Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 056/2020

DL & LL

(l-ilmentaturi)

vs

APS Bank p.l.c. (C2192)

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

Seduta tal-1 ta' Gunju 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentaturi qed jissottomettu:

Illi huma kienu ser jinvestu fi progett li kellu jkun iffinanzjat ukoll mill-Unjoni Ewropea (UE). Però, kellhom bzonn jissellfu wkoll minghand il-provditur tas-servizz. Peress li kienu klijenti regolari tal-Bank huma avvicinaw lill-Bank bil-hsieb li jissellfu minghandu ghal dan il-progett.

Illi f'Awwissu 2019 l-ilmentaturi kienu baghtu messagg minn fuq is-sit elettroniku tal-APS jistaqsu ghal self. Wara li baghtu d-dokumenti kollha mitluba minnhom, iltaqghu ma' zewg rapprezentanti tal-Bank fejn iddiskutew il-progett u l-ammont massimu li l-Bank seta' jaghtihom taht skema specjali li kienet mahsuba dak iz-zmien.

Illi, peress li kienu fil-process ta' applikazzjoni ghall-fondi mill-UE, talbu lill-Bank '*Sanction Letter*', però, flokha l-Bank tahom *letter of intent* li kienet tghid li l-Bank kien lest li jislifhom il-flus. Din l-ittra ma setghux jipprezentawha mal-applikazzjoni li riedu jipprezentaw lill-UE biex jigu ffinanzjati minnha.

Wara li ntalbu mill-Bank jipprezentaw aktar dokumenti f'Dicembru 2019, il-Bank infurmahom li kien approva li jislifhom. L-ilmentaturi talbu verbalment lill-Bank sabiex jibghatilhom *is-Sanction Letter* biex jilhqu jarawha u jaraw il-kundizzjonijiet taghha. Gew infurmati li s-*Sanction Letter* ma kinetx lesta u ma setghux jehduha ghaliex din kienet tiskadi fi zmien xahar u huma kien ghadhom qed jistennew risposta mill-UE.

Illi f'Jannar 2020, gew infurmati mill-Bank li kienet ser tohrog is-*Sanction Letter* avolja ma kinux certi fuq l-ammont u l-approvazzjoni tal-progett.

Illi rapprezentant tal-Bank infurmahom li l-Bank kien approvalhom self ghas-somma ta' €450,000, u ma setghux jisselfu anqas ghaliex dik kienet il-procedura tal-Bank. Is-*Sanction Letter* intbaghtet b'*email* kif ukoll marret il-*manager* taghtihom kopja waqt il-hin tax-xoghol tal-ilmentatrici. Hassew li l-ahhar jiem kienu mghagglin wisq u r-rapprezentanti tal-Bank riedu jaghtuhom is-*Sanction Letter* malajr.

Illi huma kienu dejjem infurmaw lill-Bank li kienu qed jahsbuha u jistennew. Il-Bank iccargjahom il-*processing fee* avolja inghatatilhom tard u huma ma kinux qablu mal-ammont, dati u spejjez tas-*Sanction Letter.*

Illi l-Bank kien insista li huma kienu jafu bil-*processing fee* mill-ewwel gurnata li kienu iltaqghu mar-rapprezentanti tal-Bank, però, dan ma kienx minnu ghaliex kienu qalulhom li din trid tigi ikkalkolata fuq l-ammont tas-self. U peress li s-*Sanction Letter* ma nghatatilhomx f'Novembru 2019, ma setghux jipprezentawha mal-applikazzjoni ghall-fondi mill-UE.

Illi l-ilmentaturi jghidu li ma ffirmawx formoli ta' applikazzjoni skont *standards* Ewropej li dawn jaghtuhom id-dritt li jaraw '*draft Sanction Letter'* minghajr hlas qabel ma jiddeciedu.

Illi s-*Sanction Letter* u d-dati stipulati ma kinux jaghmlu sens ghall-progett taghhom.

Illi minkejja li kien ghadhom ma ddecidewx jekk jiehdux is-self u ma kinux iffirmaw is-*Sanction Letter,* huma xorta wahda gew iccargjati l-*processing fee.*

Illi huma marru l-Bank minghalihom biex jaghtu aktar dettalji dwarhom minhabba l-KYC, izda wara, l-Bank qal li kienu marru minhabba s-self.

Illi fi Frar 2020 ircevew li l-fondi mill-UE ma gewx approvati ghall-progett. Fl-istess xahar kienu gew avvicinati mill-Bank biex il-Perit tal-Bank izur is-sit tal-progett u jistmah. Huma rawha stramba ghaliex ma kinux ftehmu mal-Bank li ser imexxu s-self.

Meta staqsew lill-Bank jekk kienx ser jiccargjahom l-ispejjez tal-Perit, il-Bank wegibhom fin-negattiv, però, infurmahom li kien ser jiccargjahom tal-*processing fee* kif, fil-fatt, ghamel fl-14 ta' Frar 2020. Is-*Sanction Letter* qatt ma ffirmawha u qatt ma kienu infurmati f'liema punt tigi iccargjatha l-*processing fee.*

L-ilmentaturi qed jitolbu li l-*processing fee* ta' €2,250 li l-Bank iccargjahom fi Frar 2020 tigi irriversjata peress li hi esagerata u giet ikkalkolata fuq l-ammont tas-self li ma kellhomx bzonnu. Qed jitolbu wkoll kumpens ta' €25 ta' ittra li rcevew f'indirizz hazin u, ghalhekk, qed jitolbu s-somma kumplessiva ta' €2,275.

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

Wara li l-Bank ra pagna 4 tal-ilment fehem li l-ilmentaturi kienu qed jitolbu rimbors ta'€2,250 li gew iccargjati mill-Bank bhala *processing fee.*

Il-Bank zied li m'ghandux aktar kummenti xi jzid hlief dak kollu li digà ntqal fit-twegiba mibghuta fid-9 t'April 2020 lill-persuni li ghamlu l-ilment.

Din l-ittra tinsab *a fol.* 10 sa 12 tal-process u l-Arbitru ser ikun qed jikkunsidraha fid-dettall meta jkun qed iqis il-kaz u jiddelibera dwaru.

Ra l-atti kollha tal-kaz u d-dokumenti esebiti

Sema' lill-partijiet.

Jikkunsidra

Illi dan il-kaz jittratta l-'*processing fee'* li gew iccargjati l-ilmentaturi fl-ammont ta' €2250 dwar self li kienu qed jinnegozjaw mal-Bank. Huma jsostnu li ma kellhomx jigu iccargjati dan l-ammont ghaliex is-self, fil-fatt, ma sehhx u anke meta harget is-*Sanction Letter* din harget tard u meta harget saret minghajr il-firma taghhom fi zmien li kien ghad m'ghandhomx konferma mill-UE dwar

finanzjar tal-progett li dwaru kienet ser ssir il-*loan.* Jghidu wkoll li l-*fee* hija esagerata.

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz jghid li din il-*processing fee* giet indikata mill-bidu nett lill-ilmentaturi u saret skont il-prattika bankarja u kienet dovuta.

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz u l-merti sostantivi tieghu.[1]

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

L-ilmentatrici xehdet fit-30 ta' Settembru 2020,[2] u qalet li huma kienu avvicinaw lill-Bank ghal *loan* dwar progett li kellhom u li kien ser jigi iffinanzjat ukoll mill-UE. Ghalkemm huma kellhom flus, riedu jissellfu mill-Bank ghax riedu jehilsu l-progett f'certu zmien.

Tghid li talbu lill-Bank *Sanction Letter* biex ikunu jistghu jissottomettu l-formola tal-UE f'Novembru 2019, izda l-Bank qalilhom li ma setax jaghtihom *Sanction Letter* daqshekk malajr u setghu jaghtuhom biss *letter of intent*. Fil-fatt, tahom ittra bl-ammont tal-pagi u kemm seta' jislifhom. Però, mhux dik l-ittra kellhom bzonn l-UE.

Beda jghaddi z-zmien u sadanittant il-Bank ma kienx qalilhom kemm ser tiswihom l-applikazzjoni, l-*processing fee* u x'dokumenti kellhom bzonn.

F'Dicembru 2019, il-Bank approva l-*loan,* però, l-ilmentaturi qalu lill-Bank li huma kien ghad m'ghandhomx risposta minghand l-UE dwar il-progett. Il-Bank qalilhom li s-*Sanction Letter* kienet lesta, però, ma setax jaghtihielhom galadarba ma kinux iddecidew x'ser jaghmlu.

Skont l-ilmentatrici, l-*processing fee* u *fees* ohrajn ma kinux cari ghaliha u lanqas l-ammont offrut ma kellhom bzonnu ghax huma ma kellhomx bzonn il-massimu tal-*loan*. Fi Frar 2020, gew infurmati mill-UE li l-progett ma kienx gie approvat. Hi ratha stramba kif il-perit kien ser imur ikejjel il-post meta kien ghadha lanqas biss iffirmat is-*Sanction Letter*.

---

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

[2] *A Fol.* 33-38

Meta kellmet lir-rapprezentant tal-Bank dan qalilha li ma kinux ser jiccargjawha tal-perit, però, l-*processing fee* kienet dovuta. Iccargjawhom l-ammont ta' €2,250 mahduma fuq l-ammont ta' €450,000. Huma ma kellhomx bzonn dik is-somma ghax flus kellhom. Tghid li hi qatt ma qaltilhom l-ammont ezatt li kien ser ikollhom bzonn ghax fejn setghu kienu ser juzaw flushom. Qatt ma ffirmat xi applikazzjoni fejn indikat l-ammont ta' €450,000. Dan l-ammont iddeterminah il-Bank wara li ra kemm kien ser jiswa l-progett u kemm kienu jifilhu huma.

Tghid li hi ma kinetx ippreparata tiffirma ghal din il-*loan,* u l-Bank kien mghaggel biex jaghtiha s-*Sanction Letter* meta hi ma kinetx tathom 'il-*go ahead'* u lanqas kienet ghadha irceviet mill-Unjoni Ewropea.

Meta hi staqsiethom dwar il-*processing fee,* qalulha li din tinhadem skont kemm finalment jaghtuhom flus b'self u l-Bank ried jiddeciedi jekk jahdmuhiex fuq kapital jew *finishings* and *furnishings*. Hi fehmet li l-*fee* kien ghad iridu jahdmuha.

Waqt il-kontroezami, cahdet li l-Bank kien qalilha li l-*processing fee* tkun dejjem dovuta anke jekk ma tiehux il-*loan*. Taf li kienet intbaghtetilha *email* ghaliex kien ilha tistaqsi kemm ser tigi. Kienu baghtulha s-*Sanction Letter* b'*email* izda dan ma jfissirx li hi kienet accettatha.

L-ilmentatrici tinsisti li s-*Sanction Letter* kellha tohrog wara li hi tkun ghamlet applikazzjoni fejn fiha jkun hemm id-dettalji kollha tal-*loan* u jindikaw ukoll l-ammont tal-*processing fee*; u hi kellha tiffirma ghal dan kollu. Wara li tiffirma dan kellhom johorgu s-*Sanction Letter*.

Tammetti li kienet tahdem mal-BNF plc u kienet tahdem fuq *loans* u *processing fees* u ghalhekk taf '*certu affarijiet'*.

Mistoqsija jekk kinetx taf b'*email* ta' Daniel Agius tal-15 ta' Novembru 2019, fejn hemm *table* u wahda mill-affarijiet li giet spjegata kienet il-*processing fee* li hija mahduma bil-5.5 fil-mija fuq l-ammont ta' €450,000, tghid li taf b'din l-*email* izda ma jfissirx li kienet accettat dan l-ammont u lanqas ma jfisser li kienet qed taccetta li tohrog is-*Sanction Letter* qabel ma jinghatlha l-*go-ahead* mill-UE.

Tikkonferma li l-Bank ma kienx hareg is-*Sanction Letter* mill-ewwel ghaliex il-Bank kien qalilha li jekk tohrog is-*Sanction Letter* tibda ghaddejja l-*commitment fee.*

Mistoqsija jekk fil-mument li applikat lill-UE ghall-progett kellhiex bzonn is-*Sanction Letter,* tghid li riedet turi lill-UE li bi flusha u, possibilment b'xi *loan,* setghet twettaq il-progett. Hi kellha flus x'tinvesti imma bis-*Sanction Letter* f'idejha kienet tasal malajr aktar.

Tikkonferma li l-Bank kien taha *letter of intent* minflok is-*Sanction Letter* li kienet turi l-valur tal-*loan* ghal *circa* €500,000 - €450,000. Tikkonferma wkoll li l-UE ma rrifjutatx l-applikazzjoni taghha minhabba n-nuqqas tas-*Sanction Letter*. Dwar il-valur tal-*loan* li kienet qed tipprospetta tghid li meta tkellmet mal-Bank dwar l-ammont ta' *circa* €450,000 dan kien fi stadju primittiv u ma kinetx lesta tissellef dak l-ammont kollu kemm meta qieset il-paga u ghaliex kienet persuna konservattiva.

Tghid ukoll li veru li kienet irceviet is-*Sanction Letter* minghand Stephanie Attard li kienet telghet Ghawdex anke fuq xoghol iehor. Filwaqt li hadet is-*Sanction Letter* minghandha, xorta wahda qaltilha li kienet ghadha qed tahsibha. Sa dakinhar li inghatat is-*Sanction Letter* kien ghad ma kellhiex rifjut mill-UE dwar il-progett u Stephanie ma telghetx Ghawdex minhabba fiha izda telghet ghal klijenti ohra wkoll. Meta tatha s-*Sanction Letter* lil Stephanie qaltilha '*Thank you, issa nahsibha'.*

L-ilmentatrici finalment issostni li ma kienx minnu li l-impjegati tal-Bank kienu qalulha mill-bidunett li l-*processing fee* tapplika dejjem anke jekk ma tiehux il-*loan*.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehdu Daniel Agius[3] u Stephanie Attard[4] li kienu involuti fin-negozjati bejn l-ilmentatrici u l-Bank.

Daniel Agius xehed li fis-26 t'Awwissu 2019 ircieva *Business Referral* mill-*Branch* t'Ghawdex fejn Charles Massa, li kien responsabbli minn din il-*Branch*, kien talab

[3] *A Fol*. 74-77
[4] *A Fol*. 77-78

lill-ilmentatrici ghal aktar informazzjoni u d-dokumentazzjoni li jkollha bzonn tissottometti biex jevalwaw il-proposta taghha.

L-ilmentatrici irrispondiet dakinhar stess bid-dokumenti u l-kjarifikazzjoni li ried Massa. Fit-3 ta' Settembru, l-ilmentatrici staqsiet fiex kienu waslu; fis-16 ta' Settembru sar *meeting* mal-ilmentaturi u tkellmu dwar il-proposta taghhom li xtaqu jaghmlu *boutique hotel* ir-Rabat, Ghawdex.

Tkellmu fuq l-ammont tal-*loan*, fuq ir-rata ta' imghax u fuq il-*fees*, fosthom, il-*processing fee* li '*tinhareg mal-ipprocessar once li jkollna l-go ahead min-naha taghhom mal-ipprocessar tas-Sanction Letter'.*[5]

Fil-*meeting* l-ilmentaturi talbuhom sabiex il-Bank jipprovdilhom ittra sabiex ikunu jistghu japplikaw ghall-ghajnuna mill-UE permezz tal-Ministeru tal-Affarijiet Barranin.

L-ilmentatrici li rceviet din l-ittra talbithom sabiex jispecifikaw l-ammont tas-self u huma ghamlu hekk. Fil-fatt, dakinhar stess fl-4.00 p.m., baghtilha ittra li kienet turi li l-ammont kien bejn wiehed u iehor €500,000. L-ilmentatrici m'oggezzjonatx ghal dan l-ammont u rringrazzjathom ghall-efficjenza taghhom.

Bejn is-16 ta' Settembru u l-10 ta' Novembru ma kien hemm l-ebda komunikazzjoni ohra. Fl-10 ta' Novembru l-ilmentatrici baghtetilhom *statement of affairs* li kienu qed jistennew u kkonfermatilhom biex jipprocedu bl-applikazzjoni u dan skont l-*email* ta' dakinhar stess (23.49 pm).

L-ghada, ix-xhud ikkuntattjaha u qalilha li kienu ser jibdew jahdmu fuq l-applikazzjoni. Fil-15 ta' Novembru infurmaha li l-applikazzjoni taghha giet approvata. L-ilmentatrici talbitu lista tal-*fees* kollha u jekk kienx possibbli li s-*Sanction Letter* tinhareg aktar tard biex tiffranka l-*Commitment Fee.*

Infurmawha li s-*Sanction Letter* riedet tohrog sa Jannar u hi qablet li johorguha f'Jannar. Dakinhar stess baghtilha *email* bil-*fees* kollha u hi ma oggezzjonatx.

Imbaghad, fid-9 ta' Jannar 2020, cempel lill-ilmentatrici bhala '*follow up'* biex jinfurmaha li kienu ser johorgu s-*Sanction Letter* u li Stephanie Attard kienet tiela' Ghawdex fil-granet ta' wara, jigifieri, fit-13 ta' Jannar, u kienet ser

---

[5] *A Fol.* 75

tgħaddilha s-*Sanction Letter by hand.* Bagħtilha wkoll *soft copy* tagħha fl-10 ta' Jannar 2020.

Wara li Stephanie Attard għadditilha s-*Sanction Letter* fit-13 ta' Jannar, ma semgħu xejn mingħand l-ilmentatrici, u fis-7 ta' Frar 2020, irċieva telefonata mingħand l-ilmentatrici fejn oġġezzjonat li jmur il-Perit jagħmel spezzjoni. Wara li spjegalha l-iskop għaż-żjara tal-Perit, infurmaha li l-*processing fee*, li suppost li tħallset fl-10 ta' Jannar meta ħarget is-*Sanction Letter,* kienet għadha ma tħallsitx, u dakinhar stess bagħtilha *email* biex jinfurmaha li riedu jiġbru dik il-*fee*.

Bejn l-10 u l-11 ta' Frar, għaddiet korrispondenza bejn l-ilmentatrici u Stephanie Attard, fejn din tal-aħħar staqsietha jekk kellhiex '*xi evidenza'* mill-ERDF, jekk irċevietx xi ħaġa mill-ERDF.

Ix-xhud jgħid li huma għamluha ċara lill-ilmentatrici li huma mexxew bil-proposta mhux a bazi jekk l-ERDF jagħtux il-*consent* tagħhom jew le, imma għax hi qaltilhom biex imexxu bl-applikazzjoni fl-10 ta' Novembru 2019.

Fid-19 ta' Frar 2020, l-ilmentatrici kitbitilhom li l-ERDF m'aċċettawx il-proposta tagħhom.

Jgħid li fl-ewwel *meeting* tagħhom kienu spjegaw il-*fees* kollha tagħhom u kif jaħdmu. Fl-*email* tiegħu tal-15 ta' Novembru jidher li ċempel lill-ilmentatrici u qalilha li l-proposta tagħhom kienet ġiet aċċettata mill-Bank u taha '*tabulation'* (*Email thread* 3) tal-*fees* kollha bil-persentaġġi.

Stephanie Attard xehdet[6] li wara li kellhom laqgħa mal-ilmentaturi f'Għawdex, kienu ssemmew żewġ ammonti differenti ta' *loans* u l-Bank ħadem *il-fees* kollha li jkunu applikabbli.

Tgħid li hi qaltilhom li l-*processing fee* tinħadem fuq l-ammont tal-applikazzjoni. Dakinhar l-ilmentaturi qalulhom li kienu ser japplikaw għall-fondi tal-UE u staqsewhom biex joħorġulhom is-*Sanction Letter* biex ikunu jistgħu jippreżentawha mal-applikazzjoni.

Mill-esperjenza tagħha x-xhud kienet taf li f'dak l-istadju ma kienx hemm bżonn is-*Sanction Letter* għaliex *letter of intent* kienet biżżejjed għall-ħtiġijiet tal-

[6] *A Fol*. 77-78

applikazzjoni. Biex l-ilmentaturi ma jibdewx jehlu l-*Commitment Fee* hargu din il-*letter of intent*.

Daniel Agius cempel lill-ilmentatrici fl-10 ta' Jannar u qalilha lix-xhud kienet tiela' Ghawdex sabiex tiltaqa' ma' klijenti ohra u offrielha biex ix-xhud iggibilha s-*Sanction Letter by hand.*

Fl-10 ta' Jannar 2020, l-istess Agius ghaddielha s-*Sanction Letter* b'*email* fejn hemm specifikament il-*processing fee* li ser tittiehed mill-kont tal-ilmentatrici.

Fit-13 ta' Jannar 2020, ix-xhud ghaddiet is-*Sanction Letter* lill-ilmentatrici fuq il-post tax-xoghol taghha u l-ilmentatrici ma qaltilhiex li kienu qed jergghu jahsbuha.

Fis-7 ta' Frar, il-Perit tal-Bank kien sejjer jistma l-proprjetà suggett tal-*loan* izda f'dak il-punt l-ilmentatrici cemplet lil Daniel Agius u qaltlu li kienu qed jergghu jahsbuha.

Konsiderazzjonijiet Ohra u Decizjoni

Mill-provi kollha li gabu l-partijiet, l-Arbitru jifhem dawn il-punti:

1. Li l-ilmentaturi riedu jaghmlu progett ta' *Boutique Hotel* billi jwaqqghu proprjetà li kienu xtraw totalment bi flushom. Peress li riedu xi fondi mill-UE, avvicinaw lill-Bank sabiex jiehdu *part finance* ghall-progett sabiex il-progett ikun jista' jimxi aktar malajr u jkollhom cans akbar jiehdu finanzjament mill-UE.

2. Il-Bank kien jaf li l-*loan* prospettiva kienet marbuta mal-kontingenza jekk l-ilmentaturi jiehdux fondi mill-UE.

3. Il-Bank isostni li dwar il-*processing fee,* li hi l-mertu tal-ilment, kien qal lill-ilmentaturi mill-bidunett li kien hemm din il-*fee.*

4. L-ilmentatrici ssostni li l-*loan* prospettiva kienet kundizzjonata mill-ezitu tal-fondi tal-UE u l-Bank ghaggel johrog is-*Sanction Letter* meta huma lanqas biss kienu jafu jekk il-progett taghhom kienx se jigi approvat mill-UE. L-ilmentatrici ssostni li hi qatt ma ffirmat is-*Sanction Letter* u l-kundizzjonijiet marbuta maghha.

L-Arbitru jinnota li filwaqt li l-Bank jgħid li kien informa lill-ilmentaturi dwar il-*processing fee* mill-bidunett, din kienet ovvjament marbuta mal-fatt li l-ilmentaturi kienu ser jieħdu l-*loan*.

Bħala parti mill-argumentazzjoni tiegħu, il-provditur tas-servizz isemmi f'deċiżjoni preċedenti tal-Arbitru fejn kien iddeċieda li **f'dak il-każ,** il-*processing fee* kienet dovuta. Imma l-fatti ta' dak il-każ kienu differenti għaliex il-*loan* kienet seħħet u l-klijenta tal-Bank irrifjutat li tħallas dik il-*fee* mingħajr ebda raġuni valida.

Kull każ għandu l-partikolaritajiet tiegħu u, għalhekk, il-leġizlatur stipula fl-Artiklu 19(3)(b) tal-KAP. 555 li kull każ għandu jiġi deċiż skont iċ-ċirkostanzi partikolari tiegħu. Dan il-punt tant importanti ġie anke rifless f'diversi deċiżjonijiet preċedenti mill-Arbitru. Għalhekk, l-Arbitru ma jistax jasal għall-istess konklużjonijiet meta l-fatti jvarjaw.

Punt kruċjali f'dan il-każ huwa l-fatt li l-*loan* prospettiva kienet marbuta mal-għotja jew le tal-fondi mill-UE. Il-Bank kien konxju ta' dan tant li b'mod professjonalment korrett issuġġerixxa lill-ilmentaturi li flok jingħataw *Sanction Letter* mill-ewwel, kien biżżejjed li biex japplikaw għall-fondi mill-UE jkollhom f'idejhom *letter of intent*.

Din l-ittra kienet tgħid li l-Bank kien lest li jikkunsidra applikazzjoni għal *loan* ta' madwar €500,000, imma sa dak il-mument il-Bank ma kienx qed jikkommetti ruħu li jagħti din il-faċilità.[7] Dan kien f'Settembru 2019.

Jidher li bejn il-Bank u l-ilmentaturi kien hemm żmien fejn il-komunikazzjoni donnha nqatgħet u wara l-ħruġ tal-*letter of intent* għaddew xahrejn meta l-Bank, fuq inizjattiva tiegħu, bagħat lill-ilmentaturi lista tal-*fees* tiegħu marbuta mal-*loan*. Għalhekk, l-Arbitru mhux konvint minn dak li xehdu r-rappreżentanti tal-Bank li l-*fees* ingħataw mill-bidunett tat-trattattivi bejn il-Bank u l-klijenti.

Barra minn hekk, mid-dokumenti esebiti mill-partijiet, ma jirriżultax li l-ilmentaturi b'xi mod aċċettaw jew irrifjutaw dawn iċ-*charges* għaliex ma ġie esebit xejn f'dan ir-rigward. Wara xahrejn oħra, il-Bank ħareġ is-*Sanction Letter.*

[7] *A Fol.* 46

Fl-ebda waqt ma gie ippruvat mill-Bank li l-ilmentaturi kienu infurmawh biex jghaggel johrog is-*Sanction Letter* wara li kienu b'xi mod inqdew bil-*letter of intent,* u l-Arbitru jifhem li l-ilmentaturi ma baqghux jghagglu lill-Bank ghas-*Sanction Letter* ghaliex kienu qed jistennew l-ezitu tal-applikazzjoni taghhom ghall-fondi mill-UE.

Huwa minnu li l-Bank ghadda s-*Sanction Letter* lill-ilmentatrici f'Jannar 2020, izda jidher car li f'dan l-istadju din inharget fuq inizjattiva tieghu.

Galadarba l-Bank kien jaf li l-ilmentaturi kienu qed jistennew l-ezitu dwar l-iffinanzjar mill-UE, kien ikun qed jagixxi b'mod aktar ekwu u ragonevoli kieku qabel hareg is-*Sanction Letter* staqsa lill-ilmentaturi fiex kienet waslet l-applikazzjoni taghhom mal-UE.

Filwaqt li l-Arbitru ma kkonvinciex ruhu minn dak li qalet l-ilmentatrici li hi ma kinetx taf is-somma tal-*loan*, jaqbel maghha li l-Bank ghaggel biex johrog is-*Sanction Letter*. Ghaggel ghall-fatt li kien jaf mill-bidunett li l-ilmentaturi kellhom jistennew risposta mill-UE dwar il-progett, u ma kienx jaghmel sens li jiehdu *loan* ghal progett li ma kinux jafu fic-cert jekk hux ser isehh jew le.

Kif spjegat l-ilmentatrici, l-aktar li riedu l-*loan* kien proprju biex jikber ic-cans taghhhom li l-progett jigi approvat mill-UE. Huma setghu ghamlu l-progett bi flushom izda dan kien itawwal iz-zmien u b'hekk jonqsilhom ic-cans ta' iffinanzjar mill-UE. Ghalhekk riedu l-*loan* specifikament biex ic-cansijiet ta' iffinanzjar mill-UE jizdidilhom.

L-Arbitru jinnota wkoll li din il-*processing fee* giet deskritta kif gej fl-*email* tal-15 ta' Novembru 2019:[8]

'*Processing Fee: €2,250 (0.5%* ***of the facility****)'.*[9]

Ghalhekk din il-*processing fee* kienet marbuta mal-facilità. Fil-fatt, il-facilità ma sehhitx ghaliex meta l-ilmentaturi saru jafu li l-progett ma giex approvat mill-UE infurmaw lill-Bank li ma kinux interessati aktar fil-*loan*. L-ilmentaturi

[8] *A Fol.* 47
[9] Kliem enfasizzat mill-Arbitru

qatt ma ffirmaw il-kundizzjonijiet ta' din is-*Sanction Letter* inkluzi l-*fees* relatati.[10]

Ghaldaqstant, l-Arbitru ma jhossx li hu gust, ekwu u ragonevoli li l-Bank iccargja lill-ilmentaturi *processing fee* f'ammont daqslikieku sehhet il-*loan*.

Izda l-Arbitru huwa konxju wkoll li l-Bank ghamel ammont ta' xoghol in konnessjoni mal-applikazzjoni li ghamlu l-ilmentaturi dwar *loan* prospettiva. Apparti l-fatt li l-Bank ghamel diversi laqghat mal-ilmentaturi, hargilhom ukoll *letter of intent* li kienet bizzejjed sabiex l-ilmentaturi setghu jaghmlu l-applikazzjoni mal-UE. Il-Bank agixxa b'mod professjonali meta hargilhom din il-*letter of intent* sabiex ma jehlux il-*commitment fee*, haga li ghandha tigi apprezzata mill-ilmentaturi.

L-Arbitru huwa moralment konvint li ghalkemm il-Bank ma kienx intitolat li jiehu l-*processing fee* daqslikieku hareg il-*loan*, huwa gust, ekwu u ragonevoli li jinghata kumpens lill-Bank tax-xoghol konness mal-process tal-applikazzjoni.

Dan huwa konsistenti ma' dak li dejjem sostna l-Arbitru li Bank ghandu l-ispejjez tieghu u, filwaqt li m'ghandux juza id iebsa mal-konsumatur u jipprova jlaqqat kull centezmu billi jimxi ma' interpretazzjoni rigida ta' dokumenti fi s*tandard form* li jkun hejja hu stess, min-naha l-ohra huwa gust li jithallas b'mod xieraq tax-xoghol li jaghmel.

Mhux kontestat mill-ilmentaturi li l-Bank kien ghamel ammont ta' xoghol u, li kieku l-UE approvat il-progett taghhom, kienu jsibu dan ix-xoghol lest biex ikunu jistghu jiehdu l-*loan*. Ghalhekk, ta' dan ix-xoghol, il-Bank ghandu jkun kumpensat b'mod xieraq.

Meta l-Arbitru qies ic-cirkostanzi u l-fatti kollha tal-kaz, iqis li l-ammont gust ta' kumpens li ghandu jinghata lill-Bank tax-xoghol li ghamel in konnessjoni mal-applikazzjoni ghas-self mill-ilmentaturi, ghandu jkun fl-ammont ta' elf ewro.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet moghtija 'l fuq imsemmija f'din id-decizjoni, filwaqt li l-Arbitru jqis li parzjalment l-ilment huwa ekwu, gust u ragonevoli u m'ghandhiex tapplika l-*processing fee* shiha kif applikaha l-Bank, min-naha l-

[10] *A Fol.* 54

ohra jhoss li l-Bank ghandu jkun kumpensat fis-somma ta' elf ewro ghax-xoghol li ghamel kif imsemmi aktar 'il fuq.

Ghalhekk, l-Arbitru qed jordna lil *APS Bank p.l.c.* jikkredita lill-ilmentaturi s-somma ta' €1,250 u jzomm is-somma ta' €1,000.

Kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji