Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 014/2022

BY (l-ilmentatrici)

vs

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

(il-provditur tas-servizz/il-Bank)

Seduta tat-28 ta' Settembru 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1] fejn l-ilmentatrici issottomettiet illi fl-10 ta' Dicembru 2021, ghamlet ordni *online* permezz tal-*Facebook* ghal zewg *hoodies* u hallset USD73.97 mill-*Visa Card* taghha. Wara li hallset, indunat li l-bejjiegh ma kienx jaghmel *delivery* ghall-Ewropa. Kitbet lill-kumpanija li minghandha kienet ser tixtri l-*hoodies* biex jekk ma jaghmlux *delivery* ghall-Ewropa jirrifondulha flusha.

Fil-5 ta' Jannar 2022 irceviet messagg li l-pakkett zammewh ghaliex kien jonqos li thallas €2.59 (lill-posta). Qalulha li malli thallas dan l-ammont, il-pakkett jitwassal id-dar. Dan il-messagg kien jinkludi l-arma tal-*Maltapost*.

Peress li kienet qed tistenna il-pakkett 'il fuq imsemmi, hasbet li kien wasal. Li kieku ma kinetx qed tistenna l-pakkett, ma kinetx thallas.

Malli ghamlet il-hlas ta' €2.59, dahlu tliet messaggi mill-*Bank of Valletta* fejn giet infurmata li saru hlasijiet mill-kont taghha, b'kollox €5,000 fi tliet tranzazzjonijiet. L-ahhar attentat fuq il-*card* taghha ma rnexxiex.

[1] P. 4

Malli tkellmet mal-Bank qalulha li kienu ser jirrifondulha 75% tal-flus li kienu hadulha ghaliex il-Bank kien baghtilha messagg biex ma taghtix l-informazzjoni. Hi ma ndunatx b'dan il-messagg u billi kienet qed tistenna pakkett, u t-talba ghall-hlas kellha l-arma tal-*Maltapost*, hasbet li kellha taghmel dan il-hlas biex tircievi l-pakkett.

Hija qed titlob lill-Arbitru jordna lill-Bank sabiex jirrifondulha s-somma ta' €5,000 ghaliex kienet giet imqarrqa. Hija dejjem qaghdet attenta sabiex ma taghtix informazzjoni u din kienet l-ewwel darba li xtrat minn fuq l-*internet*.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li tghid:

A. Introduzzjoni fil-qosor

1. Fl-ilment taghha u d-dokumenti hemm annessi, l-ilmentatrici tispjega li fl-10 ta' Dicembru 2021 ghamlet ordni *online* permezz tal-*Facebook* biex tixtri *hoodies* mill-Amerika u hallset $73.97 permezz tal-*Visa Gold card.* Din kienet l-ewwel darba li ppruvat tixtri mill-*Facebook* jew *internet*. Eventwalment dehrilha li dawn ma jaghmlux *delivery* go l-Ewropa u, allura, baghtet email lill-kumpanija fejn kienet ghamlet l-ordni sabiex fil-kaz jirrifondulha l-hlas ta' $73.97 li kienet ghamlet izda baqghet ma semghet xejn minghandhom almenu sad-data li ssottomettiet l-ilment taghha quddiem l-Ufficcju tas-Sinjurija Tieghu, l-Arbitru.

2. L-ilmentatrici tallega li fil-5 ta' Jannar 2022, ghall-habta tal-10.30 *hrs*,[2] rceviet messagg (*sms*) minghand il-*Maltapost* li talabha thallas is-somma ta' €2.59 sabiex tircievi l-pakkett. Peress li hi kienet ordnat il-*hoodies*, hi hallset bil-*card* u ftit wara rceviet tliet messaggi ohra (*sms*) mill-Bank fejn gharrafha b'zewg *purchases* ta' €8,000 u €2,000 u kif ukoll attentat ta' €2,000 mill-*Visa card.*

3. Il-Bank, bla ammessjoni ta' htija, eventwalment ikkredita l-ilmentatrici is-somma ta' €3,750 li hi accettat bla pregudizzju izda qed titlob ir-rimanenti somma minghand il-Bank ghaliex qed tallega li hi ma rcevietx certu twissija mill-Bank, li hi qatt ma awtorizzat dawn it-tranzazzjonijiet u li hi dejjem toqghod attentat hafna u ma kenitx *grossly negligent.*

[2] Ara r-rapport li ghamlet lill-Pulizija fil-5 ta' Jannar 2022 hawn anness bhala Dok 'BOV 1'.

B. Fatti u ghaliex dan l-ilment ma jistax jigi milqugh

4. Jidher li fil-fatt l-ilmentatrici irceviet il-messagg allegatament minghand il-*Maltapost* fil-5 ta' Jannar fit-8.15 *hrs* - u mhux fl-10.30 *hrs* kif stqarret fir-rapport li ghamlet fl-ghassa tal-Pulizija (*vide* Dok 'BOV 1').

5. Mhuwiex minnu li l-ilmentatrici ma rcevietx certu twissija b'*sms* minghand il-Bank. Jista' jkun li ma tatx daqshekk kaz tieghu jew forsi injoratu. Imma rcevietu zgur ghaliex hi stess annettiet parti minnu mal-ilment taghha stess (ara *fol*. 12 tal-ilment). L-*sms* shih tal-Bank (anness bhala Dok 'BOV 2') jaqra hekk:

   '*Your BOV card certification code is personal and should not be disclosed to anyone or inserted on any website or other app. The code is 374220*'.

6. Li mhux qed issemmi l-ilmentatrici fl-ilment taghha hu l-fatt li l-Bank kien wissa u dderiga l-*credit card holders* kollha u, allura, lill-*Visa Gold card holders* ukoll, sabiex jaghmlu *enrolment* tal-card taghhom fuq is-sit/*application* appozitu tal-Bank u dan proprju sabiex isahhu izjed is-sigurtà fl-uzu tal-*cards*. Dan il-Bank ghamlu ripetutament, zmien ilu u ferm qabel il-5 ta' Jannar 2022. Dan il-process tal-*enrolment* imniedi u implimentat mill-Bank kien proprju intiz sabiex johloq livell/saff iehor u oghla ta' sigurtà fl-uzu tal-*cards*. Huwa proprju f'dan l-isfond li t-twissija sussegwenti tal-Bank (li l-ilmentatrici tallega li ma rcevietx ghalkemm hi stess annettiet parti minnu fl-ilment taghha *a fol.* 12), li l-Bank idderiega lill-klijenti tieghu li l-*code* li eventwalment jaghti permezz ta' *sms* dedikat m'ghandu bl-ebda mod jigi zvelat lil terzi u/jew impoggi f'sit iehor.

7. Mir-*records* tal-Bank jidher li l-ilmentatrici ma segwietx it-twissijiet tal-Bank imma minflok tat kaz l-*sms* minn numru barrani (bi prefiss tal-Italja) u accessat il-*link* estern u zvelat il-*code* fuq sit iehor.

8. Meta l-ilmentatrici zvelat il-*code* fuq sit iehor (u mhux dak sigur tal-Bank), telghet referenza ghall-'Ivery midwahotelsindia.com'[3] - kif jirrizulta car mid-dokumenti annessa mill-ilmentatrici stess fl-ilment taghha (*vide fol.* 11, i12 u 13 tal-ilment).

[3] Emfasi mizjuda

9. Forsi u, ghall-grazzja tal-argument biss, wiehed jista' forsi jittanta jghid li billi l-ilmentatrici naqset milli ssegwi l-istruzzjonijiet u t-twissijiet tal-Bank, naqset milli taghmel *enrolment* tal-card minkejja d-diversi twissijiet tal-Bank, zvelat il-*code* u dan kontra d-direzzjoni cara tal-Bank permezz tal-*sms* li kienet fil-fatt irceviet imma li jidher li ma tatx daqshekk kaz tieghu, dan jammonta biss ghal negligenza *da parte* taghha.

10. Izda l-istampa tinbidel sew meta wiehed iqis l-isfond kollu u l-kampanja tassew intensiva, qawwija u mifruxa li ghamlu u ghadhom qed jaghmlu diversi entitajiet, bhall-Korp tal-Pulizija ta' Malta, il-*Maltapost* u anke l-Bank tramite bosta mezzi, fosthom, messaggi bl-*sms*, *media channels* u anke *video clips* biex iwissu vigilanza u attenzjoni *da parte* tal-klijenti fl-uzu tal-*cards*. Bhala ezempju illustrattiv biss ta' din il-kampanja tassew intensive ara Dok 'BOV 3' hawn anness.

11. Anke kieku wiehed kellu jipprova jerga' jikkreja x-xena ta' dak il-mument propizju (*to recreate the scene*) meta nonostante t-twissijiet u l-*awareness campaign* estensiva kif imsemmi aktar qabel, l-ilmentatrici xorta wahda ma haditx hsieb tenrolja l-*card* u xorta wahda zvelat il-*code* fuq sit iehor, huwa difficli ferm tikkoncepixxi kif l-ilmentatrici setghet kienet fi stat ta' ansjetà jew paniku fuq *hoodies* li ordnat *online* mill-Amerika. Izjed u izjed, meta wara li hallsithom permezz tal-*card* fl-10 ta' Dicembru 2021, din indunat li dawn ma jaghmlux *delivery* fl-Ewropa u sahansitra *ex admissis* baghtitilhom *email* biex titlob rifuzjoni tas-somma li kienet hallsithom izda kienet ghadha ma semghetx minghandhom sal-5 ta' Jannar 2022.

12. Lanqas ma jista' wiehed jghid li din ma kinetx taf tuza l-*card* ghax jidher li mhux l-ewwel darba li hallset biha.

13. Ta' min isemmi wkoll li s-sistema adoperata mill-Bank waqqfet it-tielet attentat fuq il-*card* taghha ghas-somma ta' €2,000 milli tirnexxi u dan minkejja li dawn sehhew fi trapass ta' ftit minuti biss.

14. Minkejja t-*terms and conditions* tal-uzu tal-*card*,[4] minkejja l-kampanja intensiva u estensiva u mifruxa sew fil-gzejjer taghna biex twissi l-

[4] Annessi bhala Dok 'BOV 4'

vigilanza tal-*card holders* u minkejja l-mizuri kollha li ha l-Bank sabiex jimplimenta saff iehor ta' sigurtà fl-uzu tal-*cards*, jidher li l-ilmentatrici ghazlet li tinjorahom.

15. Hu inutli li l-Bank jimplimenta mizuri u jiehu diversi azzjonijiet inkluz messaggi u *awareness/alert campaigns* regolari biex jirrendi l-uzu tal-*cards* dejjem izjed sigur ghall-klijenti jekk il-klijenti jaghzlu li ma jsegwux l-istruzzjonijiet tal-Bank. Kif, sfortunatament, jidher li ghamlet l-ilmentatrici.

16. In vista tas-suespost, il-Bank gentilment jissottometti li dan mhux kaz ta' traskuragni u/jew semplici negligenza izda kaz ta' *gross negligence* da parti tal-ilmentatrici.

17. Il-Bank umilment u bir-rispett kollu jsostni li l-ekwità hi msejsa wkoll fuq bilanc bejn drittijiet u obbligi fejn il-klijent certament ghandu drittijiet izda ghandu mhux biss interess inerenti izda wkoll id-dmir li jsegwi t-termini, l-kundizzjonijiet u l-gwida mahruga mill-Bank. Dawn wara kollox huma intizi sabiex jaqdu u jipprotegu lill-klijent.

C. Konkluzjoni

18. L-ilment ghandu jigi michud.

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

20. Bl-ispejjez u b'riserva wkoll ghal kull rimedju u/jew azzjoni ohra spettanti lilu skont il-ligi.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

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.[5]

Dan huwa kaz fejn l-ilmentatrici ssostni li hi giet ingannata meta ghamlet hlas fuq l-*internet* ghaliex il-hlas kellu jkun suppost hlas lill-*Maltapost* sabiex pakkett li kienet ordnat mill-Amerika jkun jista' jitwasslilha d-dar. Il-messagg biex thallas kien fih l-arma tal-*Maltapost* u, ghalhekk, hasbet b'mod genwin li dak il-messagg kien gej mill-*Maltapost* u hallsitu.

Li kieku ma kinetx ghamlet ordni ghall-*hoodies* u ghamlet xirja fuq l-*internet*, ma kinetx taghmel dan il-hlas. Din kienet l-ewwel darba li l-ilmentatrici xtrat bl-*internet*.

Min-naha tieghu, il-Bank jghid li:

- Ikkredita lill-ilmentatrici 75% tal-flus li ingibdulha.
- Jghid li m'ghandux ihallas aktar ghaliex l-ilmentatrici tat-is-*security code* lil terzi u ghamlet hlas minkejja li kienet saret kampanja li qed ikun hemm *scam* li fiha kienet involuta l-*Maltapost*.
- Ghalhekk l-ilmentatrici kienet negligenti b'mod grossolan (*gross negligence*).
- Ghaldaqstant l-ilment ghandu jigi michud.

Il-Kuntest Guridiku

Dan huwa kaz ta' frodi bl-*internet* li, sfortunatament, hu mifrux mad-dinja u holoq dannu lil miljuni ta' konsumaturi u anke lill-banek u istituzzjonijiet finanzjarji fuq skala enormi. Ghalhekk, dan m'huwiex sempliciment kaz bhall-ohrajn fejn xi wahda mill-partijiet tipprova titfa' l-htija fuq parti ohra.

L-Arbitru hu marbut li waqt id-deliberazzjonijiet tieghu iqis dawk il-ligijiet, regoli, prattici tajba tan-negozju u anke **l-legizlazzjoni Ewropea specjalment ligijiet specjali li jirregolaw il-qasam tas-servizzi finanzjarji**. Ghalhekk tapplika l-ligi specjali u, f'dan il-kaz, il-*Payments Services Directive 2* (PSD 2) li dahlet fis-sehh

[5] KAP. 555, Art. 19(3)(b)

fit-13 ta' Jannar 2018. Din id-Direttiva iddahhlet fil-ligi taghna permezz ta' *Directive 1* (*id-Direttiva*) tal-Bank Centrali skont il-Kap. 204 tal-Ligijiet ta' Malta.

Din id-Direttiva hija wahda estensiva, u l-Arbitru ser jaghmel referenza biss ghal dawk il-partijiet li huma relevanti ghall-kaz.

Skont l-*Artikolu 50 tad-Directive 1*, il-konsumatur ikollu jgorr it-telf li jkun sar fuq il-*card* tieghu jekk ikun agixxa b'mod frawdolenti, b'intenzjoni jew *gross negligence*. F'dan il-kaz, ma jigi rimborzat xejn.

Imma, jekk isir gbid ta' flus meta konsumatur jitlef il-*card* jew issir mizapproprjazzjoni minnha, jista' jigi ppenalizzat billi jehel €50 u jinghata l-kumplament.

Izda lanqas dan ma japplika jekk:[6]

'*Paragraph 50(1) shall not apply if:*

(a) the loss, theft or misappropriation of a payment instrument was not detectable to the payer prior to a payment, except where the payer has acted fraudulently.'

L-Arbitru huwa konvint morlament, u anke mill-fatti kif sehhu, li l-ilmentatrici m'agixxietx b'mod frawdolenti izda kienet hi li giet iffrodata. Lanqas ma jista' jinghad li kellha l-intenzjoni li ma taqdix l-obbligi taghha skont it-termini tal-*Card* jew li agixxiet bi ***gross negligence***.[7]

F'dan il-kuntest, l-Arbitru jaghmel referenza ghal dak li kellu x'jghid f'kazi simili ta' frodi il-*Finacial Services Ombudsman* tal-Ingilterra li kull sena jkollu quddiemu numri kbir ta' kazi ta' frodi:[8]

'*It's understandable that, in many cases, neither a bank nor their customer feel they've done anything wrong. People who've fallen victim to scams will often tell us they felt they had no option but to do what they were told by the scammers. At the same time, banks often tell us they believe their customers have been*

[6] Directive 1 – Art. 50(1)(a)
[7] Emfasi mizjuda
[8] https://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ombudsman-news/145/145-ombudsman-focus-fraud-and-scams.html

"grossly negligent" in handing over personal details to scammers – enabling the scam to occur.

But gross negligence isn't a term to be used lightly. When someone contacts us after losing money to a scam, we'll look to see if they actually authorised the transaction. In assessing this, we'll be trying to "recreate the scene".

If we think it's more likely than not they didn't authorise the transaction, that's when we need to consider whether they were grossly negligent – as part of deciding what's fair and reasonable. And one of the key things we'll think about will be the environment that was created by the fraudster for the consumer – essentially the "spell that was cast ... As financial services change, and scams evolve with it, what's considered grossly negligent behaviour will inevitably change too.

The increasing sophistication of scams means that the bar for gross negligence is high – it's more than just a test of whether someone was careless".'

Hu minnu li l-ilmentatrici tat is-*secure code* lill-frodista imma, kif inghad, dan illum huwa regolat bil-*PSD 2* u d-*Directive 1* tal-Bank Centrali kif ikkwotat aktar 'il fuq.

Il-Fatti ta' dan il-kaz

F'dan il-kaz, l-ilmentatrici genwinament hasbet li kien waslilha pakkett li kienet ordnat. Il-frodista ghamel dak kollu li seta' sabiex jaghmel it-talba tieghu ghall-hlas b'mod mill-aktar kredibbli billi uza anke l-arma tal-*Maltapost*. L-ilmentatrici, li kienet qed tixtri bl-*internet* ghall-ewwel darba, ghamlet bhalma jaghmlu hafna nies fic-cirkostanzi taghha, billi ghamlet il-hlas mitlub minnha sabiex tkun tista' tircievi l-*hoodies* li kienet ordnat.

Il-Bank jghid li l-ilmentatrici kienet taf li l-kummercjant ma kienx jaghmel *delivery* ghall-Ewropa u, ghalhekk, ma kellhiex tistenna li jaslilha l-pakkett. Izda hawn il-Bank naqas li jsemmi li l-ilmentatrici kienet infurmat lill-kummercjant b'dan u qaltlu li jekk ma jaghmlux *delivery* ghall-Ewropa, jibaghtulha flusha lura. Peress li l-ilmentatrici ma rceviet l-ebda twegiba minghand il-kummercjant, u giet notifikata li kien waslilha l-pakkett u kellha thallas xi haga aktar ghall-posta,

allura, bhal kull bniedem ragonevoli iehor, hasbet li jekk thallas is-somma ta' €2.59 kienet ser tircievi dak li kienet digà hallset ghalih.

Ghalhekk, ir-ragonevolezza twassal lill-Arbitru jifhem li l-ilmentatrici agixxiet *in buona fede* kif bniedem ordinarju, minghajr esperjenza fix-xiri bl-*internet*, kien jaghmel.

Il-Bank sostna wkoll li l-ilmentatrici kienet ikkommettiet *'gross negligence'* ghaliex kienet saret kampanja anke mill-pulizija li kien hemm *scams* tal-*Maltapost* u, ghalhekk, messha kienet taf b'dan il-qerq li jinvolvi l-*Maltapost*.

L-Arbitru ma jaqbilx li ghax l-ilmentatrici ma segwietx dak li kien qed jinghad fil-medja kienet agixxiet b'negligenza grossolana. Kif inghad aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, negligenza grossolana hija fi grad oghla anke minn negligenza ordinarja. Li wiehed ma jsegwix kulma jkun qed jinghad fil-medja lanqas biss jista' jitqies li jkun negligenti ghaliex fil-hajja tieghu ta' kuljum, il-bniedem ordinarju li jkun mehdi bit-tahbit tal-hajja - xoghol, familja, ecc. - mhux dejjem isib ic-cans biex joqghod jara x'ikun hemm fil-medja.

Ghalhekk, filwaqt li huwa tajjeb li bniedem izomm ruhu aggornat ma' dak li jkun qed isehh madwaru, mhux mistenni li jkun jaf b'dak kollu li jkun qed isir madwaru. Sfortunatament, il-qasam tas-servizzi finanzjarji u l-ahbarijiet dwaru, m'humiex daqstant attraenti daqs id-drama li joffru ahbarijiet ohra. Ghalhekk ma jistax jitqies li l-ilmentatrici agixxiet b'mod negligentiment grossolan ghaliex ma segwietx il-kampanja li jsemmi l-Bank. U kollox irid jitqies fil-perspettiva tieghu u fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.

F'dan il-kaz, il-hlas li ghamlet l-ilmentatrici kien konness ma' ordni li ghamlet bl-*internet* u mhux hlas bl-addocc lil xi frodista b'intenzjoni hazina. Ghalhekk, dan l-argument tal-Bank ma jistax jigi accettat.

Il-Bank jghid ukoll li l-ilmentatrici ma kelhiex tghaddi is-*secuity code* li inghatalha ghax ma kellux jinghata lil terzi. Meta l-Arbitru jqis il-fatti u c-cirkostanzi kollha tal-kaz, specjalment l-aspett psikologiku li jkun fih xerrej meta jkun qed jixtri bl-*internet*, u billi t-tranzazzjoniet isiru b'heffa fejn bniedem ma jkollux wisq hin biex jahseb u jirrifletti, iqis li l-ilmentatrici kienet qed tagixxi b'mod genwin ta' konsumatur ordinarju li l-ghan tal-hlas li jaghmel ikun sar b'intenzjoni tajba, jigifieri, dik li jircievi l-oggett li jkun xtara. Sfortunatament, il-faxxinu tax-xiri bl-

internet fih certi riskji li mhux dejjem il-konsumatur ikun jista' jifhem minhabba s-sengha kbira li ghandhom il-frodisti li huma dejjem pass 'il quddiem anke mill-istituzzjonijiet finanzjarji li ghandhom ugigh ta' ras kbira bihom.

Barra minn hekk, f'dan il-kaz, it-tranzazzjonijiet li saru li bihom insterqulha l-flus kienu tranzazzjonijiet mhux awtorizzati minnha. Hi awtorizzat biss il-hlas ta' €2.59 taht il-pretest li qed taghmel hlas ta' posta nieqsa. Ghalhekk, galadarba t-tranzazzjonijiet ulterjuri ma kinux awtorizzati, l-ilmentatrici ghandha tkun rimborzata il-flus kollha li nsterqulha.

Hawn l-Arbitru jaghmel referenza ghal dak li qalet il-Qorti tal-Appell (Inferjuri) f'kaz simili ghal dak odjern.

Fis-sentenza fl-ismijiet *Josephine Fucile vs Bank of Valletta plc*,[9] il-Qorti qalet hekk:

'Imma l-Qorti taghraf li fil-kaz odjern fejn it-terza persuna kienet dahlet b'mezzi illegali u uzat il-pretensjonijiet foloz sabiex akkwistat access ghas-sistema tal-kompjuter tal-appellata, is-socjetà appellanta ma tistax tallega n-negligenza grossolana. Il-Qorti tikkonsidra li l-provi juru li bla dubju dan il-kaz huwa wiehed ta' frodi, u hekk ikkonsidratu s-socjetà appellanta ghaliex meta l-appellata cemplet fuq in-numru tas-socjetà appellanta, mill-ewwel qabduha mal-Fraud Department tal-bank. Il-Qorti taghraf li t-terza persuna kienet ipprezentat xenarju falz lill-appellata, sabiex ikkonvincietha taghmel uzu mill-Visa Card taghha.'

Il-Qorti ziedet tghid:

'Fattur iehor li ghandu jittiehed inkonsiderazzjoni huwa li kif jirrizulta mix-xhieda mhux kontradetta taghha, l-appellata qatt ma kienet tat il-kunsens taghha ghaz-zewg pagamenti li saru mill-kont tal-card taghha, imma kienet accettat li thallas biss €29.00. Ghalhekk din il-Qorti tqis li kif sewwa tinsisti li l-appellata, il-pagament qatt ma kien wiehed debitament awtorizzat ai termini tas-subartikolu 40(1) u (2) tad-Directive 1 tal-Bank Centrali u s-socjetà appellanta hija dovuta skont is-subartikolu 50(1) tal-istess direttiva li tirrifondi lura lill-appellata l-ammonti tal-pagamenti li qatt ma gew awtorizzati.'

[9] Deciza 3 ta' Marzu 2021

L-Arbitru jaghmel tieghu dawn il-konkluzjoniet tal-Qorti li huma bbazati fuq ir-raguni u l-gustizzja, zewg kriterji li l-Arbitru ghandu jimxi fuqhom.

Decizjoni

Ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru qed jilqa' l-ilment sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) l-Arbitru qed jordna lill-*Bank of Valletta p.l.c*. ihallas lill-ilmentatrici s-somma ta' €5,000. Jekk digà gie ikkreditat lill-ilmentatrici xi ammont fil-kont taghha, dan ghandu jitnaqqas minn din is-somma u l-Bank jghaddi lill-ilmentatrici biss id-differenza.

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

Bl-ispejjez kontra l-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji