Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 122/2017

TY ("l-ilmentatrici")

vs

***Crystal Finance Investments Ltd.* (C 26761)**

("il-provditur tas-servizz" jew "*Crystal*")

Seduta tas-27 ta' Mejju 2019

L-Arbitru,

Ra l-ilment li jittratta telf li l-ilmentatri tghid li garrbet minn investiment li kellha mal-*Crystal Finance Investments Limited* kawza tad-dewmien minn dan tal-ahhar sabiex jinfurmaha bl-andament negattiv tal-investiment u bl-azzjonijiet li setghet tiehu.

L-ilmentatrici stqarret li:

"Jien kont nippretendi li l-financial adviser tieghi kellu jinfurmani fil-bidu bhalma kien ghamel Matthew Magro meta ssuggerixxa li jien naghlaq il-kont li kien sejjer hazin u nidhol f'dan l-imsemmi portfolio, u mhux meta dawn il-bonds kienu waslu fl-ahhar u ma jiswew xejn."[1]

L-ilmentatrici indikat li kien f'Gunju 2016, meta ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien cemplilha sabiex jinfurmaha li l-*Edcon* u r-*Rickmers*, zewg *bonds* li hi kellha, kienu sejrin hazin. Kien intqal lilha li seta' joffrilha biss €900 tal-*Edcon*, offerta li hi rrifjutat peress li l-kumpanija li qed tohrog il-*bond* ma kinitx falluta u, ghalhekk, setghet tistenna sakemm taghlaq il-*bond*. Izda, hi tenniet ukoll li ma setghetx tkun taf kif inhu l-andament tar-*Rickmers* minhabba li hi ma kinitx qed tigi infurmata dwar dan mill-provditur tas-servizz; u saret taf li dan kompla ukoll

[1] *A fol.* 5

sejjer hazin meta ma rcevietx l-imghax dovut lilha filwaqt li kienet tkellmet ma' rapprezentant iehor tal-provditur tas-servizz meta zaret il-fergha ma' habiba taghha li ghandha l-istess problema.

Minbarra d-dewmien tal-provditur tas-servizz sabiex jinfurmaha dwar l-andament negattiv tal-*bond,* l-ilmentatrici ilmentat ukoll dwar il-fatt li ghal sentejn shah hi ma rcevietx l-imghax fuq il-*bond Edcon*, filwaqt li fis-sena 2017 lanqas irceviet dak dovut fuq ir-*Rickmers.* Barra minn hekk, l-ilmentatrici tenniet li ilha ma tircievi minghand il-provditur tas-servizz rendikont tal-portafoll taghha mill-ahhar ta' Dicembru 2015.

Meta l-ilmentatrici talbet lir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz rendikont tal-portafoll taghha, hi giet infurmata li fl-2018, hija ser tkun qed tiehu s-somma ta' €7,981.10 minflok is-€16,123 li kienet investiet.

Ghaldaqstant, l-ilmentatrici qed titlob li meta timmatura l-*bond,* tiehu lura l-ammont kollu li hi kienet investiet flimkien mal-imghax totali dovut ghas-sena 2018. Minbarra dan, qed titlob ukoll li tinghata s-somom ta' €201.55 u €407.11, li jirraprezentaw imghax li hi ma rcevietx fis-sena 2016 u 2017 rispettivament.

Ra r-Risposta tal-Provditur tas-Servizz li tghid:

1. Illi preliminarjament, l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji (l-"**Arbitru**") m'ghandux gurisdizzjoni sabiex jisma' u jiddeciedi l-vertenza odjerna billi l-partijiet issottomettew ghal gurisdizzjoni tal-Qrati ta' Malta u dan *ai termini* tal-Artikolu 17 tat-*Terms of Business Agreements* (annessi u mmarkati bhala '***Dok CFI1', 'Dok CFI2'*** rispettivament) liema artikolu jispecifika bl-aktar mod car illi '*This Agreement is subject to the Laws of Malta and any dispute, which may arise therefrom, shall be subject to the jurisdiction of the Maltese Courts,*' u, ghalhekk, l-Arbitru ghandu jiddeciedi li jieqaf f'dan l-istadju milli jipprocedi bis-smigh u decizjoni dwar il-mertu ta' dan l-Ilment.

2. Illi preliminarjament ukoll u dejjem minghajr pregudizzju ghas-sueccipit u ghall-eccezzjonijiet li jsegwu, is-Socjetà Esponenti teccepixxi in-nullità tal-Ilment *ai termini* tal-Artikolu 789(1)(c) tal-Kap. 12 tal-Ligijiet ta' Malta inkwantu iffaccjata bl-Ilment kif gie redatt, is-Socjetà Esponenti ma tistax tressaq difiza adegwata billi mill-istess Ilment ma jirrizultax/jirrizultawx

in-nuqqas/ijiet tas-Socjetà Esponenti li jaghtu lok ghall-Ilment u kwalunkwe dritt pretiz minnu. Fic-cirkostanzi ma huwiex possibbli li s-Socjetà Esponenti taghraf il-bazi tal-istess Ilment (u allura l-eccezzjoni u sussegwentement il-prova li trid tressaq) biex tiddefendi lilha nfisha adegwatament kif hu dritt indisputibbli taghha u xi provi tressaq biex ixxejjen il-pretensjoni ghad-danni allegati li fi kwalunkwe kaz huma r-rizultat ta' fatturi totalment estranei ghas-Socjetà Esponenti.

3. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-Ilment huwa mimli inezattezzi b'sensiela ta' allegazzjonijiet bla bazi u inveritieri sabiex jinsgu storja artificjali tar-rapport bejn l-investitur Ilmentatrici u s-Socjetà Esponenti kif se jigi ampjament ippruvat waqt is-smigh ta' dan il-kaz.

4. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, subordinatament u fil-mertu, l-Ilment u l-allegazzjonijiet tal-Ilmentatrici huma ghal kollox fiergha u infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu respinti bl-ispejjez ghaliex f'kull waqt is-Socjetà Esponenti agixxiet kif rikjest mill-qafas regolatorju applikabbli u skont l-oghla livell ta' diligenza mistennija fil-ligi, kif jista', jekk ikun hemm il-htiega, jigi ampjament ippruvat waqt is-smigh ta' dan il-kaz.

5. Illi fil-mertu l-Ilment u t-talbiet tal-attrici huma ghal kollox infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu respinti bl-ispejjez;

6. Illi fil-mertu u minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-attrici tibbaza l-Ilment taghha fuq allegazzjonijiet varji konfuzjonarji, li l-Ilmentatrici qed taghmel dikjarazzjonijiet differenti u mhux konsistenti, mimlija kontradizzjoni u tara ma' xiex tista' taqbad biex tipprova tiggustifika li hemm lok ta' ilment meta, fil-fatt, m'hemmx lok. Ghaldaqstant, mhuwiex car x'inhuwa l-bazi tal-Ilment hlief telf ta' kapital li minnu innifsu ma joffrix skop ghal ilment jekk ma jkunx ippruvat xi nuqqas min-naha tal-provditur tas-servizz.

   Filwaqt li s-Socjetà Esponenti taghmilha cara illi kienet l-attrici li ddecidiet illi tinvesti flusha f'investimenti mas-Socjetà Esponenti minghajr ebda pressjoni da parti tas-Socjetà Esponenti, kif ukoll kienet hi li riedet imghax gholi allavolja gie spjegat lilha hafna drabi li dan ifisser riskju oghla, is-Socjetà Esponenti ma taqbel assolutament xejn mal-

allegazzjonijiet maghmula f'dan l-Ilment. Anzi ssostni li l-klijenta kienet ben infurmata dwar ir-riskju li anke tista' titlef il-kapital jew parti minnu, u dan mhux biss fehmitu izda ikkonfermat u ffirmat ghalih. Wara kollox, l-investimenti kienu dejjem f'*bonds* semplici, addattati ghat-tip ta' investitur mhux professjonali, facli biex tfiehemhom u facli biex wiehed jifhimhom u ma kien hemm ebda element ta' *misselling.* Anzi, l-Ilmentatrici kienet tiehu interess kbir u tistaqsi biex ticcara u tizgura li qed tifhem sew qabel ma kienet taccetta u tiffirma;

7. Illi subordinatament u minghajr pregudizzju ghall-premess, l-Ilment huwa infondat fil-fatt u fid-dritt u ghandu jigi michud bl-ispejjez ghaliex:

   a) Illi d-dannu jew telf li garrbet l-Ilmentatrici, jekk sehh, sehh totalment bhala rizultat ta' cirkostanzi, avvenimenti u interventi ta' terzi li fuqhom assolutament ma kellhom jew ma seta' jkollhom l-ebda kontroll is-Socjetà Esponenti kif jidher car mill-kommunikazzjonijiet tal-*Issuers* tal-*bonds* (*Edcon Group* u *Rickmers AG*) li gew jew qed jigu strutturati ***('Dok CFI3', Dok CFI4')*** li ntbaghtu lill-Ilmentatrici. Ghalhekk kwalunkwe telf li garrbet l-attrici huwa rizultat ta' *Market* u *Credit Risk*, riskju inerenti ta' kull investiment finanzjarju (u dan kif gie spjegat lill-Ilmentatrici mir-rapprezentanti tas-socjetà konvenuta, kif ukoll miktub fid-dokumenti provduti lill-Ilmentatrici, liema dokumenti hi stess kienet iffirmat, inkluz ir-*ratings* tal-*bonds*, *vide* '***Dok CFI5')***, u kif ukoll spjegat lilha fil-korrispondenza qabel dan l-Ilment), u liema *bonds,* **9.5% Edcon Ltd. 2018; 8.875% Rickmers 2018,** kienu parti minn *Bond Portfolio*, u fil-hin meta nghata l-parir lill-attrici, l-investimenti kienu *suitable* ghaliha, u tul ir-relazzjoni kollha bejn il-partijiet li bdiet fis-sena **2007** (fl-ittra tas-Socjetà Esponenti bid-data 31/08/2017 giet ikkwotata is-sena 2010 bi zball), qatt u fl-ebda mument ma kien hemm investiment mhux skont kif tirrikjedi s-sengha u l-arti u mhux b'konformità mal-istruzzjonijiet tal-Ilmentatrici stess. Huwa veru li l-ghazla tal-*bonds* saret mis-Socjetà Esponenti, izda ghall-kuntrarju ta' kif qed tghid l-Ilmentatrici, kull investitur tinghatalu l-informazzjoni fuq kull kumpanja minn qabel ma jiehu decizjoni, u dan isir anke bil-miktub fejn kull riskju u *ratings* ufficjali jigu

