Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 446/2016

LP u MP

vs

APS Bank Ltd. (C 2192)

Seduta tal-11 t'April, 2017

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentaturi qed jghidu :

Li huma kienu hadu l-prodott *APlus* minghand l-*APS Bank Ltd.* (il-provditur tas-servizz).

Illi ma kien hemm l-ebda *charge* ta' kull xahar fuq il-facilità *APlus,* la ghall-principal u lanqas ghall-imghax ghal kwazi sitt xhur.

Sa Awwissu 2016, l-*APS* kienet ilha tapplika interessi mhux awtorizzati. Dawn id-debiti bdew sitt xhur wara d-*drawdown* tal-prodott *APlus* bhala arretrati. Kull wiehed minn dawn id-debiti kien ghal aktar minn €1,500.

Illi minghajr ma inghataw 'struzzjonijiet' bil-miktub dwar kif il-facilità tal-*APlus* topera, l-ilmentatrici iddepozitat somma konsiderevoli fil-kont personali taghha (jumejn qabel id-*drawdown* tal-*APlus*), bl-aspettattiva li dan id-depozitu jirreduci l-imghax fuq l-*APlus Account.*

Hija issorveljat il-facilita` *APlus* ghal hames xhur shah wara d-*drawdown.*

Ma kien hemm l-ebda *charges* tal-imghax skont kif kien imsemmi fis-*Sanction Letter* u dan wassal biex huma jifhmu li l-imghax tal-*APlus* kien qed jigi eliminat peress li d-depozitu (li kienet ghamlet martu fil-kont taghha) kien akbar mill-ammont misluf bl-*APlus.*

Wara li martu kien ilha tissorvelja l-*Aplus Account* ghal hames xhur, hija ma baqghetx tissorvelja l-*APlus* ghal 12-il xahar minhabba cirkostanzi personali.

Ghalhekk kienet sorpiza ghalihom meta fit-3 ta' Settembru 2016, ircevew *e-mail* mill-*APS Bank* li kienet turi li kien hemm pagament dovut fuq l-*APlus Account.*

Meta gie spjegat lill-ilmentatrici li kien ghaddej l-imghax fuq l-*APlus Account,* hija mill-ewwel ghaddiet flus mill-kont personali taghha ghall-*APlus Account.*

L-*APS Bank* iccargjahom l-imghax fuq l-*APlus Account* ghall-ammont ta' €4,620.50 ghall-perjodu bejn is-27 ta' Gunju 2015 u t-28 ta' Gunju 2016.

Illi l-ilmenti taghhom huma tnejn:

(1) li l-*APS* ma pprovda l-ebda informazzjoni fuq prodott kumpless ta' self; u

(2) applika imghax mhux awtorizzat bi ksur shih tal-kuntratt tas-self.

Ghalhekk, il-provditur tas-servizz ghandu jhallashom lura l-imghax kumplessiv ta' €4,620.40.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz fejn jirribatti li:

L-imghaxijiet li l-ilmentaturi gew mitlubin ihallsu huma interessi fuq il-facilita`` li kellhom skont is-*Sanction Letter* SLM/14/DB bid-data tas-26 ta' Novembru 2014.

Il-fatt li l-imghaxijiet kienu addebitati kull sitt xhur kienet ikkunsidrata bhala prattika bankarja komuni ghal dak iz-zmien.

L-ammont ta' pagament regolari miftiehem mal-klijenti kien ta' €489 kull xahar, u kellu jinkludi kemm hlas lura tal-ammont misluf kif ukoll l-imghax fuq l-istess self.

Minn mindu nfetah l-*APlus Account* sa Gunju 2016, l-interessi fuq is-self kienu jigu addebitati fil-kont rispettiv kull sitt xhur. Dan sabiex jirrifletti l-mod shih

kif jingabru l-interessi li jridu jithallsu mill-klijenti li jkunu ssellfu mill-bank. Minn dak iz-zmien 'il quddiem, l-interessi qeghdin jigu addebitati kull xahar u mhux kull sitt xhur. Izda ma ngabru l-ebda imghaxijiet li ma kienux dovuti mill-klijenti.

Ghalhekk ma kienx qed jaqbel li kienu kisru xi ftehim u l-klijenti hallsu xi '*charges'* li ma kienux dovuti.

Ma setghux jigu uzati flus f'kontijiet differenti mill-*APlus Account* awtomatikament mill-Bank biex jitnaqqas id-debitu tal-*APlus Account* u ghalhekk, l-ufficjali tal-Bank ma setghux juzaw id-depozitu li kellha l-ilmentatrici fil-kont personali taghha ghaliex l-*APlus Account* kien miftuh f'isem iz-zewg konjugi flimkien.

Meta gew trasferiti flus ghall-*APlus Account*, dawn bdew jittiehdu in konsiderazzjoni sabiex jigi kkalkulat it-tnaqqis fl-ammont tas-self li kien ghad fadallu jithallas lura fuq l-*APlus Account.*

Ghalhekk il-provditur tas-servizz ma jhossx li b'xi mod naqas lill-ilmentaturi.

Ra d-dokumenti esebiti

Sema' x-xhieda

Sema' t-trattazzjoni orali tal-partijiet

Jikkunsidra:

L-ilmentaturi qed jilmentaw:

(1) li ma inghatawx informazzjoni fuq l-*APlus Account* u kif kien jahdem u

(2) li l-Bank applika imghax mhux awtorizzat bi ksur tal-kuntratt ta' self u ghalhekk il-provditur irid ihallashom lura s-somma ta' €4,620.40.

Il-Fatti tal-Kaz

L-ilmentaturi riedu jiehdu self minghand il-provditur tas-servizz sabiex jakkwistaw fond go tas-Sliema[1]. Huma gew offruti zewg prodotti li kienu l-

Fixed Interest Rate Home Loan, li huwa *loan* normali li gie offrut b'imghax ta' rata fissa ta' 2.5% ghall-ewwel sentejn li wara tigi rata varjabbli ta' 3% , kif ukoll gie offrut lill-ilmentaturi l-*APlus Account*, li hija facilità li tghaqqad il-karatteristici ta' self flimkien ma' depoziti f'kont wiehed. Min jiddepozita aktar mill-ammont li jkun marbut li jiddepozita jkun jista' jigbed l-ammont zejjed lura billi juza c-*cheque book,* jew xi *card* li jkollu. Jekk wiehed ma jigbidx il-flus zejda li jkun iddepozita jiffranka l-imghax. Minhabba li kellu dawn il-beneficcji, ir-rata ta' imghax kienet aktar minn dak ta' *loan* normali u, fil-fatt, kienet ta' 3.5%. Mid-dokument DB1[2] jidher li l-provditur tas-servizz baghat sommarju bil-*quotes* taz-zewg prodotti imsemmija u l-ilmentaturi ghazlu li jiehdu l-*APlus Account*. L-*emails* kollha jirreferu ghall-*APlus Account:* kemm min-naha tal-Bank kif ukoll min-naha tal-ilmentaturi.[3]

Il-kuntatti bejn l-ilmentaturi u l-Bank bdew permezz ta' *emails* u fid-9 t'Ottubru 2014, l-ilmentatrici baghtet dokumenti lill-Bank fosthom il-konvenju. Il-facilità giet approvata permezz ta' *Sanction Letter* tas-26 ta' Novembru 2014[4]. Il-kuntratt finali sar fit-2 ta' Jannar 2015.

Skont is-*Sanction Letter* is-self kien ta' €95,000, sabiex jinxtara appartament f'Tas-Sliema, b'rata ta' imghax ta' 3.5% fis-sena. Taht it-taqsima *'repayment'* kien hemm li:

'L-APlus facility is to reduce at the rate of €489 per month inclusive of interest, to clear in full within 24 years from first drawdown. (Total monthly payments of 288)'

L-ammont totali li kellu jithallas kellu jkun ta' €140,832, li kien jirrapprezenta €95,000 bhala kapital u €45,832 bhala interessi.

---

[1] *Sanction Letter* a fol 92
[2] *E-mail* a fol 120
[3] A fol 124
[4] A fol 92

Fil-*Credit Agreement,*[5] l-ilmentaturi qablu li jigu iccargjati l-imghax '*on daily debit balances in accordance with recognised banking practices'* u r-rata tal-imghax setghet tvarja. Ftiehmu wkoll illi '*we further undertake to route our earnings on a monthly basis thorugh our A+ Home Account.'*

Mill-i*statement* esebit[6] jirrizulta li fil-21 ta' Jannar 2015, l-ilmentaturi iddepozitaw €5,000, u fit-30 ta' Jannar, iddepozitaw is-somma ta' €5,000 li mill-ewwel inqatghu mis-somma ta' €95,000. Minn dakinhar sat-3 ta' Settembru 2016, ma saru l-ebda depoziti ohra fl-*APlus Account.* F'dik id-data saru depoziti totali ta' €55,000 u fil- 5 ta' Settembru 2016, gew depozitati €22,500, u kien baqa' bilanc favur il-Bank ta' €13,357 sat-2 ta' Novembru 2016.

L-*APlus Account* kien tip ta' self ta' *home loan* li kienet tinkorpora fiha wkoll *Savings Account* u *Current Account,* pero` kien joffri c-cans li jekk xi hadd jiddepozita aktar mill-ammont rikjest, ikun jista' jerga' jiehdu lura u b'hekk ikollu aktar likwidità; u min jiddepozita aktar flus mir-rata stabbilita u ma jigbidhomx, jiffranka l-imghax.

Jikkonsidra:

L-ewwel ilment tal-ilmentaturi huwa li ma kienux inghataw informazzjoni bizzejjed dwar l-*APlus Account.*

Mix-xhieda jirrizulta li l-ilmentatur kien jahdem f'banek u kien jiddisinja sistemi tal-*IT* fl-istess banek[7]. Mistoqsi mill-Arbitru x'xoghol kienu jaghmlu hu u l-mara tieghu, l-ilmentatur wiegeb:

'*Meta ftahna dan l-Account nghid li nahdmu fl-informatika. Il-mara tahdem f'servizzi mhux finanzjarji ta' software u jien nahdem f'payments, jigifieri International Transaction Banking.'*[8]

Jghid li meta ghamel it-*transaction* ma tawhx informazzjoni kif jahdem l-*APlus Account.* Fil-fehma tal-Arbitru din it-tezi ta' nuqqas ta' informazzjoni ma tantx

[5] A fol 102
[6] A fol 106
[7] A fol 162
[8] A fol 163

tista' ssib sostenn. Qabel xejn, qabel ma ghazlu l-*APlus Account,* l-ilmentaturi kienu gew offruti skema ohra ta' *loan facility*, imma iddecidew li jaghzlu l-*APlus Account* u l-*emails* digà msemmija huma xhieda ta' dan.

Galadarba kienu ghazlu l-*APlus Account* fuq prodott iehor suggerit lilhom, meta wiehed iqis il-livell ta' edukazzjoni tal-ilmentaturi u l-fatt li l-ilmentatur kien

b'xi mod jahdem ma' banek, b'mod ragonevoli jitqies li huma hadu d-decizjoni li jaghzlu l-*APlus Account* ghax fehmu kif kien jahdem u ghazluh. Ghalkemm il-prodott huwa mist, bejn *Loan Account* u *Current Account,* però huwa prodott li l-ilmentaturi setghu jifhmu facilment.

Barra minn hekk, wara l-*emails* li ntbaghtu, kien hemm laqghat mal-*APS Bank;* u kien hemm l-opportunità li, jekk ma fehmux xi haga, kellhom il-facilità li jistaqsu dwar kwalunkwe dubju li seta' kellhom.

Fl-affidavit tieghu[9] Daniel Borg xehed hekk:

'*Fis-6 ta' Dicembru 2014, il-klijenti kienu gew il-branch ta' Sliema biex jiddiskutu s-Sanction Letter kif ukoll jippreparaw dak li hemm bzonn biex jigi ffirmat il-kuntratt. Bla dubju kif gew dakinhar konna ddiskutejna l-ipoteka li kien hemm digà favur il-Bank of Valletta li riedet tigi wkoll kancellata kif ukoll ergajna spjegajna l-facilità u l-mekkanizmu ta' kif jahdem l-APlus Account qabel il-klijenti iffirmaw is-Sanction Letter. Dakinhar ukoll saret l-applikazzjoni tal-polza tas-sigurtà fuq il-hajja…'*

L-Arbitru m'ghandux ghalfejn jiddubita din ix-xhieda u, mill-kumpless tad-dokumenti kollha esebiti, l-Arbitru ma jistax jilqa' l-ewwel talba tal-ilmentaturi.

It-tieni talba hija fis-sens li l-provditur tas-servizz kien iccargja imghaxijiet li ma kienux awtorizzati skont il-ftehim ta' bejn il-partijiet.

L-allegazzjoni ewlenija li qed jaghmlu l-ilmentaturi f'dan ir-rigward hija fis-sens li l-Bank iddebitahom bl-imghaxijiet mhux wara xahar, izda wara sitt xhur mill-ftehim.

[9] A fol 117

L-Arbitru ma sab l-ebda ftehim f'dan is-sens. Il-perjodu tax-xahar jissemma biss dwar kif kellhom isiru r-*repayments* u li l-ilmentaturi intrabtu li jhallsu pagament kull xahar, imma mkien ma gie maqbul li l-i*statements* jintbaghtu kull xahar. Fil-fatt, l-ilmentaturi qed jibbazaw il-kwistjoni li suppost kellhom jintbaghtulhom *statements* kull xahar a bazi ta' dak li kien hemm fis-*Sanction Letter* u, cioe`, li '*APlus facility is to reduce at the rate of 489 Euro per month inclusive of interest to clear within 24 years….'*[10]

Din il-parti tas-*Sanction Letter* tidher taht *repayment,* jigifieri kif kellhom jithallsu l-pagamenti. Mill-i*statement* esebit jidher li, wara li kienu iddepozitaw ghaxart elef Ewro fil-bidu, l-ilmentaturi ma bdewx jiddepozitaw fix-xahar. Huma kienu obbligati li kull xahar jiddepozitaw is-somma ta' €489. Dan kienu jafuh ghaliex kien jidher car fis-*Sanction Letter.*

L-ilmentaturi jghidu li m'ghamlux pagamenti fix-xahar ghaliex il-mara kienet iddepozitat ammont kbir ta' flus fil-kont personali taghha u hasbu li l-*APlus Account* kien ser jonqos minn dan il-kont. Però, l-ilmentaturi ammettew li huma ma kienux taw xi struzzjonijiet lill-Bank sabiex jittiehdu flus mill-kont personali tal-mara u jidhlu fl-*APlus Account.*

L-Arbitru jaqbel mat-tezi tal-provditur tas-servizz li ma setax jittrasferixxi flus mill-kont personali tal-mara ghall-*APlus Account* minghajr l-awtorizazzjoni tal-mara. Il-kont personali tal-mara ma setax jintuza mill-Bank minghajr l-awtorizzazzjoni taghha. Il-banek gieli jkollhom ilmenti minn klijenti ghaliex sempliciment jghaqqdu kont m'iehor tal-istess klijenti; u l-klijenti jkollhom ragun: ghaliex kull kont huwa separat mill-iehor u jrid jigi operat skont l-istruzzjonijiet tal-klijent. Il-Bank ma setax ikun jaf x'inhi l-intenzjoni tal-mara: ghaliex setghet kienet qed izzomm dawk il-flus ghal xi skop li l-Bank ma kienx jaf x'inhu. Apparti dan, lanqas legalment haga bhal din ma tista' ssir.

Barra minn hekk, il-mara kienet qieghda ssegwi l-kont permezz tal-*internet banking* ghall-ewwel hames xhur, u waqfet taghmel dan minhabba ragunijiet personali.

---

[10] Ara l-ilment a fol 5

Kien jidher car mill-*Credit Agreement* li l-imghaxijiet kienu jinhadmu '*on debit daily balances*', u anke s-*Sanction Letter* kienet tghid li, '*debit interest … shall be due on daily balances*.'

Fil-fatt, hekk gara u mhemmx kontestazzjoni dwar dan. Mhemm l-ebda prova, kif qed jallegaw l-ilmentaturi, li l-Bank ghamel '*unauthorised debit interest charges*' , kif qed jintqal fl-ilment.

L-Arbitru wasal ghall-konkluzjoni li l-imghax li gie impost kien skont is-*Sanction Letter* u l-*Credit Agreement*. Ghalhekk, l-imghax kien awtorizzat.

Ghal dawn il-mottivi, l-Arbitru qed jichad l-ilment.

L-ispejjez ta' dan il-kaz huma a kariku tal-ilmentaturi.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji