjoni preliminari tat-3 ta' Dicembru, 2018, l-Arbitru ddecieda li ma kellux kompetenza sabiex jisma' l-ilment fir-rigward tal-prodott *BP 192* biss, u għadda sabiex qies l-ilment fir-rigward tal-prodott *BP 211*.
6. L-Arbitru wasal għad-deciżjoni appellata wara li għamel is-segwentni konsiderazzjonijiet rilevanti għal dan l-appell:

Fil-Mertu

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ. (fn. 8 Kap. 555, Art. 19(3)(b))

Ir-relazzjoni mal-provditur tas-servizz bdiet fis-sena 2010, meta l-ilmentaturi għamlu kuntatt mal-provditur tas-servizz wara li l-ilmentatrici kienet semgħet xi reklami fuq ir-radju dwar xi investimenti li kienu qed jiġu offruti.

Huma saħqu li qabel dak iż-żmien, qatt ma kienu kellmu lill-ebda kumpannija oħra u kulma kellhom kienu xi ftit flus il-bank. Indikaw biċ-ċar li huma dejjem għexu bil-paga tal-ilmentatur, li dejjem kienet paga minima.

Kienu tħajru jinvestu minħabba li r-reklam kien jgħid li jingħata imgħax għoli aktar mill-bank fi żmien qasir b'garanzija.

Huma indikaw li għamluha ċara mill-bidu nett li:

'... aħna konna biss interessati li jiġri x'jiġri din is-somma ma jkollha l-ebda riskju u li nieħdu l-imgħax kif kienet tgħid fuq ir-radju u li meta jgħaddi ż-żmien dawn neħduhom lura.' (fn. 9 Kap. 555, Art. 19(3)(b))

L-ilmentaturi enfasizzaw li huma ma jifhmu xejn u wara l-ewwel laqgħa li kellhom mar-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz, tawha l-ewwel ħamest elef sabiex, kif wegħdithom, jieħdu l-imgħax minnhom; u dan wara li huma fdaw fiha b'mod assolut fuq konvinzjoni li kienet ser tgħinhom iħaddmu dawn il-flus sabiex jieħdu imgħax tajjeb minnhom. Huma ziedu li hekk ġara fil-bidu bl-ewwel flus li kienu investew u, għalhekk, minħabba li kif kien imwiegħed lilhom, huma rċevew imgħax tajjeb fuq l-

ewwel somma ta' flus investita, huma reġgħu, f'zewġ okkazjonijiet, investew flus godda.

L-ilmentaturi saħqu ukoll li kull meta għamlu xi investment, dejjem kien intqal lilhom li meta jimmatura, huma kienu ser jieħdu lura dak kollu li investew:

'Ngħid li kienet qaltilna li, "Kulma se ttuni se tieħduh lura meta jagħlqu." (fn. 10 A fol. 266)

Din hija evidenza ċara li l-ilmentaturi investew flushom bil-premessa li ser jieħdu lura dak kollu li huma kienu oriġinarjament investew; u kien proprju l-andament pożittiv tal-ewwel transazzjonijiet li huma għamlu li wassalhom sabiex ikomplu jinvestu. Huma kienu għamluha ċara li riedu l-imgħax peress li l-ilmentatur kien qed joqrob għall-pensjoni u, għalhekk, dan kien ikun sors tajjeb ta' dħul, filwaqt li tiġi ssalvagwardjata s-somma investita, u, għaldaqstant, ċertament li baqgħu jinvestu għax kien qed iseħħ dak li kien ġie mwiegħed lilhom oriġinarjament.

Jirriżulta biċ-ċar li kien hemm element ta' fiduċja fir-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz, u huma dejjem aġixxew fuq il-parir mogħtija lilhom.

L-ilmentatrici stqarret li:

'Minn żmien għall-ieħor kienet iċċemplilna li xi flus kienu ħa jagħlqu u li ħa tpoġġihom x'imkien ieħor. Aħna ma nifhmu f'xejn u, għalhekk, konna nħallu f'idejha u daqqa tibgħatilna l-karti bil-posta u timmarkalna b'salib fejn irridu niffirmaw għax ir-raġel ma jafx jaqra u jien skola ma tantx naf u daqqa mmorru l-uffiċċju aħna bil-flus u xi drabi ġiet id-dar ukoll.' (fn. 11 A fol. 125)

Ir-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz kienet konxja tal-livell t'edukazzjoni tal-ilmentaturi:

'Mistoqsija kontx konxja li l-ilmentaturi bilkemm jafu jaqraw bil-Malti, ngħid iva, kont konxja li ma kinux jafu bl-Ingliż, imma kont nispejgalhom bil-Malti. Ngħid illi kont nagħmlilhom fejn jiffirmaw u jiffirmaw u jien kont nispejgalhom.' (fn. 12 A fol. 267)

Iżda, minkejja li l-ilmentaturi infushom saħqu li qabel l-investimenti tagħhom mal-Crystal, huma kellhom biss ftit flus il-bank, u minkejja l-fatt ukoll li r-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz kienet konxja tal-livell t'edukazzjoni tal-ilmentaturi, il-profil tar-riskju tagħhom xorta waħda kien ġie kkatégorizzat bħala medium. B'referenza għal dan, ma ġiet ippreżentata l-ebda kopja tal-Client Fact Find li ġie komplut oriġinarjament, u dak li kien applikabbli fil-perijodu li ġew mibjugħa l-investimenti li dwarhom qed jitressaq dan l-ilment. Il-kopji tal-Fact Find (fn. 13 A fol. 6 u a fol. 6 (Kaž. 114.2018) ippreżentati huma dawk datati 11 ta' Settembru 2014, li jindika li dan kien

review, iżda mkien f'dawn id-dokumenti m'hemm referenza għal xi tibdil, dejjem jekk kien hemm, minn dak komplut oriġinarjament.

Ir-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz stqarret li:

*'Mistoqsija għaliex wasalt għall-konklużjoni li dawn kellhom profil *medium risk*, ngħid li l-ewwel darba li gew għandi s-Sinjuri Dimech għax kienu semgħu ir-reklami tagħna fuq ir-radio u konna ngħidu li dawn kienu ta' riskju medju.*

*Wasalt li dawn huma *medium* għax kienu qed iħarsu għal imgħax aħjar minn tal-bank ... Ngħid li ma niftakarx x'investimenti kellhom qabel ma gew għand Crystal Finance.'* (fn. 14 A fol. 267)

Minħabba li ma ġiex ippreżentat il-Fact Find applikabbli, ma jistax jiġi determinat jekk l-ilmentaturi, qabel ir-relazzjoni tagħhom mal-provditur tas-servizz, kellhomx investimenti oħrajn; u l-Arbitru m'għandux dubju dwar dak li xehdu l-ilmentaturi, jiġifieri li qabel bdiet ir-relazzjoni tagħhom mal-Crystal, huma kellhom biss ftit flus il-bank.

Hawn jitqajjem dubju dwar il-mod kif il-profil tar-riskju tal-ilmentaturi ġie kkategorizzat.

*L-ilmentaturi ma setgħux jiġu kkategorizzati bħala *medium risk* sempliċiment għax kienu qed iħarsu għal imgħax aħjar minn tal-bank, kif xehdet ir-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz. Mingħajr l-ebda dubju li, bħal kull investitur, l-ilmentaturi kienu qegħdin ifittxu aħjar minn dak li kellhom, u kien proprju dak li ntqal fir-reklam li ħajjarhom jinvestu mal-Crystal.*

*A bazi ta' dak indikat mir-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz, jidher ċar li l-ilmentaturi kienu ġew ikkategorizzati bħala *medium* għax il-prodotti offruti dak iż-żmien, liema prodotti kienu qed jiġu reklamati fuq ir-radju, kienu tajbin għal investituri *medium*.*

Fi ftit kliem, l-ilmentaturi ġew ikkategorizzati *medium* sabiex kienu setgħu jiġu mibjugħa lilhom il-prodotti li kienu qed jiġu offruti dak iż-żmien.

Irrispettivament minn x'kien jgħid ir-reklam - jiġifieri li l-investimenti huma ta' riskju medju - ir-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz kienet obligata li tara l-pożizzjoni u s-sitwazzjoni tal-ilmentaturi u jekk dak li qed jiġi mibjugħ lilhom huwiex fl-aħjar interess tagħhom jew le.

Dan anke mar-Regola (fn. 15 ISR – Part B1: Standard Licence Conditions applicable to Investment Services Licence Holders which qualify as MiFID firms (SLC)) applikabbli

dak iż-żmien maħruġa skont id-Direttiva MiFID, il-provditur tas-servizz kellu l-obbligu li jaġixxi b' mod onest, professjonali u fl-aħjar interess tal-konsumatur.

Il-fatt li r-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz iddikjarat li l-ilmentaturi kellhom riskju medium għax il-prodott, skont huma, kellu riskju medju, jwassal lill-Arbitru għall-fehma li r-rappreżentanta kien aktar moħħha biex tbiegħ il-prodott li kien qed jinbiegħ lil ħafna konsumaturi oħra, milli biex tipprotegi l-interessi tagħhom kif kellha obbligu li tagħmel.

Għalhekk ma mxiex ma' dik ir-Regola bażika tal-MiFID (fn. 16 ISR – Part B1: Rule 2.01 (SLC 2.01)) kif espressa fir-Regoli li ħarġet l-MFSA biex tipprotegi l-interessi tal-konsumaturi.

Konsiderazzjonijiet Oħra u Konklużjoni

Fir-risposti sottomessi mill-provditur tas-servizz, indika biċ-ċar li jirriserva d-dritt ta' risposta bla preġudizzju fuq il-merti tal-ilmenti li, skont hu, kien ġie diġà spjegat f'ittra lill-ilmentaturi datata 12 ta' Settembru 2017. Kopja ta' din l-istess ittra (fn. 17 A fol. 42) ġiet ippreżentata mal-ilment mill-ilmentaturi infushom. Għalhekk, l-Arbitru jrid iqis il-kontenut ta' din l-ittra.

F'din l-ittra, il-provditur tas-servizz tenna li r-relazzjoni tal-ilmentaturi bdiet fis-sena 2010, u matul dawn l-aħħar snin huma għamli f'kontijiet separati, tmien investimenti kull wieħed waqt li użaw is-servizzi ta' Crystal, fejn kull investment sar ġol-istess tip ta' investment, jiġifieri f'bond portfolios.

Il-provditur tas-servizz saħaq li skont id-dokumenti jidher li, abbażi tal-informazzjoni mogħtija lil rigward iċ-ċirkostanzi individwali tagħhom, huwa ċert li ngħatalhom it-tagħrif neċessarju u li huma żgur setgħu jifhmu l-investment li fuqu qed jilmentaw, hekk kif inhu ċar mill-Client Fact Find u mill-Client Review Form, fejn f'dan tal-aħħar jirriżulta li l-financial adviser issuggerixxa bosta drabi li jinvestu go fond li jkollu firxa akbar ta' bonds, iżda l-ilmentaturi ppreferew dejjem li jinvestu go bond portfolios minflok.

Il-provditur tas-servizz enfasizza ukoll li qabel ma taw il-kunsens biex jinvestu f'dawn l-investimenti, huma ġew infurmati sewwa bil-karatteristiċi ta' kull prodott offrut, minn xiex huwa magħmul, il-kompożizzjoni tiegħu u minn xiex jista' jiġi effettwat, l-ispejjeż relatati, flimkien mar-riskji tal-prodott. F'din l-istess ittra, ġiet mogħtija ukoll spjegazzjoni tal-andament tal-BP 192, filwaqt li l-provditur tas-servizz indika li t-telf li l-ilmentaturi ġarrbu fuq il-BP 211 kien telf riżultat ta' prezzijiet baxxi fuq il-bonds taħt dan il-bond portfolio u mhux minħabba xi negliġenza ta' Crystal jew rappreżentanti tagħha.

Barra minn hekk, fost affarijiet oħra, ġie fuq kollox enfasizzat li l-ilment mhuwiex legittimu għax l-investment kien addattat (suitable) għall-ilmentaturi u huma fehmu u aċċettaw minn qabel il-qligħ u r-riskji marbuta ma' dan l-investment.

L-Arbitru għandu r-riservi kbar tiegħu kemm verament ġie spjegat dan kollu lill-ilmentaturi għaliex, kif ġie ammess anke mir-rappreżentanta tiegħu, diversi transazzjonijiet saru permezz tat-telefon, id-dokumenti ġew mibgħuta bil-posta u l-ilmentaturi kellhom indikat fejn jiffirmaw. Ma tantx huwa konvincenti l-fatt li tista' tingħata spjegazzjoni dettaljata u neċessarja tal-investment fuq it-telefon, partikolarment lil persuni li bilkemm jafu jaqraw bil-Malti.

L-Arbitru huwa tal-konvinciment morali li l-investimenti kollha li ġew mibjugħa lill-ilmentaturi ġew mibjugħa lilhom mhux għax neċessarjament kienu addattati għaċ-ċirkostanzi tagħhom, iżda għax sempliciment kienu daww l-investimenti li l-provditur tas-servizz kellu disponibbli dak iż-żmien u li kien qed ibiegħ lil numru kbir ta' konsumaturi.

*Irid jingħad li dawn l-investimenti, speċjalment daww li qed isir ilment dwarhom, kienu kollha investimenti **spekulattivi u non-investment grade**.*

Għaldaqstant, huwa ċar li l-provditur tas-servizz naqas mid-dmir tiegħu li jaġixxi fl-aħjar interess tal-investitur, dan hekk kif inhu obligat li jagħmel skont Investment Services Rules for Investment Services Providers (fn. 18 ISR – Part B1: Standard Licence Conditions applicable to Investment Services Licence Holders which qualify as MIFID firms (SLC)) maħruġa mill-MFSA kif ukoll id-Direttiva MiFID, partikolarment skont ir-regolament diġà ikkwotat li jgħid:

'When providing Investment Services to clients, a Licence Holder shall act honestly, fairly and professionally in accordance with the best interests of its clients and shall comply with the relevant provisions of the Act, the Regulations issued thereunder, these Rules as well as with other relevant legal and regulatory requirements ...' (fn. 19 ISR – Part B1 Rule 2.01 (SLC 2.01))

Suitability Assessment

Meta provditur tas-servizz kien qed ibiegħ prodott mogħti taħt servizz ta' parir (advisory service), kellu jagħmel suitability assessment hekk kif stabbilit f'Regola 2.16 tal-iStandard Licence Conditions 'il fuq imsemmija.

Taħt l-istess Standard Licence Condition, meta provditur tas-servizz ikun qed jagħti parir finanzjarju, huwa obligat li jikseb tagħrif neċessarju mingħand klijenti prospettivi biex ikun jista' jifhem fatti essenzjali dwar il-klijent u jkollu bażi raġonevoli

biex jemmen - wara li jieħu konozzenza tan-natura u t-tip ta' servizz provdut - li t-transazzjoni speċifika li qed tiġi rakkomandata, tissodisfa dawn il-kriterji:

- *li tilħaq l-oġġettiv tal-investment tal-klijent;*
- *li hija tali li l-klijent ikun finanzjarjament jiflaħ għar-riskji relatati mal-investment konsistenti mal-oġġettiv tal-investment tiegħu; u*
- *li hija tali li l-klijent għandu t-tagħrif u l-esperjenza neċessarja biex jifhem ir-riskji tat-transazzjoni. (fn. 20 SLC 2.16)*

Huwa ċar li l-oġġettiv tal-ilmentaturi kien li jżidu d-dżul tagħhom iżda, fuq kollox, jippreservaw il-kapital li huma qed jinvestu. Fil-fatt, meta huma raw li l-oġġettiv tagħhom kien qed jintlaħaq, huma kienu anke investew aktar flus mal-istess provditur tas-servizz.

L-ilmentatrici kienet mara tad-dar u l-ilmentatur kien jaħdem bħala xufier u, mbagħad, pensjonant; u kif stqarrew huma stess kienu jgħixu bil-paga minimima. Għalhekk huwa kredibbli li ma ridux jirriskjaw flushom fi prodotti spekulattivi u non-investment grade.

L-oġġettiv primarju tal-ilmentaturi kien il-preservazzjoni tal-kapital u, għalhekk, meta wieħed jikkunsidra l-fatt li l-provditur tas-servizz u r-rappreżentanta tiegħu kienu konxji tal-fatt li l-kapital investit ma jista' qatt ikun garantit, ma kellhomx idañħlu lill-ilmentaturi f'dawn it-tip ta' investimenti.

Il-fatt li l-provditur tas-servizz kien ilu xi żmien jinvestilhom flushom fi prodotti simili, għaliex l-ilmentaturi kienu fdaw flushom f'idejha, ma jfissirx li huma kienu qed jissodisfaw dan il-kriterju. Nies li jkunu mdaħħla fl-età, kif kienu l-ilmentaturi, ta' ftit skola, jkunu ħafna drabi jiddependu kważi assolutament fuq il-provditur tas-servizz u jieħdu dak li jgħidilhom b'vangelu. Għalhekk, din il-fiduċja m'għandha qatt tiġi abbużata, jekk xejn, għaliex kull kuntratt jiddependi fuq il-bona fede tal-partijiet.

Mill-provi tal-każ, jirriżulta lill-Arbitru li l-profil ta' dawn il-klijenti ma kienx jagħti liċenzja lill-provditur tas-servizz li jinvesti fi prodotti fejn il-kapital ma kienx garantit u, għalhekk, l-ewwel kriterju tas-suitability test ma ntlahaqx.

Dwar it-tieni rekwiżit tal-għarfien u l-esperjenza, sabiex il-konsumatur ikun qed jifhem ir-riskji ta' dik it-transazzjoni partikolari, m'hemmx dubju li l-ilmentaturi ma kellhomx dak l-għarfien neċessarju sabiex jifhmu r-riskju tat-transazzjonijiet li huma kienu qed jagħmlu.

Irrispettivament mill-kontenut tal-Gain/Loss Analysis, li juri lista ta' bond portfolios li l-provditur tas-servizz kien investielhom fihom, l-ilmentaturi xorta ma setgħux jifhmu

r-riskji tal-prodotti mibjugħa lilhom għax kienu joqgħodu fuq dak li kien jgħidilhom il-provditur tas-servizz li kien l-espert fil-materja.

F'dan il-qasam, (kuntrarjament għal oqsma oħra fejn il-konsumatur ikun fuq l-istess livell negozjali bħall-kummerċjant), il-konsumatur li ma jkollux expertise fis-servizzi finanzjarji, jkun jiddependi totalment fuq l-expertise tal-provditur tas-servizz u, proprju għalhekk, ir-regoli tal-MiFID u tal-MFSA 'l fuq ikkwotati, jobbligaw lill-provditur tas-servizz jagħxi b'mod onest u fair mal-konsumatur, għaliex dan jiddependi għal kollox fuqhom.

U hekk għara f'dan il-każ. Ir-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz ħafna drabi kienet timpostalhom id-dokumenti, tgħidilhom fejn jiffirmaw, u huma kienu jafdawha. Transazzjonijiet li jsiru b'dan il-mod ma jagħtux esperjenza lill-konsumatur, jinvesti kemm jinvesti. L-obbligu li l-affarijiet isiru skont ir-regolamenti bi spjega ċara u kif jifhem il-konsumatur, taqa' fuq il-provditur tas-servizz.

U kull każ irid jittieħed skont il-merti u skont ic-ċirkostanzi partikolari tiegħu.

F'dan il-każ, l-ilmentaturi dejjem imxew fuq il-parir tal-provditur tas-servizz - fi ftit kliem, dejjem għamlu dak li r-rappreżentanta tal-istess provditur tas-servizz qaltilhom biex jagħmlu. Huma ma kinux konxji ta' fiex kienu jikkonsistu dawn it-transazzjonijiet - lanqas biss kellhom l-għarfien neċessarju fil-lingwa Maltija, aħseb u ara, kemm setgħu jifhemu t-teknika ta' dak kollu li jgħib miegħu investment.

Ir-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz kienet konxja ta' dan kollu.

Dwar it-tielet kriterju, jigifieri kemm l-ilmentaturi setgħu jassorbu t-telf tal-investment, jirriżulta li l-ilmentatrici kienet mara tad-dar u, għalhekk, ma kellha l-ebda dħul annwali. Żewgħa kien bil-paga minima u, għalhekk, meta wasal għall-pensjoni, l-ammont li hu kien intitolat għalih ma kienx wieħed kbir lanqas.

L-ammont investit fil-BP 211 ma kienx wieħed żgħir u, għalhekk, tikkonsidra l-pożizzjoni tal-ilmentaturi, jigifieri li l-mara ma kellha l-ebda dħul annwali, filwaqt li r-raġel kien jirċievi l-paga minima u eventwalment pensjoni minima, żgur li kull telf li kien ser jigi sostnut kien ser jinħass.

Fuq kollox, meta jigi ikkunsidrat il-fatt ukoll li għalkemm l-investimenti offruti lill-ilmentaturi saru b'mod separat, jigifieri fuq kontijiet separati li huma t-tnejn kellhom mal-provditur tas-servizz, huma ġew mibjugħa l-istess prodotti u ġew investiti l-istess ammonti.

L-ammont ta' €15,000 investiti f'bond portfolio wieħed diġà ma kienx żgħir, aħseb u ara, meta dan l-istess ammont ġie investit ukoll kemm lill-mara kif ukoll lir-raġel mingħajr ebda konsiderazzjoni li flushom jigu investiti b'mod diversifikat biex ikompli

jitnaqqas ir-riskju. Li jitnaqqas ir-riskju lill-konsumatur huwa wkoll obbligu li għandu jqis fuqu l-provditur tas-servizz.

Għalhekk lanqas it-tielet kriterju tas-suitability assessment ma għie sodisfatt.

Minn dan kollu, huwa ċar li kieku sar suitability assessment adegwat mill-provditur tas-servizz, kien jirriżulta li l-ilmentaturi ma kinux jissodisfaw it-tliet kriterji rekwiziti meta ingħataw parir ta' investment fit-totalità tagħhom u, għaldaqstant, l-Arbitru jikkonkludi li l-investment li dwaru qed jitressaq dan l-ilment ma kienx suitable għall-ilmentaturi u ma kellux jinbiegħ lilhom.

Għar-raġunijiet kollha hawn fuq mogħtija, l-Arbitru jiddeċiedi li l-ilment in kwantu l-investment fil-BP 211 huwa wieħed ekwu, ġust u raġonevoli u qed jilqgħu, filwaqt li qed jiċhad l-ilment in kwantu għall-investment fil-BP 192 għar-raġunijiet mogħtija fid-deċiżjoni preliminari 'l fuq imsemmija. (fn. 21 A fol. 121 et seq. fil-każ ta' Rita Dimech. A fol. 112 et seq. fil-Każ 114 2018 ta' Emanuel Dimech)

Kumpens dwar il-BP 211

Dwar Każ 113/2018 – Rita Dimech

Skont il-Gain/Loss Analysis, (fn. 22 A fol. 45) l-ammont investit mill-ilmentatriċi fil-BP 211 kien jammonta għal €15,000.

A bażi ta' Confirmation of Sale (fn. 23 A fol. 32) fir-rigward tal-BP 211, mill-bejgħ ta' dan il-portafoll l-ilmentatriċi rċeviet is-somma ta' €9,358.73, filwaqt li mill-Gain/Loss Analysis jirriżulta li hi rċeviet ukoll €1,315.47 f'kupuni.

*Għalhekk, meta s-somom riċevuti mill-ilmentatriċi jiġu mnaqqsa mit-total ta' kapital oriġinarjament investit, jirriżulta li hi intitolata għal kumpens ta' **€4,325.80**. (fn. 24 A fol. 32)*

Dwar il-Każ 114/2018 – Emanuel Dimech

Skont il-Gain/Loss Analysis, (fn. 25 A fol. 40 (Każ. 114/2018)) l-ammont investit mill-ilmentatur fil-BP 211 kien jammonta għal €15,000.

A bażi tal-Confirmation of Sale (fn. 26 A fol. 27 (Każ. 114/2018)) fir-rigward tal-BP 211, mill-bejgħ ta' dan il-portafoll, l-ilmentatur irċieva s-somma ta' €9,358.73, filwaqt li mill-Gain/Loss Analysis jirriżulta li hu rċieva ukoll €1,315.47 f'kupuni.

*Għalhekk, meta s-somom riċevuti mill-ilmentatur jiġu mnaqqsa mit-total ta' kapital oriġinarjament investit, jirriżulta li hu intitolat għal kumpens ta' **€4,325.80**. (fn. 27 €15,000 (total ta' kapital oriġinarjament investit) – {€9,358.73 [total riċevut mill-bejgħ tal-BP 211] + €1,315.47 [total ta' kupuni riċevuti mill-BP 211]} = €4,325.80)".*

L-Appell

7. Is-soċjetà appellanta pprezentat ir-rikors tal-appell tagħha fis-17 ta' Settembru, 2019, fejn talbet lil din il-Qorti sabiex tħassar id-deċiżjoni appellata, filwaqt li tilqa' l-appell odjern u tiċhad l-ilmenti tal-appellati. Tgħid li l-aggravju tagħha fir-rigward tad-deċiżjoni appellata huwa li l-Arbitru aċċetta n-narrattiva li giet ipprezentata mill-appellati iżda li ma tirriflettix l-evidenza mressqa.

8. L-appellati wiegħbu fit-8 ta' Ottubru, 2019 fejn qegħdin isostnu li d-deċiżjoni appellata hija waħda ġusta u għalhekk timmerita konferma għal dawk ir-raġunijiet li huma jfissru.

Konsiderazzjonijiet ta' din il-Qorti

9. Din il-Qorti ser tgħaddi sabiex tikkunsidra l-aggravju tas-soċjetà appellanta, u dan fid-dawl tal-konsiderazzjonijiet magħmula mill-Arbitru fid-deċiżjoni appellata u s-sottomissjonijiet magħmula mill-appellati.

10. Is-soċjetà appellanta tgħid li hija tinsab aggravata bid-deċiżjoni appellata għaliex l-Arbitru aċċetta l-verżjoni tal-appellati, li xejn ma tikkorrispondi mal-evidenza mressqa quddiemu. Tirrileva li r-relazzjoni mal-appellati kienet bdiet fis-sena 2010 u minn hemm 'il quddiem l-appellati daħlu għal mhux inqas minn seba' transazzjonijiet differenti li minnhom huma għamlu profitt. B'hekk wieħed kien jistenna mingħandhom tagħrif bażiku dwar ir-riskji involuti f'*bonds*. Tgħid li kull klijent li jinvesti f'*bonds* mhux assikurati, jaf li hemm riskju li jintilef il-kapital u dan huwa rifless fir-rata tal-imgħax li jagħtu. Is-soċjetà appellanta

tissottometti li ma kien hemm xejn x'juri b'mod ċar u oġġettiv li l-investimenti ma kinux rakkomandabbli jew li ġew offruti b'qerq. Dan filwaqt li tagħmel aċċenn għall-ġurisprudenza in sostenn tal-argument tagħha. Tisħaq li l-appellati kellhom profil ta' riskju medju għaliex huma riedu jieħdu mgħax aktar għoli minn dak li kienu qed joffru l-banek. Tispjega li profil ta' riskju medju jkopri firxa ta' investimenti ta' riskju medju/baxx jew dawk b'rata BBB sa BB u dawk b'riskju medju/għoli kellhom firxa ta' rata minn B sa CCC. B'hekk tgħid li *r-Rickmers* u *l-Edcom* kienu għażla tajba peress li kienu spekulattivi imma mhux ta' riskju għoli. Is-soċjetà appellanta ssostni li t-telf li garrbu l-appellati kien wieħed ta' riskju inerenti f'investiment ta' *bonds* spekulattivi u t-telf tagħhom kien ġie assimilat minnhom mingħajr preġudizzju finanzjarju kbir. Issostni li bl-ebda mod ma ġie ppruvat li l-allegat ħsara sofferta mill-appellati seħħet tort tagħha.

11. Min-naħa tagħhom l-appellati jissottomettu li l-argument tas-soċjetà appellanta ma jregix u huwa wieħed skorrett. Jgħidu li huma dejjem għamlu ċar li kien importanti għalihom li l-kapital investit jibqa' mhux mittiefes, u dan filwaqt li jirċievu dħul regolari permezz tal-imgħax. Spjegaw li huma dejjem għexu u rabbew il-familja fuq l-uniku dħul konsistenti bil-paga tal-appellat li kien jaħdem bħala sewwieq, u kien biss meta wirtu xi flus li huma ddecidew li jinvestuhom. Għalhekk sussegwenti għar-reklami li l-appellata kienet semgħet fuq ir-radju, fejn kien jiġi sostnut li wieħed seta' jinvesti flusu b'imgħax aħjar minn dak li jagħti l-bank, filwaqt li l-kapital jibqa' garantit, huma ddecidew li jinvestu somma flus bil-għan li din trendi l-imgħax saż-żmien li jkollhom bżonnha. Fil-bidu tar-relazzjoni mas-soċjetà appellanta, seħħ dak li kien ġie mwiegħed u għalhekk huma għaddew sabiex għamlu investimenti oħra. L-

appellati jistqarru li huma bilkemm jafu jaqraw bil-Malti u ma kinux jifhmu u jaqraw bl-ilsien Inġliż. Dan kienet taf bih ir-rappreżentanta tas-soċjetà appellanta, skont kif jirriżulta wkoll mix-xhieda tagħha fejn qalet li hija kienet tispjega kolli l-appellati bil-Malti u ħafna drabi permezz tat-telefon. Tali stqarrija tqajjem dubju kemm dan kien suffiċjenti min-naħa tagħha sabiex l-appellati jifhmu sew. Il-Qorti tqis li fid-dawl ta' dan kollu, kienet titelef sew mill-valur tagħha kwalunkwe prova dokumentarja li kellha tkun xhieda tal-kunsens tagħhom u kien għalkollox kontradittorju li s-soċjetà appellanta qieset li l-appellati għandhom profil ta' riskju medju. Għall-allegazzjoni tas-soċjetà appellanta li l-Arbitru skarta l-evidenza, dan ma kienx minnu peress li huwa għamel riferiment kemm għall-*Client Fact Find* u l-*Client Review Form*, kif ukoll għal diversi dokumenti oħra fejn għamel analiżi fil-fond u għaqli tal-klassifika tal-profil tal-appellati, li huwa kkonsidra bħala waħda żbaljata. L-Arbitru osserva li ma kinitx giet ippreżentata l-*Client Fact Find* li kienet saret fil-bidu, u lanqas dik li saret fiż-żmien li saru l-investimenti inkwistjoni. L-appellati rrilevaw li l-Arbitru kien ikkonsidra li l-profil ta' riskju tagħhom ma setax gie kkategorizzat bħala wieħed medju, semplicement għaliex huma xtaqu mgħax aħjar minn dak li kienu jagħtu l-banek, u dan filwaqt li kkonsidra li huma ġew kkategorizzati b'dan il-mod sabiex setgħu jinbigħu lilhom il-prodotti li kienu qed jiġu offruti dak iż-żmien. L-appellati hawnhekk jagħmlu riferiment għas-*suitability test* li għandu jsir skont l-*Investment Services Rules* tal-MFSA, u jirrilevaw li l-Arbitru sab li l-ebda wieħed mill-kriterji hemm stabbiliti ma kien gie sodisfatt. Jirrilevaw li l-argument ewlieni tagħhom kien li l-*BP 211* kien prodott magħmul minn firxa ta' *bonds* ta' natura spekulattiva, u li kienu *non-investment grade* u għalhekk ma

kinux adatti għal klijenti bħalma kienu l-appellati, iżda dan kienet qiegħda tiċħdu għalkollox is-soċjetà appellanta.

12. Il-Qorti tagħraf li d-deċiżjoni appellata hija waħda tajba u tagħmel tagħha l-osservazzjonijiet tal-Arbitru. Wara li ħa inkonsiderazzjoni dak kollu li qalu l-appellati dwar kif kienet bdiet u sussegwentement issawwret ir-relazzjoni mas-soċjetà appellanta, u anki l-għan li bih huma kienu avvicinaw lil din tal-aħħar, fejn ġew imwiegħda mir-rappreżentata tas-soċjetà appellanta li “[k]ulma se ttuni se tiegħduh lura meta jagħlqu”², l-Arbitru irrileva li dawn il-kliem tal-aħħar kienu evidenza ċara dwar kif sar l-investment. L-Arbitru jgħid li fil-fatt l-andament pożittiv tal-ewwel investimenti kien hegġiġhom sabiex ikomplu jinvestu, għaliex raw li dak li kien imwiegħed kien qed iseħħ. B’riferiment għal dak li xehdet l-appellata³, l-Arbitru għaraf li kien hemm element ta’ fiduċja fir-rappreżentanta tas-soċjetà appellanta, u din min-naħa tagħha kienet taf bil-livell ta’ edukazzjoni tal-appellati.⁴

13. Sewwa mbagħad għaraf l-Arbitru, li minkejja li r-rappreżentanta tas-soċjetà appellanta kienet taf b’dan il-fatt u anki li l-appellati ma kellhomx wisq flus depożitati mal-bank, il-profil ta’ riskju tagħhom ġie kklassifikat bħala wiegħed medju. Il-Qorti tgħid ukoll li skont il-*Client Fact Find* tal-appellata tal-11 ta’ Settembru, 2014⁵, jirrizulta li hija ma kinitx taħdem, filwaqt li r-raġel tagħha l-appellat kien jaħdem bħala sewwieq mal-*Water Services* b’paga annwali ta’

² A fol. 266.

³ A fol. 125.

⁴ Ara xhieda a fol. 267.

⁵ Kopja a fol. 8 Każ 113/2018.

€11,000.00, u l-flus li xtaqu jinvestu kienu proprju ġejjin mill-wirt tal-ġenituri tiegħu.⁶

14. L-Arbitru tajjeb osserva li ma ġietx ippreżentata l-*Client Fact Find* li kienet imtliet fil-bidu tar-relazzjoni bejn il-partijiet, u lanqas oħrajn li saru sussegwentement. B'hekk kif l-Arbitru stess sewwa ddikjara, ma setax jiddetermina jekk l-appellati kellhomx investimenti oħra, għalkemm ma kellux dubju dwar dak li xehdu, li huma ftit flus biss kellhom depożitati fil-bank. Fil-fatt il-Qorti tirrileva li fil-*Client Fact-Find* tal-appellata⁷, hemm indikat li d-depożiti bankarji tagħha kienu jlaħqu s-somma ta' €5,000, b'dana li l-Qorti tirrileva li mhux ċar jekk din is-somma kinitx depożitata f'isimha waħedha jew b'mod kongunt mal-appellat. Fir-rigward tal-*Client Fact Find*, li dawk li ġew ippreżentati kellhom id-data tal-11 ta' Settembru, 2014 iżda kienu *review*⁸, l-Arbitru osserva li ma kien hemm l-ebda bidla indikata minn dak li kien ġie originarjament imnizzel.

15. Osservazzjoni ferm rilevanti tal-Arbitru hija li l-profil tar-riskju tal-appellati ma setax jiġi kkategorizzat mir-rappreżentanta bħal wieħed medju fuq id-dikjarazzjoni li huma kienu għamli li kienu qed iħarsu lejn imgħax aħjar minn tal-banek. Ĉertament tgħid il-Qorti li l-profil tar-riskju tal-klijent m'għandux jiġi stabbilit b'dan il-mod faċli, mingħajr l-ebda konsiderazzjoni ta' fatturi oħra, fosthom ferm rilevanti l-għan spekulattiv o meno tal-klijenti fir-rigward tal-kapital.

⁶ Ara wkoll *affidavit a fol.* 125.

⁷ *Ibid.*

⁸ Ara *fol.* 10 Każ 113/2018.

16. L-Arbitru esprima l-konvinzjoni tiegħu li r-raġuni għalfejn il-profil tar-riskju tal-appellati ġie indikat bħala wieħed medju, kienet sabiex setgħu jiġu mibjugħa lilhom il-prodotti li kienu qed jiġu reklamati dak iż-żmien fuq ir-radju. Dan kif fil-fatt kienu ġew segwiti mill-appellati stess skont l-*affidavit* tagħhom.⁹ L-Arbitru kkonsidra li r-rappreżentata tas-soċjetà appellanta kienet tenuta tħares l-interess tal-appellati, u dan b'applikazzjoni tar-regola 2.01 tal-*Standard Licence Conditions* fejn provditur tas-servizz huwa obligat li jaġixxi b'mod onest, professjonali u fl-aħjar interess tal-konsumatur.

17. L-Arbitru qies dak li kienet issottomettiet is-soċjetà appellanta b'riferiment għall-ittra tagħha lill-appellati tat-12 ta' Settembru, 2017, u esprima d-dubju tiegħu ferm raġonat dwar kemm kien veru li kien ġie spjegat sew lill-appellati u li huma fehmu sew il-qligħ u r-riskji marbuta mal-investment. Dan tenut kont tal-fatt li diversi transazzjonijiet kienu saru permezz tat-telefon u d-dokumenti kienu ġew mibgħuta bil-posta sabiex l-appellati jiffirmaw fejn kien ġie indikat lilhom, partikolarment ukoll meħud inkonsiderazzjoni li huma bilkemm kienu jafu jaqraw bil-Malti u li l-investimenti kollha kienu spekulattivi u *non-investment grade*.¹⁰

18. L-Arbitru kkonsidra kull wieħed mill-kriterji tas-*suitability assessment* kif rikjest mir-Regola 2.16 tal-*Standard Licence Conditions*, fid-dawl ta' dak li kien irriżulta quddiemu, u wasal għall-konklużjoni korretta u ġusta li kieku dan sar sew, kien jirriżulta li l-appellati ma kinux jissodisfaw it-tliet kriterji u għalhekk l-

⁹ *A fol.* 125 u 127 rispettivament fir-rigward tal-appellata u tal-appellat.

¹⁰ *Ara Term Sheet a fol.* 12 fejn hemm indikati r-rati mogħtija lil kull *bond* kif spjegati *a fol.* 16, u anki jekk il-*bond* kienx ta' *non-investment grade*.

investment ma kellux jinbigħ lilhom. B'hekk tajjeb iddeċieda l-Arbitru li l-ilment tal-appellat fir-rigward tal-investment magħmul fil-*BP 211*, kellu jintlaqa'.

19. Għaldaqstant din il-Qorti ssib l-aggravju tas-soċjetà appellanta mhux ġustifikat, u għalhekk qiegħda tiċħdu.

Decide

Għar-raġunijiet premissi, il-Qorti tiddeċiedi dwar l-appell tas-soċjetà appellanta billi tiċħdu, filwaqt li tikkonferma d-deċiżjoni appellata fl-intier tagħha.

L-ispejjeż marbuta mal-proċeduri tal-arbitraġġ għandhom jibqgħu kif deċiżi, u dawk ta' din l-istanza għandhom jitħallsu mis-soċjetà appellanta.

Moqrija.

**Onor. Dr Lawrence Mintoff LL.D.
Imħallef**

**Rosemarie Calleja
Deputat Registratur**