moghtija lill-klijent. L-ghazla jekk jaccettax jew le il-parir tal-provditur tas-servizz tibqa' f'idejn il-klijent li dejjem setghu jitolbu alternattivi jekk ma kinux komdi bil-*bonds* kif proposti mis-Socjetà Esponenti.

b) L-Ilmentatrici investiet f'*bonds* ta' investimenti tal-istess tip mis-sena elfejn u sebgha (2007), u konvenjentement m'hijiex tikkonsida l-investimenti li saru mill-bidu tar-relazzjoni bejn il-partijiet mis-sena 2007. Kull tranzazzjoni fejn diversi drabi l-Ilmentatrici inghatat aktar minn ghazla wahda ta' fejn tinvesti flusha. Huwa wisq facli u kontra kull principju ta' *portfolio theory* li investitur izomm ghalih il-qligh sostanzjali li ghamel tul iz-zmien mill-portafoll ta' investimenti u mbaghad jippretendi li *advisor*, f'dan il-kaz, is-Socjetà Esponenti, minkejja r-*risk warnings* li jkun ta lill-klijent bil-fomm u bil-miktub, jidhol jaghmel tajjeb ghal xi investiment partikolari li jmur hazin minkejja li dan jigri minhabba cirkostanzi li graw ferm wara li jkun inghata l-parir, cirkostanzi li ma kinux prevedibbli fil-mument li fih sar l-investiment. Inzidu wkoll li matul is-sena 2016 ghandna numru ta' telefonati rekordjati li saru fejn l-Ilmentatrici tkellmet mal-*financial advisor* fejn inghatat kull informazzjoni li kellna f'idejna, gew spjegati ic-cirkostanzi taz-zewg kumpaniji li hargu l-*bonds* li fuqhom qed tilmenta, intbaghtitilha valwazzjoni u giet avzata li ghandha tikkunsidra tohrog mill-investiment biex jitnaqqas it-telf.

Madankollu, f'paragrafu erbgha ta' *'Taqsima D l-Ilment Tieghek'* qed tikkontradixxi dak li qed tghid hi stess '*… li kienet infurmata li Edcon u Rickmers kienu sejrin hazin'* u fl-istess paragrafu, imbaghad, tghid, '*li ma kienet taf xejn ghax ma rcievitx ir-rendikont'*. Filwaqt li jista' jkun li minhabba xi problemi postali, ir-rendikont ma wasalx dan ma jfissirx li ma kinitx infurmata, anzi kellha kull informazzjoni necessarja biex tiehu decizjoni infurmata. Fil-fatt, fid-disa' telefonati li saru bejn Gunju 2016 u Dicembru 2016, qatt ma ssemma' l-ilment li mhix qed tircievi r-rendikont; setghet avzat u talbet sabiex jintbaghtilha iehor izda, ovvjament, kellha kull informazzjoni f'idejha.

Dan kollu hu dokumentat min-naha taghna u kkonfermat ukoll fl-ittra tal-attrici bid-data tas-26 ta' Gunju 2016. Nirrispondu wkoll l-allegazzjoni fuq din l-ittra fejn issa qed tghid li ma rcevietx *acknowledgement* u infakkru li l-*financial advisor* kellem lill-klijenta diversi drabi u anke ha nota ta' dan kollu. Allura, ma nistghux nifhmu ghaliex qed tipprova tbiddel il-fatti.

c) Ma tezisti u lanqas ma nghatat, kif ma setghetx tinghata, ebda garanzija awtomatika li investiment bhal dak jirrendi dak li kien minnu mistenni kif ukoll jithallas lura l-kapital wara li jimmatura ghaliex l-investiment hu dak li hu u l-investitur ma jistax jibdel il-karatteristici tieghu.

d) Is-servizz li ghazlet l-Ilmentatrici kien wiehed ta' parir u ghazla f'idejn l-Ilmentatrici (*advisory service*), u mhux f'idejn id-diskrezzjoni tas-Socjetà Esponenti (*discretionary service*) fejn l-ghazla taqa' biss f'idejn is-Socjetà minghajr konsultazzjoni mal-Ilmentatur. Dan isostni illi l-Ilmentatrici dejjem kienet mgharrfa minn qabel u ippartecipat f'kull decizjoni u kienet dejjem aggornata kemm f'diversi laqghat, diskussjonijiet telefonici u anke permezz ta' korrispondenza li intbaghtet regolari.

8. Is-Socjetà Esponenti dejjem imxiet mal-obbligi taghha, skont kif tirrikjedi l-ligi u anke bosta regolamenti taht il-*MiFID* (*The Markets in Financial Instruments Directive*) minghajr ebda preferenza lejn xi tip jew grupp ta' klijenti fuq iehor. Dan oltre li l-ligi dwar is-servizz tal-investiment u l-*MiFID*, kif ukoll it-*Terms of Business* bejn il-klijent u *Crystal* kollha jipprovdu li l-obbligi ta' *Crystal* kien li jaghtu parir gust u professjonali a bazi ta' informazzjoni disponibbli fil-hin li jsir l-investiment, f'dan il-kaz it-22 t'April 2014. Jekk wara c-cirkostanzi jinbidlu b'mod imprevedibbli u dan iwassal ghal waqgha fil-prezz tal-*bonds*, dan huwa riskju li jrid igorru l-investitur bhalma l-investitur igawdi mill-qligh fuq investimenti li jmorru tajjeb.

9. Jekk jigi accettat ragunar li klijent igawdi l-qligh fejn l-investimenti jmorru tajjeb, izda fejn imorru hazin il-provditur tas-servizz irid jaghmel tajjeb in parti jew fl-intier, allura, dan ifisser theddida ghas-sostenibbilità tal-

industrija tal-investimenti f'Malta ghax l-industrija ma tistax tippartecipa f'loghba li wicc jirbah il-klijent u rgejjen titlef l-industrija. Fil-fatt, meta wiehed iqis il-qligh li l-klijenta kellha minn investimenti ma' *Crystal* ma jirrizultax li l-klijenta ghamlet telf izda, fil-fatt, ghamlet qligh.

10. Illi fl-ahhar nett jinghad illi s-Socjetà Esponenti ma thossx illi hemm rimedju ghall-Ilment kif imressaq mill-Ilmentatrici peress illi l-Ilment m'huwiex gustifikat.

11. Niccaraw ukoll izda li l-ftehim ta' *Terms of Business* li jezisti bejn l-Ilmentatrici u s-Socjetà Esponenti jipprovdi li kull tilwim ghandu jigi deciz fil-qorti civili u, ghalhekk, kull decizjoni tal-Arbitru tista' tigi appellata fil-qorti. Dan biex ma jinkorrux spejjez bla htiega il-partijiet.

12. Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Bl-ispejjez.

Sema' x-xhieda

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

Eccezzjonijiet Preliminari

L-ewwel eccezzjoni tirrigwarda l-gurisdizzjoni tal-Arbitru. Il-provditur tas-servizz jghid li l-Arbitru m'ghandux gurisdizzjoni a bazi tal-Art. 17 tad-dokumenti, Dok CFI1[2] u CFI2,[3] ipprezentati mill-provditur tas-servizz ghaliex skont hu dan il-kaz tista' iddecidih biss il-Qorti ta' Malta .

L-Arbitru qed jichad din l-eccezzjoni peress li:

---

[2] *A fol.* 44 *et seq*

[3] *A fol.* 53 *et seq*

i. Meta sar dan il-kuntratt ma kienx ghadu twaqqaf l-Ufficcju tal-Arbitru u, ghalhekk, il-partijiet ma setax kellhom l-intenzjoni li jeskluduh;

ii. Ghaliex ukoll il-klawsola 17 tat-*Terms of Business Agreement* normalment tintuza f'kuntest internazzjonali fejn trid issir ghazla bejn il-ligijiet diversi li japplikaw ghall-kuntratt u wkoll liema qorti jkollha gurisdizzjoni.

Dan gie kkonfermat u elaborat f'decizjonijiet tal-Qorti tal-Appell, fosthom f'dik fl-ismijiet ***Theresa Camilleri vs Crystal Finance Investments Ltd.*** **deciza fil-5 ta' Novembru 2018** fejn il-Qorti irriteniet illi

''L-Artikolu 21(1)(a) hu ntiz ghall-konsumatur fis-sens li l-ghazla hi tieghu fejn ghandu jfittex ghal rimedju fir-rigward ta' ilment relatat mal-imgiba ta' provditur ta' servizz finanzjarju".

Il-Qorti ziedet ukoll:

"Il-kuntratt li ffirmaw il-partijiet hu tat-tip standard form fejn il-konsumatur ikun f'pozizzjoni ta' take it or leave it ghaliex ma jkollux bargaining power. Ghall-qorti meta fil-11 t'April il-partijiet iffirmaw il-kuntratt, klawsola 17 ma kinetx taghmel sens meta tqis li:

i. Fil-ftehim li sar ma kienx hemm xi element internazzjonali bejn il-partijiet. Choice of Jurisdiction Clause normalment issir sabiex kwistjoni tinqata' minn qorti ta' pajjiz maghzul u mhux minn qorti f'pajjiz iehor;

ii. Fi zmien li kien iffirmat il-kuntratt, il-qrati kienu l-uniku post fejn parti setghet tfittex ghal rimedju kontra l-parti l-ohra minghajr htiega tal-kunsens tal-parti l-ohra. F'dak iz-zmien l-Att dwar L-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji ma kienx ligi … Ghalhekk zgur li f'dak iz-zmien il-partijiet ma setax kellhom l-intenzjoni li jeskludu r-rimedju li jaghti l-Kap. 555 lill-konsumatur, galadarba kien rimedju li ma jezistix …"

Il-Qorti ikkonkludiet:

"Il-Qorti hi tal-fehma li hemm cirkostanzi specjali li xorta jwassluha sabiex tiskarta klawsola 17 tal-kuntratt minhabba li m'hemmx dubju li fiz-zmien li l-partijiet iffirmaw il-kuntratt hadd minnhom ma seta' kien qieghed jipprevedi l-introduzzjoni tal-Kap. 555. Ir-rimedju li jaghti l-Kap. 555 lill-konsumatur huwa

wiehed ad hoc bil-ghan li jissimplifika l-access tal-konsumatur tas-servizzi finanzjarji ghal rimedju kontra l-provditur tas-servizz. Rimedju li ma kienx jezisti fiz-zmien li l-partijiet iffirmaw il-kuntratt u li ghalhekk l-appellata qatt ma setghet irrinunzjat ghalih".

Dan kollu gie kkonfermat f'decizjonijiet ohra tal-Qorti tal-Appell kontra l-istess provditur tas-servizz fuq eccezzjoni identika, fosthom, dik ricenti fl-ismijiet: ***Mary Anne Vella vs Crystal Finance Investments Ltd.* tal-11 ta' Frar 2019.**

Finalment, fl-ittra li kiteb il-provditur tas-servizz lill-ilmentatrici fil-31 t'Awissu 2017,[4] qalilha li tista' tfittex rimedju quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji u, ghalhekk, irrikonoxxa u ssottometta ruhu ghall-gurisidizzjoni tieghu.

L-Arbitru jaghmel tieghu il-motivi espressi mill-Qorti tal-Appell 'il fuq imsemmija u ghar-ragunijiet moghtija qed jichad din l-eccezzjoni.

Nullità

It-tieni eccezzjoni dwar nullità *o meno* tal-ilment hija wahda fiergha peress li, kif deciz mill-Arbitru f'diversi decizjonijiet li kien involut fihom l-istess provditur tas-servizz, l-Arbitru mhuwiex marbut bil-Kodici tal-Procedura Civili hlief ghal referenzi specifici li jsemmihom il-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Il-procedura tal-Arbitru hija regolata bil-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta li ma tikkontempla l-ebda nullità anzi tinsisti li l-proceduri quddiem l-Arbitru huma informali u l-Arbitru jrid jiddeciedi skont il-mertu tal-kaz.

Mhux minnu li l-provditur tas-servizz gie b'xi mod pregudikat mill-mod kif inkiteb l-ilment, tant li ghamel risposta estensiva. L-ilment kif miktub huwa konformi mal-htigijiet tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, senjalatament l-Artikolu 22(1) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, liema artikolu ma jikkontempla l-ebda nullità u, ghalhekk, in-nullità la jistghu joholquha l-partijiet u lanqas l-Arbitru galadarba mhix kontemplata mil-ligi. Ghalhekk l-ilment m'hemm xejn null fih.

[4] *A fol.* 10 *et seq*

Barra minn hekk, l-Arbitru jaghmel referenza ghad-decizjoni tal-Qorti tal-Appell[5] f'kaz iehor kontra l-istess provditur tas-servizz fejn din il-Qorti qablet mal-Arbitru li din l-eccezzjoni hija fiergha.

Ghalhekk l-Arbitru qed jichad din l-eccezzjoni.

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[6]

L-ilmentatrici qieghda bazikament tilmenta li hija ma rcevietx il-kupuni fuq l-investiment li kellha fil-*BP 211*, u li meta l-investiment kien sejjer hazin damu ma avzawha b'dan. Trid ukoll tinghata lura l-kapital kollu li investiet u dan meta jimmatura fl-2018.

Dwar dan, il-provditur tas-servizz jghid li matul is-sena 2016, saru numru ta' telefonati, li huma rrekordjati,[7] fejn l-ilmentatrici tkellmet mal-*financial advisor*, fejn inghatat kull informazzjoni disponibbli waqt li gew spjegati c-cirkostanzi taz-zewg kumpaniji li hargu l-*bonds* ilmentati filwaqt li nbaghtitilha valwazzjoni u giet avzata li ghandha tikkunsidra tohrog mill-investiment biex jitnaqqas it-telf.

Il-provditur indika ukoll li, minkejja li l-ilmentatrici sahqet li ma kinitx qed tircievi r-rendikont tal-andament tal-portafoll taghha, fid-disa' telefonati li saru bejn Gunju 2016 u Dicembru 2016, dan qatt ma gie ilmentat.

Ir-Relazzjoni tal-Ilmentatrici mal-Provditur tas-Servizz

Ir-relazzjoni tal-ilmentatrici mal-provditur tas-servizz bdiet fis-sena 2005, meta din giet irrakkomandata lill-istess provditur minn klijent iehor tal-*Crystal.*

Dak iz-zmien imtela *Client Profile*[8] datat 27 ta' Dicembru 2005, li jindika li l-ilmentatrici giet ikklassifikata li kellha *Low Risk Profile,*[9] filwaqt li l-ghan tal-kont

---

[5] ***Carmel Bartolo et Vs Crystal Finance Investments Ltd.* tal-5 ta' Novembru 2018**
[6] Kap. 555, Art. 19(3)(b)
[7] Esebiti fuq *pendrive* f'dan il-process
[8] *A fol.* 105
[9] *A fol.* 107

taghha mal-provditur tas-servizz kien dak ta' dhul – "*What is the purpose of the account with Crystal Finance Investments? – Income.*"[10]

Minkejja li dan il-*Client Profile* gie komplut lejn l-ahhar tas-sena 2005, a bazi tad-dokumentazzjoni pprezentata kif ukoll ikkonfermat mill-provditur tas-servizz, l-ewwel investiment gie mibjugh minn dan tal-ahhar fis-sena 2007. Huwa proprju ghalhekk li fit-twegiba ghall-ilment il-provditur tas-servizz kontinwament ikkwota s-sena 2007.

Sussegwentement, gie komplut *Confidential Client Fact Find for the Suitability Test*[11] datat 17 ta' Settembru 2013, li jindika li l-ilmentatrici giet ikklassifikata bhala *Retail Client* filwaqt li jindika wkoll li s-servizz moghti lilha mill-provditur tas-servizz kien dak ta' *Investment Advice*.

Hawn ukoll huwa indikat li l-ghan tal-investiment wara l-investiment offrut lilha kien dak ta' zieda fid-dhul taghha – *"What is the purpose of the investment – Maximise Income",*[12] filwaqt li l-"*investor's attitude towards risk*"[13] giet ikkategorizzata bhala *Medium*.

Barra minn hekk, l-istess *Client Fact Find* jindika ukoll li l-ilmentatrici kienet familjari kemm mal-*bonds* kif ukoll ma' *investment advice.*[14]

L-Investiment li dwaru qed jitressaq dan l-Ilment

L-investiment li dwaru qed jitressaq dan l-ilment huwa ***BP 211 5% EUR High Yield Bond Portfolio 9th July 2018***, portafoll ikkreat internament mill-provditur tas-servizz, li kien jikkonsisti f'dawn il-*bonds* sottostanti:

- *9.5% Edcon (Proprietary) Ltd 01.03.2018*
    - ISIN XS0596918135 – Valor 12568725
- *6.625% Fiat Finance & Trade Ltd 15.03.2018*

---

[10] *A fol.* 106
[11] *A fol.* 110
[12] *A fol.* 113
[13] *Ibid.*
[14] *A fol.* 112

    - ISIN XS0906420574 – Valor 20944389

- *8.875% Rickmers Holding GmbH & Gie KG 11.06.2018*
    - ISIN DE000A1TNA39 – Valor 21426036

- *5.875% Republic of Croatia 09.07.2018*
    - ISIN XS0645940288 – Valor 13299538

Il-*BP 211* gie mibjugh lill-ilmentatrici f'April 2014, bl-ammont investit ikun ir-rikavat minn *bond portfolio* iehor li hi kellha, hekk kif rifless fi *Switch Confirmation*[15] mahruga mill-provditur tas-servizz.

L-Ilment rigward in-nuqqas ta' Kupun ricevut

Fl-ilment taghha, l-ilmentatrici indikat bic-car li wahda mir-ragunijiet ghalfejn qed jigi mressaq dan l-ilment hija minhabba l-kupun inqas li hija rceviet kemm damet investita f'dan il-portafoll.

Hi sahqet li:

"L-imghax fuq l-Edcon bond ma tawhulix ghal sentejn shah u din is-sena 2017 ma hallsunix l-imghax tar-Rickmers bond ukoll .... Jiena nippretendi ukoll li meta jimmatura l-bond jaghtuni l-imghax fuq il-bond kollu ghas-sena 2018 ..."[16]

Huwa evidenti li l-ghan tal-ilmentatrici kien id-dhul regolari mill-imghax fuq l-investimenti li hi kellha. Fil-fatt, kif anke ser issir referenza u jigi spjegat aktar 'il quddiem, meta hi giet infurmata mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz dwar l-andament negattiv tal-investiment, u dwar xi azzjoni li setghet tittiehed f'dan ir-rigward, hi kontinwament sahqet u ghazlet li kienet ser tistenna l-imghax dovut lilha.

Huwa minnu li l-ilmentatrici ma rcevietx dan l-imghax kollu dovut lilha. Dan gie spjegat lilha kemm mir-rapprezentant tal-provditur f'konverzazzjonijiet telefonici li kellhom kif ukoll f'korrispondenza formali mibghutha lilha mill-istess provditur.

---

[15] *A fol.* 26
[16] *A fol.* 4

Izda, tajjeb li jinghad li l-fatt wahdu li l-kupun ricevut kien inqas minn dak suppost dovut mhix raguni bizzejjed li twassal ghall-ilment. Il-karatteristici ta' *bond*, kemm jekk diretta, kif ukoll jekk tifforma parti minn portafoll, huma dawk li huma u, ghalhekk, il-kupun jiddependi mill-andament fis-suq tal-*bond* in kwistjoni u d-decizjonijiet mehuda mill-kumpanija li qed tohrog il-*bond* f'dan ir-rigward. Dan ifisser li ma jkunx il-provditur tas-servizz li jiddeciedi dwar id-distribuzzjoni ta' dawn l-istess kupuni.

L-andament tal-*Edcon* u r-*Rickmers* ma kienx kif mistenni, u kien proprju ghalhekk li l-ilmentatrici naqset milli tircievi xi kupuni li kienu dovuti lilha u, ghalhekk, m'ghandha tigi imputata l-ebda htija lill-provditur tas-servizz f'dan ir-rigward.

L-Ilment fir-rigward tad-dewmien min-naha tal-Provditur tas-Servizz

Fl-ilment taghha, l-ilmentatrici sahqet li:

"Jien kont nippretendi li l-financial advisor tieghi kellu jinfurmani fil-bidu bhal ma kien jaghmel Matthew Magro meta ssuggerixxa li jien naghlaq il-kont li kien sejjer hazin u nidhol f'dan l-imsemmi portfolio, u mhux meta dawn il-bonds kienu waslu fl-ahhar u ma jiswew xejn."[17]

Kif digà ntqal, l-ilmentatrici sahqet li kien f'Gunju 2016, meta hi rceviet telefonata minghand ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz fejn giet infurmata li l-*Edcon* u r-*Rickmers* kienu sejrin hazin. Din il-konverzazzjoni telefonika giet irrekordjata mill-provditur tas-servizz u dan tal-ahhar ipprezenta anke prova ta' dak kollu li gie diskuss.

Huwa evidenti li fl-14 ta' Gunju 2016, kienet l-ilmentatrici innifisha li cemplet lill-istess rapprezentant sabiex tistaqsi dwar xi interessi fuq investimenti ohrajn li hi kellha u li kienet ghadha ma rcevietx. Kien proprju f'dak l-istadju fejn hi giet infurmata li:

"Issa l-iehor (BP 211) huwa maqsum f'erba' kumpaniji – erba' bonds. Fuq tnejn minnhom hargu rizultati hziena u l-prezz taghhom nizel."[18]

---

[17] *A fol.* 5
[18] *A fol.* 164

Tul din il-konverzazzjoni, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ta spjegazzjoni dettaljata tal-andament tal-investiment, x'qed jigri, u x'jista' eventwalment isehh. Spjegalha, fost ohrajn, id-decizjoni li l-provditur tas-servizz kien ha, *cioé,* li l-*bond portfolio* kien ser jinqasam fi tnejn u li l-*Edcon* kien ser jinhareg f'pozizzjoni diretta fuq il-kont taghha u li, filwaqt li kienet ser tkun qed tircievi l-imghax dovut lilha fuq it-tliet *bonds* sottostanti l-ohra, dak tal-*Edcon* ma kinitx ser tkun qed tircevih minhabba l-ahbar tad-differiment ta' dan il-kupun ghal Dicembru 2016 u jekk, eventwalment, dan jithallas hi tkun qed tircevih dak iz-zmien.

Tajjeb li jinghad ukoll li minkejja li kienet ser tkun qed tircievi l-imghax fuq ir-*Rickmers,* ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz infurmaha ukoll li sad-data tal-maturità ta' dan il-portafoll, dak iz-zmien kien hemm ic-cans li r-*Rickmers* tirkupra. L-ilmentatrici giet infurmata li jekk ikollha tbiegh dan l-investiment, kien ser ikollha telf ta' madwar €6,000. Meta, ovvjament, l-ilmentatrici uriet id-dizappunt taghha f'dan ir-rigward, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien car maghha, meta indikalha li:

"Tista' tghidli ha nistenna ftit iehor forsi jitla', imma jista' jinzel ukoll. Jew inkella tghidli, isma', igbed u naghmillek xi haga simili bhal m'ghandek l-ewwel wiehed inti, imma lanqas dak m'ghogbok inti."[19]

Meta l-ilmentatrici talbet is-suggeriment tar-rapprezentant minhabba li, anke kif qalet hi stess, jifhem izjed minnha, dan tal-ahhar kien car u qalilha:

"Jien kont se nghidlek nohorgu minnhom u naghmillek xi haga simili bhall-ewwel wiehed, ha nirkupraw xi haga it-telf."[20]

Izda, minkejja li l-opinjoni tar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kienet li hi tbiegh l-investiment li hi kellha, u anke issuggerielha terga' tinvesti b'tentattiv li tirkupra dak li hi tilfet, l-ilmentatrici m'accettatx, u dan kien car minhabba li hi ma riditx tirriskja u titlef dak l-ammont kollu.

F'dan l-istadju, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz rega' kien car maghha, meta qalilha:

---

[19] *A fol.* 165
[20] *Ibid.*

"Jekk trid thallihom hemmhekk nista' nhallihomlok imma tista' titlef aktar jekk jinzlu aktar. Tista' tirkupra ukoll. Jekk trid tahsibha naqra u terga' tkellimni, bil-qalb kollha."[21]

Minkejja dan kollu, u li rega' ghal kemm-il darba tennielha li ma jistax jaghti l-ebda garanzija li dan ser jirkupra, l-ilmentatrici ghazlet li:

"Ha nistenna sal-imghax, imma mhux ha nitlef sitt elefijiet ta."[22]

A bazi ta' dan kollu, huwa car li minkejja li f'Gunju 2016, wara spjegazzjoni dwar dan, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz taha l-parir sabiex tbiegh dan l-investiment li hi kellha, hi ghazlet li ma tilqax dak li kien gie suggerit lilha peress li ma kinitx lesta titlef minn dak li hi kienet investiet. L-ilmentatrici kontinwament sahqet li l-ftehim li kien sar originarjament, jigifieri meta l-investiment gie mibjugh lilha, kien li meta dan jimmatura hi kienet ser tiehu lura dak li kienet investiet.

Sussegwentement, l-ilmentatrici rceviet id-dokumenti relattivi fir-rigward tad-differiment tal-kupun tal-*Edcon,* flimkien mad-decizjoni tal-provditur tas-servizz sabiex l-*Edcon* jitpogga f'pozizzjoni separata fuq il-kont taghha. Ta' min isemmi ukoll li rega' kien hemm konverzazzjonijiet telefonici ohrajn bejn l-ilmentatrici u r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, fejn dan tal-ahhar rega' taha spjegazzjoni tal-fatt li:

"... il-prezz nizel. S'issa ma fallewx, imma jista' jkun jiddikjaraw lilhom innifishom falluti."[23]

Gie ukoll spjegat lilha x'jistghu jkunu l-konsegwenzi:

"Skont x'jghidulna huma. Jista' jkun li jidhol xi hadd u jixtrihom, jew jghidulna li ha jaghmlu xi tip ta' ristrutturar. Jigifieri jista' jkun jghidulna li l-flus ha ntuhomlkom imma mhux sal-2018, imma jtawwal iz-zmien, jew inkella ha nitilfu parti mill-kapital imma mhux kollu, jew inkella jghidilna ha jkollna niddikjaraw lilna nnifisna falluti."[24]

---

[21] *Ibid.*
[22] *Ibid.*
[23] *A fol.* 163
[24] *Ibid.*

Mid-dokumenti esebiti jidher bic-car li kien hemm konverzazzjonijiet ohrajn bejn l-ilmentatrici u r-rapprezenant tal-provditur tas-servizz, fejn dan tal-ahhar kien dejjem car maghha fir-rigward tal-pozizzjoni u l-eventwali cirkostanzi. Izda, dejjem kienet l-ilmentatrici innifisha, li minhabba li ma riditx titlef l-imghax dovut lilha, kif ukoll ma riditx titlef mill-kapital li originarjament investiet, ghazlet li tistenna u, ghalhekk, baqghet investita fil-portafoll.

Minkejja li l-ilmentatrici tilmenta li giet avzata tard, anke meta fil-fatt giet avzatha u inghatawlha l-pariri tohrog mill-investiment, hi iddecidiet li tiehu r-riskju forsi l-investimenti jergghu jitilghu.

Ghalhekk ma tistax tghid li giet avzata tard meta anke meta giet avzata hi ddecidiet li ma tiehux il-parir biex flusha jergghu jigu investiti biex forsi tirkupra minn dak li kienet ser titlef. Meta hi rrifjutat li tiehu l-parir tal-provditur tas-servizz ghal azzjoni rimedjali hija kienet qed tassumi r-responsabbiltà ta' dak li ddecidiet.

Mit-telefonati jirrizulta li anke inghatat ic-cans li terga' tahsibha imma hija kienet deciza li thalli l-investiment kif kien bir-riskju kollu li gie spjegat lilha.

Ghal dawn ir-ragunijiet l-Arbitru qed jichad l-ilment.

Minhabba li l-Arbitru cahad l-eccezzjonijiet preliminari tal-provditur tas-servizz, kull parti ghandha ggorr l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji