Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 023/2020

OZ (l-ilmentatur)

vs

HSBC Bank Malta p.l.c.

(C3177)

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

Seduta tat-22 ta' Frar 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur jissottometti:

Illi l-provditur tas-servizz ghalaqlu l-kontijiet u rristringielu l-uzu ta' diversi servizzi/prodotti jew facilitajiet b'mod arbitrarju u minghajr ma tah raguni sabiex ikun jista' jiddefendi lilu nnifsu jew inaqqas il-pregudizzju li garrab kawza tal-agir tal-Bank.

Illi l-Bank ma halliehx jiddepozita flus b'konsegwenza li ma setax ihallas il-*credit cards* u l-*loans* tieghu mal-istess Bank.

Illi l-Bank waqqaflu l-uzu tal-*internet banking* minghajr ebda avviz u b'hekk ma setax jamministra l-finanzi tieghu

Illi l-Bank naqsu wkoll meta staqsa ta' xiex kellu jhallas xi arretrati u l-Bank dam xahrejn biex jaghtih spjegazzjoni u qabad u ha l-pagamenti minn kontijiet li kienu fuq isem il-mara tieghu u miftuhin ghat-tfal taghhom.

Illi dawn l-eghmejjel tal-bank saru minghajr ebda raguni valida, minghajr ma inghata spjegazzjoni u minghajr qatt ma ffirma termini ghal dan l-agir u, ghalhekk, qatt ma seta' jawtorizza tali agir.

Illi anke kieku l-Bank kellu d-dritt li juza deskrizzjoni, din giet uzata b'mod arbitrarja ghall-ahhar.

Illi l-Bank ma kienx kapaci jzomm distinti r-relazzjoni tieghu bhala impjegat tal-Bank u r-relazzjoni tieghu bhala klijent tal-Bank u rritalja kontra tieghu talli kien ghamel ilment kontra l-Bank mal-Kummissarju tad-Data minhabba l-fatt li l-HSBC beda juza informazzjoni tieghu bhala klijent u uzaha biex jiehu vantagg minnha ghal skopijiet relatati mal-impjieg tieghu.

Illi ghal dan l-agir il-Bank gie immultat is-somma amministrattiva ta' €5,000 mill-Kummissarju tad-Data.

Illi l-Bank mexa mieghu b'mod abbuziv u inaccettabbli.

Qed jitlob li bhala l-ewwel preferenza l-Arbitru jordna li jigi ri-integrat fil-pozizzjoni tieghu '*qabel ma gara dan kollu*' u jinghata kumpens xieraq tal-pregudizzju u l-inkonvenjenza li sofra. Alternattivament, jekk l-Arbitru ma jiddecidix li jigi ri-integrat fil-pozzizzjoni li kellu qabel, jinghata kumpens xieraq li jirrifletti l-inkonvenjenza u l-umiljazzjoni li kellu jsofri b'rizultat tal-agir tal-Bank.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz fejn bazikament issottometta:

Li huwa seta' jtemm ir-relazzjoni bejn bank u klijent ghaliex f'din ir-relazzjoni hemm kundizzjoni implicita li l-Bank jista' jtemm din ir-relazzjoni unilateralment basta jaghti n-notifika mehtiega.

Illi din ir-relazzjoni hija wahda kuntrattwali fil-qafas regolatorju u tali terminazzjoni ma tistax tmur kontra xi provediment regolatorju. Il-kont bankarju huwa regolat mid-*Directive 1* tal-Bank Centrali ta' Malta li tirrispekkja l-provedimenti tal-*Payments Services Directive* li, fost affarijiet ohra, tali Direttiva tal Bank Centrali tipprovdi:

'*If agreed in the framework contract, the payment service provider may terminate a framework contract concluded for an indefinite period by giving at least 2 months' notice'.*

U, filwaqt li l-klijent jista' jittermina dan il-kuntratt minghajr ma jaghti raguni, hekk ukoll il-Bank jista' jaghlaq kont bankarju minghajr ma jaghti raguni.

Barra minnhekk, il-provditur tas-servizz jikkwota klawsola D12.5 tal-*General Terms and Conditions Current, Savings and Card Accounts* tal-Bank, li kopja giet annessa bhala Dokument 'C', li jirregolaw ir-relazzjoni ta' bejn il-Bank '*u l-klijenti kollha tal-Bank inkluz l-ilmentatur',* li taghti d-dritt lill-Bank li jittermina kwalunkwe servizz wara 60 jum min-notifika lill-klijent.

Il-Bank kellu kull raguni jtemm ir-relazzjoni mal-ilmentatur ghaliex il-klijent u l-Bank tilfu l-fiducja f'xulxin. L-ilmentatur ma jistax f'nifs wiehed jiddikjara gwerra mal-Bank u f'nifs iehor irid relazzjoni kummercjali mal-Bank. Din il-gwerra ghamilha kemm permezz ta' proceduri gudizzjarji, kemm civili kif ukoll kriminali u permezz ta' mezzi ohra.

Fost l-agir azzardat tal-ilmentatur kien hemm l-uzu tal-*facebook* fejn ghajjar lill-Bank bhala giddieb.

Wara li kienu ttiehdu proceduri dixxiplinarji kontra l-ilmentatur bhala impjegat tal-Bank, dawn gew irtirati mill-Bank bhala sinjal ta' rieda tajba u sabiex jispicca n-nuqqas ta' ftehim bejniethom u l-ilmentatur ikun jista' jidhol lura x-xoghol.

Wara li l-ilmentatur kellu diversi cahdiet mill-Qorti, hu rrifjuta li jidhol ghax-xoghol u gie itterminat l-impjieg tieghu; minn fuq, fittex kriminalment lill-Bord tad-Diretturi permezz tad-Dipartiment tax-Xoghol liema proceduri ghadhom pendenti.

Il-Bank isemmi kwistjonijiet ohra in konnessjoni mal-impjieg li kellu l-ilmentatur mal-Bank.

Il-provditur tas-servizz jghid li l-ilment ghandu jigi michud.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz skont dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikulari u merti sostantivi tal-kaz.[1]

L-Arbitru ser iqis l-ilment u r-risposta kollha f'daqqa.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

Fix-xhieda tieghu quddiem l-Arbitru,[2] l-ilmentatur qal li l-*'crux'* tal-kaz kien li l-Bank kien ghalaqlu l-kontijiet bankarji tieghu. Huwa kien ghal diversi snin attiv f'*unions* u kien ikollu tilwimiet mal-Bank minhabba dawn it-tilwimiet industrijali. Huwa jsostni li kellu kull dritt jiehu certi passi legali kontra l-agir tal-bank, fosthom, mandat ta' inibizzjoni biex jissalvagwardja d-drittijiet tieghu.

Jghid li ghandu jkun hemm distinzjoni bejn il-vesti sindakali tieghu u dik ta' klijent tal-Bank, u l-Bank kien hallathom flimkien. Il-kontijiet inghalqulu wkoll fl-isfond li kien hemm ilment mal-Kummissarju tad-Data li d-decizjoni tieghu ipprezentaha mal-ilment. Jghid li f'dan iz-zmien ghalqulu l-*current accounts* u l-*currency account* u hallewlu kont wiehed miftuh, u ma bdewx jaccettaw *deposits* biex ihallas il-*loan* u, peress li ma bediex isir il-hlas, jahseb li ghollewlu r-rati tal-imghax.

Jghid li hu talab lill-Bank jispjega kif huma ma kinux urewh it-*Terms of Business* li kkwota l-Bank. Jghid li meta fetah il-kontijiet kien iffirma biss xi *one-pager.* Jghid li dawn it-*Terms of Business* qatt ma kien rahom qabel ipprezenta l-ilment u mhumiex iffirmati minnu. Meta staqsa lil certu Daniel Robinson dwarhom u l-fatt li hu ma kienx iffirmahom, dan qallu li kienu tawhom lill-klijenti kollha u, allura, jhoss li kienu jorbtu lilu ukoll. Jghid li dawn it-*Terms of Business* huma *'hefty'* mhux hazin u jghid li qatt ma kien rahom, qatt ma ffirmahom u qatt ma dahal fihom.

Jikkonkludi li huwa dritt fundamentali tieghu li jkollu *Freedom of Association* u jkollu rwol sindakali.

Waqt il-kontroezami zied li l-azzjonijiet kollha legali li kien ha kienu marbutin mar-rwol sindakali tieghu u ghax il-Bank irritalja ghall-attività sindakali tieghu. Xehed ukoll li minkejja li kien ha diversi azzjonijiet legali kontra l-Bank, hu

[1] KAP 555, Art. 19(3)(b)
[2] *A Fol.* 137-139

m'ghandu l-ebda problema mal-Bank bhala klijent. Il-Bank ried ippattihielu ghall-attività sindakali tieghu. Izid jghid li hu m'ghandu l-ebda gwerra mal-Bank imma kien qed jiddefendi d-drittijiet tieghu. Il-kawzi kollha li ghandu mal-Bank saru minhabba abbuzi min-naha tal-Bank u, filwaqt li hu m'ghandu xejn kontra l-Bank, il-Bank kellu xi haga kontrih.

Bhala klijent ma kellux xi jgerger mill-Bank. Jghid li l-Bank ghandu *platform* tajba hafna tal-*internet banking*, il-Bank *safe* hafna u m'ghandu l-ebda problema bhala klijent tal-HSBC.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehed Dr Ralph Agius Fernandez.[3] Huwa qal li l-*iter* tad-difiza tal-Bank kif sottometta '*fl-Istatement of Defence'* kienet li r-relazzjoni bejn l-ilmentatur u l-Bank ma baqghetx pjacevoli ghaliex l-ilmentatur kien holoq diversi incidenti u mill-2012/2013 sal-lum, l-ilmentatur kien '*mar il-Qorti taht diversi kpiepel biex dejjem jattakka l-kondotta tal-HSBC'.*[4]

Il-Bank oggezzjona wkoll ghall-fatt li l-ilmentatur waqt li kien ghadu impjegat (sospiz) fuq il-kotba tal-Bank, irrikorra ghall-*facebook* fejn ghajjar lill-Bank giddieb. Minkejja li gie mitlub biex jirtira dawn il-kummenti, l-ilmentatur irrifjuta u l-Bank ghamel kwerela kontrih izda kellu jirtiraha ghaliex inbidlet il-ligi. Però, l-Bank xorta wahda hassu offiz b'dawn il-kummenti.

L-ilmentatur fittex lill-Bank bil-Qorti ghal kwazi miljun ewro ghaliex, filwaqt li ma dahalx ghax-xoghol, ippretenda dawn il-flus, izda l-Qorti cahditlu din it-talba. Ix-xhud jghid li difficli tifred il-hafna kpiepel li kien jilbes l-ilmentatur u, ghalhekk, kull darba li kien jagixxi kien ikollhom jistaqsuh jekk hux jagixxi f'ismu proprju, jekk hux bhala ex-impjegat, jekk hux bhala klijent jew jekk hux bhala kap tal-*Union*.

Jghid ukoll li difficli wiehed jifhem u jaccetta l-agir tal-ilmentatur meta ha passi kriminali kontra l-Bord tal-Bank u kontra l-*Head* tal-HR. Filwaqt li x-xhud jikkoncedi li l-ilmentatur ghandu dritt jiehu xi passi, bhala klijent kien wera nuqqas ta' fiducja mal-Bank.

[3] *A Fol.* 139-144
[4] *A Fol.* 140

Il-kontijiet mhux kollha gew maghluqa. L-ilmentatur ghandu *loan account* u, safejn jaf ix-xhud, inzamm kont iehor miftuh biex ikun jista' jiffacilita l-kont tal-*loan.*

Minkejja li diversi drabi l-ilmentatur ha lill-Bank il-Qorti, kemm-il darba l-ilmentatur ma inghatax ragun. Ghalkemm l-ilmentatur jghid li ghandu fiducja fil-Bank, mill-kondotta tieghu ghal dawn l-ahhar tmien snin, dan ma tantx jista' jitwemmen.

L-ilment li ghamel l-ilmentatur mal-Kummissarju tad-Data ma kellu x'jaqsam xejn mal-hidma sindakali tal-ilmentatur. Ix-xhud jghid fil-kuntest li l-Kummissarju tad-Data kien sab li kien hemm '*potential excessive monitoring without his knowledge'* u *'potential excessive processing of his personal data as an employee/customer or union official'* u, ghalhekk, ma tistax tkun cert taht liema kappell kien ikun jagixxi. F'dan il-kaz tad-Data, ix-xhud jghid li l-ezitu kien sfavorevoli ghall-Bank.

Jikkonkludi billi jghid li kien hemm aktar minn raguni wahda ghalfejn il-Bank ghalaqlu l-kontijiet. Jghid li r-raguni ewlenija kienet il-*post* fuq il-*facebook page* li baqa' ma giex irtirat mill-ilmentatur. Ghalhekk, kollox irid jittiehed f'retroxena li kien ilha tinbena s-snin.

Fil-kontroezami jghid li kien minnu li kien hemm tilwima bejn l-MUBE (li l-ilmentatur kien ir-rapprezentant taghha) u l-Bank izda, ghalkemm is-sospenzjoni tal-ilmentatur bhala impjegat sehhet dak iz-zmien, din ma kellha x'taqsam xejn mat-tilwima industrijali. Filwaqt li kien ghaddej strajk meta gie sospiz l-ilmentatur, ix-xhud isostni li z-zewg kwistjonijiet ma kinux relatati. L-ilmentatur gie sospiz minhabba li kienet intilfet bagalja. L-ilmentatur kellu valigga li l-kontenut taghha kienet informazzjoni kunfidenzjali tal-klijenti tal-Bank u dik il-valiggja intilfet proprju waqt li kienet fil-pussess tal-ilmentatur ghax ittiehdet barra l-Bank. Dik kienet ir-raguni tas-sospensjoni.

Mistoqsi jekk kienx jaf li l-Bank kien instab hati mill-Kummissarju tad-Data fil-konfront tal-ilmentatur u gie mmultat €5,000, jghid li hu ma kienx involut izda jaf li kien hemm multa amministrattiva. Ix-xhud jikkonferma li kien hemm mandat ta' inibizzjoni kontra l-Bank mitlub mill-ilmentatur.

Ix-xhud jammetti wkoll li kien hemm decizjoni tat-Tribunal Industrijali fejn kien iddecieda kontra l-Bank, fis-sens li l-ilmentatur kellu dritt jirrapprezenta lill-haddiema membri tal-*Union* izda jsemmi li kien hemm ukoll nota ta' dissent minn membru tat-Tribunal.

Il-Mertu tal-Ilment

Il-mertu tal-kaz huwa bazikament jekk il-Bank kienx gustifikat: (1) li jaghlaq il-kontijiet bankarji tal-ilmentatur; (2) li ma halliehx jiddepozita flus u jaghmel uzu mill-*credit cards* u jhallas il-*loans* mal-istess Bank; (3) li jwaqqaflu l-uzu tal-*internet banking* minghajr ebda avviz u b'hekk ma setax jamministra l-finanzi tieghu; (4) u li dam xahrejn biex jaghtih spjegazzjoni dwar allegati arretrati li kellu u qabad u ha l-pagamenti minn kontijiet li kienu fuq isem il-mara tieghu u miftuhin ghat-tfal taghhom.

L-ilmentatur jghid li dan l-agir tal-provditur tas-servizz hu wiehed arbitrarju u abbuziv. Il-provditur tas-servizz jghid li mexa skont il-*General Terms and Conditions* tal-kontijiet u mad-*Directive 1 tal-Bank Centrali* bbazata fuq il-PSD2 tal-Unjoni Ewropea u ghalaq il-kontijiet ukoll ghaliex il-partijiet kienu tilfu l-fiducja f'xulxin minhabba l-agir tal-ilmentatur.

1. *L-Gheluq tal-Kontijiet Bankarji u twaqqif ta' servizzi ohra relatati:*

L-ewwel kwistjoni bejn il-partijiet hi dwar jekk il-Bank setax u kienx gustifikat jaghlaq il-kontijiet bankarji tieghu u jwaqqaflu servizzi ohra relatati.

F'dan ir-rigward, l-Arbitru jaghmel referenza ghad-*Directive 1 tal-Bank Centrali* (Directive 1)[5] li hija bbazata fuq il-*Payments Services Directive 2* (PAD 2) tal-Unjoni Ewropea.

Filwaqt li skont *Directive 1* l-ilmentatur seta' jaghlaq il-kontijiet tieghu minghajr ebda restrizzjoni, il-provditur tas-servizz jista' wkoll itemm il-kuntratt mal-klijent tieghu skont ma jipprovdi il-Paragrafu 31(4) tad-*Directive 1* li jghid:

'31(4): If agreed in the framework contract, the payment service provider may terminate a framework contract concluded for an indefinite period by giving at least 2 months' notice in the same way as provided for in Paragraph 27(1).'

[5] Imsejha *Directive No 1, in terms of the Central Bank of Malta Act: The Provision and Use of Payment Services*

Ghalhekk biex il-provditur tas-servizz ikun jista' jaghlaq il-kontijiet irid ikun gie miftiehem ghal din il-possibilità fil-*framework contract* li hu l-kuntratt li jirregola t-thaddim tal-kontijiet in kwistjoni.

F'dan il-kaz, il-Bank u l-ilmentatur irregolaw dawn il-kundizzjonijiet tar-relazzjoni bejniethom skont il-*General Terms and Conditions - Current, Savings and Card Accounts.*[6]

Qabel ma l-Arbitru jidhol fid-dettall ta' dawn it-*Terms and Conditions* jaghmel referenza ghal dak li qal l-ilmentatur li:

'*Dawn it-Terms of Business li qed jikkwota minnhom, jien qatt ma kont rajthom qabel ma nqala' dan il-kaz. Allura, aktar u aktar ma nhossx li kellu dritt jaghlaqhomli. It-Terms of Business baghtuhomli wara u mhumiex iffirmati minni.'*[7]

Huwa pacifiku li l-ilmentatur kien impjegat tal-Bank fuq livell manigerjali u, ghalhekk, l-Arbitru ghandu dubju serju li impjegat f'dak il-grad ma jkunx qara dawn il-*General Terms and Conditions* li japplikaw ghall-kontijiet bankarji *current, savings* u ghall-*cards.*

L-Arbitru jaghti piz sew il-profil tal-ilmentatur u jaghmel distinzjoni bejn konsumatur li ma jkollu l-ebda gharfien tas-servizzi finanzjarji, u bejn min ikun ghamel karriera l-bank f'livell manigerjali. Jekk xejn, anke jekk il-qasam tal-*expertise* tal-ilmentatur fl-istess Bank kien x'imkien iehor, xorta wahda huwa ragonevolment mistenni minn *Manager* ta' bank li qabel jidhol f'relazzjoni kuntrattwali mal-bank jistaqsi u jara x'kundizzjonijiet u x'termini japplikaw. Dawn it-*Terms and Conditions* li pprezenta l-Bank ma kinux ghall-ilmentatur biss izda ghall-klijenti kollha.

Barra minnhekk, il-Paragrafu 29 tad-*Directive 1* jipprovdi li l-ilmentatur seta' jkollu dawn it-*Terms and Conditions* (*framework contract*) **jekk jitlobhom**:

---

[6] Dokument C *a Fol.* 58 *et seq*
[7] *A Fol.* 138

'29. *At any time during the contractual relationship the payment service user shall have a right to receive,* ***on request,***[8] *the contractual terms of the framework contract'.*

Ghalhekk meta anke jitqies il-profil tal-ilmentatur, hu kellu kull possibilità li jitlob dawn il-*General Terms and Conditions* meta jrid, anke qabel fetah il-kontijiet; u bhala impjegat tal-Bank kellu wkoll kull facilità li jarahom meta jrid.

Ghalhekk l-Arbitru mhux konvint li l-ilmentatur kien fl-ghama dwar il-kundizzjonijiet marbuta mal-kontijiet tieghu; u dawn il-kundizzjonijiet li kienu japplikaw ghall-klijenti kollha tal-Bank kienu japplikaw ghalih ukoll.

Issa l-Arbitru jrid iqis dawn l-istess *General Terms and Conditions* fil-kuntest tal-Paragrafu 31(4) tad-*Directive 1* ikkwotat aktar 'il fuq f'din id-decizjoni. Biex ikun segwa d-*Directive 1*, il-Bank ried ikollu fis-sehh *'framework contract'* li jipprovdi specifikament li l-Bank seta' jtemm ir-relazzjoni kummercjali tieghu mal-ilmentatur.

F'dan ir-rigward l-Arbitru ra klawsola D 12.5 tal-*General Terms and Conditions*[9] (li huwa l-*framework contract)* li tghid:

'*We may end any product or service we provide for any other reason by giving you at least 60 days written notice'.*

Din il-klawsola hija konformi mal-Paragrafu 31(4) tad-*Directive 1* tal-Bank Centrali 'l fuq ikkwotata u, ghalhekk, jibqa' li l-Arbitru jiddeciedi jekk l-ilmentatur inghatax ix-xahrejn *notice* biex jinghalqulu l-kontijiet.

Permezz ta' ittra li baghat il-Bank lill-ilmentatur fit-3 ta' Mejju 2019,[10] l-ilmentatur inghata xahrejn *notice* li l-kontijiet tieghu kienu ser jinghalqu, tant li tissemma' d-data tat-3 ta' Lulju 2019 meta kellhom jinghalqu l-kontijiet u, ghalhekk, din il-kundizzjoni tad-*Directive 1* giet ukoll segwita mill-provditur tas-servizz.

Ghalhekk l-Arbitru ma jsib xejn abbuziv min-naha tal-Bank fl-azzjoni li ha biex jaghlaq il-kontijiet tal-ilmentatur.

---

[8] Enfasi tal-Arbitru
[9] *A Fol.* 76
[10] *A Fol.* 9

2. *Dwar l-allegazzjoni li l-ilmentatur ma thalliex jiddepozita flus u jhallas il-pagamenti tal-loans*

Dwar din l-allegazzjoni l-ilmentatur ma gab l-ebda prova specifika dwar dan.

Min-naha tal-provditur tas-servizz, fix-xhieda guramentata tieghu, Dr Ralph Agius Fernandez xehed hekk:

'*Nghid li mhux il-kontijiet kollha gew maghluqa. OZ ghandu loan mal-HSBC - dak il-kont baqa' miftuh u safejn naf jien ukoll, inzamm kont iehor miftuh biex ikun jista' jiffacilita l-kont tal-loan*'.[11]

Minkejja li l-ilmentatur ghamel kontroezami estensiv tal-istess xhud, fl-ebda hin ma miera lix-xhud dwar il-fatt li l-Bank kien hallielu l-*loan account* u kont iehor miftuh biex tkun tista' tithallas il-*loan.*

Ghalhekk l-Arbitru jqis li l-ilmentatur ma rnexxilux jipprova li l-kontijiet <u>kollha</u> tieghu kienu inghalqu u ma setax ihallas il-*loan.*

3. *Dwar l-allegazzjoni li l-Bank 'qabad u ha l-pagamenti minn kontijiet li kienu fuq isem il-mara u miftuhin ghat-tfal taghna'*[12]

L-Arbitru jinnota li hafna mix-xhieda taz-zewg partijiet kienet ikkoncentrata fuq ir-relazzjoni li kien hemm bejn il-Bank u l-ilmentatur li, apparti li kien klijent tal-Bank, kien ukoll impjegat tal-istess Bank u rapprezentant tal-*Union* tal-haddiema tal-istess Bank.

L-ilmentatur jghid li l-Bank ha l-mizuri kontrih ghaliex kien rapprezentant tal-*Union.* Il-Bank jichad dan u jghid li l-Bank ha l-mizuri li ha kontra l-ilmentatur minhabba l-kondotta tal-ilmentatur, fosthom, li kien qed jiftah hafna proceduri fil-Qrati kontra l-Bank u minhabba li ghamel hsara lill-immagini tal-Bank minhabba *post* fuq il-*facebook page* tal-ilmentatur fejn ghajjar lill-Bank giddieb.

Ghalkemm l-Arbitru m'ghandu l-ebda hsieb li jidhol f'dawn il-kwistjonijiet ghax mhux il-kompitu tieghu, però, ghall-fini tal-allegazzjoni li l-Bank ecceda l-limiti fil-konfront tal-ilmentatur u ha pagamenti mill-kont ta' martu, l-Arbitru qed jara l-isfond ta' din l-allegazzjoni u se jaghmel dawn il-kummenti:

---

[11] *A Fol*. 141

[12] *A Fol.* 4

Il-Bank m'ghandux ragun meta fost *'in-nuqqasijiet'* li jghid li ghamel l-ilmentatur fil-konfront tal-Bank kien li fetah diversi kawzi quddiem il-Qorti u t-Tribunal Industrijali, li rrapporta lill-Bank mad-Dipartiment tar-Relazzjonijiet Industrijali u kellu kwistjoni mal-Bank quddiem il-Kummissarju tad-Data.

Li l-Bank juza din ir-raguni fir-risposta tieghu donnu jrid jinftiehem li min jahdem mal-HSBC, jew hu klijent tieghu, ma jistax imur quddiem istituzzjonijiet imwaqqfa b'ligi biex jiehu d-drittijiet tieghu. Fi stat demokratiku, fejn kull cittadin ghandu d-drittijiet moghtija lilu bil-ligi, kulhadd huwa hieles li jfittex id-drittijiet tieghu permezz tal-istituzzjonijiet tal-pajjiz, kif kellu ragun jaghmel l-ilmentatur. Tant li kien hemm okkazjonijiet fejn anke inghata ragun minn dawn l-istituzzjonijiet.

Min-naha tieghu, l-ilmentatur li kien qed jiehu l-mizuri kontra l-Bank permezz tal-istituzzjonijiet imsemmija, ma kellux ghalfejn jirrikorri ghall-*facebook* u joqghod jghid li l-Bank kien qed jigdeb. Hadd m'ghandu jabbuza mill-mezzi socjali sabiex minghalih ikun qed jiehu xi forma ta' rimedju.

Dan kollu juri li kienet dahlet pika bejn il-Bank u l-ilmentatur u, fil-fehma tal-Arbitru, kienet din il-pika li wasslet lill-Bank li jiehu certi mizuri li kienu eccessivi. L-allegazzjoni li ghamel l-ilmentatur, li l-Bank ha pagamenti mill-kont tal-mara tieghu, ma gietx ikkontestata mill-Bank u, ghalhekk, l-Arbitru qed jaccettaha.

Il-Bank jaf sew li kont depozitat f'isem persuna huwa ta' dik il-persuna u ta' hadd aktar. Il-Bank ma gab l-ebda prova li b'xi mod kien awtorizzat minn xi Qorti jew xorta ohra biex jiehu flus mill-kont ta' mart l-ilmentatur u, ghalhekk, din l-imgiba tal-Bank hija wahda abbuziva ghax jidher li ha l-ligi b'idejh.

Ghalhekk din l-allegazzjoni tal-ilmentatur qed tigi milqugha u l-Arbitru ser iqisha fid-decizjoni tieghu. Izda, l-ilmentatur ma gab l-ebda prova li dan l-agir wassal ghal xi dannu finanzjarju fil-konfront tieghu u, ghalhekk, l-Arbitru ma jistax jaghti rimedju kumpensattiv.

L-ilmentatur qed jitlob lill-Arbitru li jordna lill-Bank jerga' jpoggih fis-sitwazzjoni li kien fiha u jiftahlu l-kontijiet li ghalaqlu u jipprovdilu s-servizz tal-*internet*

banking. Peress li, kif inghad, il-Bank kien fil-limiti tal-ligi li jtemm is-servizzi tieghu lill-ilmentatur, din it-talba ma tistax tintlaqa'.

L-Arbitru jrid jimxi mal-ilmenti originali li ghamel l-ilmentatur li digà gew ezawriti f'din id-decizjoni izda ghall-kompletezza jirreferi ghal dak li xehed l-ilmentatur li, skont il-*Payment Accounts Directive (PAD)*, il-Bank ried ihallilu kont biex jaghmel il-hlasijiet (*payment account with basic features*).

Verament li dawn il-kontijiet huma sanzjonati mill-*Payment Accounts Directive* li giet moghtija effett fil-ligi taghna permezz tal-ligi sussidjarja 371.18 bl-isem ta' *Credit Institutions and Financial Institutions (Payment Accounts Regulations).* Izda f'dawn ir-regolamenti insibu li bank li ghandu hames frieghi jew aktar ma jkunx obbligat li jiftah dan il-kont jekk il-klijent ikollu kont simili ma' bank iehor sabiex jaghmel il-hlasijiet bazici tieghu, li hu l-ghan tal-kont '*payment account with basic features',* li tistabbilixxi din id-Direttiva tal-Unjoni Ewropea.[13]

L-ilmentatur jammetti li fetah kontijiet ohra mal-*Bank of Valletta p.l.c.*[14] Ghalhekk, skont ir-Regolament 19(4), il-Bank mhux obbligat li jaghtih *basic account.*

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi:

1. **Li dwar il-parti tal-ilment fejn l-ilmentatur jghid li l-provditur tas-servizz ghalaqlu l-kontijiet bankarji, *ai termini* tal-Artikolu 31(4) tad-*Directive 1* tal-Bank Cenrali ta' Malta 'l fuq ikkowtata u klawsola D 12.5 tal-*General Terms and Conditions* 'il fuq ikkowtati, l-Arbitru jiddeciedi li l-Bank seta' jaghlaq il-kontijiet tal-ilmentatur u, ghalhekk, it-talba f'dan ir-rigward qed tigi michuda.**

2. **Li dwar l-allegazzjoni li l-ilmentatur ma thalliex jiddepozita flus u jhallas il-pagamenti tal-*loans,* lill-Arbitru irrizultalu bil-maqlub u, ghalhekk, qed jichadha.**

---

[13] Ara Regolament 19(4) tal-*Credit Insitutions and Financial Institutions (Payment Accounts Regulations)*
[14] *A Fol.* 148

3. Li dwar l-allegazzjoni li l-Bank qabad u ha l-pagamenti minn kontijiet li kienu fuq isem mart l-ilmentatur din tirrizulta u, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(i)(iii) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru jordna li l-Bank ibiddel l-imgiba u l-prattika tieghu f'dan ir-rigward. Peress li l-ilmentatur ma ppruvax li garrab xi dannu li jista' jissarraf f'kumpens finanzjarju, l-Arbitru ma jistax jaghti rimedju kumpensattiv f'dan ir-rigward.

Kull parti thallas l-ispejjez taghha ta' dawn il-proceduri.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji