



MALTA

**QORTI TAL-APPELL**  
**(Sede Inferjuri)**

**ONOR. IMĦALLEF**  
**LAWRENCE MINTOFF**

Seduta tal-25 ta' Settembru, 2024

Appell Inferjuri Numru 4/2024 LM

**Dawn Degiorgio (K.I. nru. 280998(M))**  
*(l-appellata')*

**vs.**

**APS Bank p.l.c. (C 2192)**  
*(l-appellanta')*

**Il-Qorti,**

**Preliminari**

1. Dan huwa appell magħmul mis-soċjetà intimata **APS Bank p.l.c. (C 2192)** [minn issa 'l quddiem 'is-soċjetà appellanta'] mid-deċiżjoni tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji [minn issa 'l quddiem 'l-Arbitru'] mogħtija fil-21 ta' Diċembru, 2023, [minn issa 'l quddiem 'id-deċiżjoni appellata'], li permezz tagħha ddecieda l-ilment tar-rikorrenti **Dr. Dawn Degiorgio (K.I. nru.**

**280998(M)** [minn issa 'l quddiem 'l-appellata'], fil-konfront tal-intimata, billi ddikjara kif ġej:

***“Decision***

*The Arbiter shall decide as provided for in Article 19(3)(b) by reference to what he considers to be fair and reasonable in the circumstances and substantive merits of the case.*

*When the Arbiter applies the model proposed for this particular case, it arrives at this decision:*

	<i>Percentage of claim allocated to Service Provider</i>	<i>Percentage of claim allocated to Complainant</i>
<i>Complainant who has shown gross negligence</i>	<i>0%</i>	<i>100%</i>
<i>Reduction because they receive fraud message on the channel normally used by the Bank</i>	<i>50%</i>	<i>(50%)</i>
<i>Increase because the Complainant cooperated fully in making the complained payment</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Increase because they had received a direct warning from the Bank in the last 3 months</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>
<i>Sub-total</i>	<i>50%</i>	<i>50%</i>

<i>Reduction so special circumstances</i> <sup>30</sup>	20%	(20%)
<i>Reduction for absence of similar genuine monthly payments in the last 12 months</i> <sup>31</sup>	20%	(20%)
<b>FINAL TOTAL</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>

*(fn 30: The Arbiter considers there were special circumstances in this case as the Complainant was in regular contact with APS related to her bank loan and this made the Fraudulent SMS less suspicious. Also, she was travelling overseas and depended on her having regular access to her bank account.*

*(fn 31: P. 70)*

*Therefore, according to the framework model, the complainant should bear 10% of the loss and the other 90% will be borne by the Service Provider. However, the Arbiter feels that in this case, there are sufficient grounds to go beyond the model and award full 100% refund to the Complainant, for reasons explained hereunder.*

*The model finds that the Complainant did not continue to cooperate with the fraudster to the point of specifically authorising the fraud payments. The APS system of immediately activating a new device has enabled the fraudster to authorise the payment without further input from Complainant. It is indicative that the Bank changed the system after the event, possibly because of this and similar complaints, and included a further layer of direct identification of the customer before fully enabling the new device.*

*The model partially excuses the Complainant as she had not received a direct warning from APS about these fraudulent schemes in the months before this case. It is quite inexplicable why the Service Provider waited 3 weeks before issuing such direct alerts to its client via SMS and email when it would have been prudent to assume that there was more fraud in the works than the two cases reported to them by the 25 March 2023. The argument that these would be disproportionate and would cost thousand of Euro is almost offensive.*

*Furthermore, the Arbiter has to remark that the payments monitoring systems of the Service Provider proved somewhat deficient in this event especially in allowing the 5<sup>th</sup> payment for €9,650 to go through on the 28 March 2023 (fn. 32 P. 35) after the 2<sup>nd</sup> payment effected the previous day for €4,500 had already been returned (incorrect account number). (fn. 33 P. 62)*

*Furthermore, allowing a flat, across-the-board €25,000 transaction limit even applicable to retail clients was at best disingenuous of the Service Provider and has clearly facilitated the size of this loss compared to other cases related to banks that adopt more prudent transaction limits.*

***Thus, in terms of Article 26(3)(c)(iv) of Cap. 555 of the Laws of Malta, the Arbiter is ordering APS Bank p.l.c. to pay the Complainant the sum of nineteen thousand, one hundred and fifty Euros (€19,150).***

***Payment must be made within five working days of the date of the decision. Otherwise, legal interest starts to run from the expiry of the five days to the date of effective payment.***

***Expenses (fn. 34 Arbiter expects that for an ADR mechanism, expenses should be lower than those applicable for a civil/commercial court.) of this case are to be borne by the Service Provider.”***

## **Fatti**

2. Il-fatti tal-każ odjern jirrigwardaw diversi tranzazzjonijiet bankarji allegatament mhux awtorizzati, li permezz tagħhom il-kont bankarju tal-appellata mas-soċjetà appellanta, ġie ddebitat bis-somma komplessiva ta' €28,717, u li wasslu għal telf ta' €19,167. Dan sar wara li hija kienet irċeviet SMS fis-26 ta' Marzu, 2023 minn 'APS Bank', hekk kif kienet qiegħda għall-btala barra minn Malta, fejn ingħad li *“we are about to impose a hold on your account and remove your device, to avoid this pass security here at <https://myaps-bank.com>”*.

## **Mertu**

3. L-appellata pprezentat l-ilment tagħha quddiem l-Arbitru fis-16 ta' Awwissu, 2023, fejn filwaqt li ppremettiet li hija kienet fdat lis-soċjetà appellanta b'dak li hija kienet fadlet f'hajjitha, hija sostniet li din kellha taċċetta r-responsabbiltà kollha

għat-telf li hija kienet garrbet, li qalet seta' gie evitat permezz ta' mizuri u vigilanza adegwata. Għalhekk l-appellata talbet sabiex tingħata rifużjoni mingħand l-imsemmija soċjetà appellanta ta' dak kollu li hija kienet tilfet permezz tat-tranzazzjonijiet mhux awtorizzati minnha.

4. Is-soċjetà appellanta wiegħbet fl-4 ta' Settembru, 2023, fejn sostniet li t-talbiet tal-appellata kienu infondati fil-fatt u fid-dritt, u għalhekk kellhom jiġu miċhuda bl-ispejjeż.

### **L-Appell**

5. Is-soċjetà appellanta ħasset ruħha aggravata bid-deċiżjoni appellata tal-Arbitru, u fid-9 ta' Jannar, 2024, intavolat appell quddiem din il-Qorti fejn qiegħda titlobha sabiex:

*“...jogħgobha tilqa' dan l-appell u konsegwentement tirrevoka d-deċiżjoni tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji fl-ismijiet premessi tal-21 ta' Diċembru 2023 u tipprocedi billi jew tirrinviija l-atti lill-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji sabiex l-ilment jiġi mismugħ u deċiż minn Arbitru differenti in kwantu l-Arbitru li ddeċieda l-ilment ġia esprima ruħu jew tiċhad it-talbiet tal-ilmentatriċi, bl-ispejjeż kontra tagħha.”*

Tispjega li l-aggravji tagħha huma dawn: (a) l-Arbitru interpreta ħażin il-fatti tal-każ odjern; u (b) il-*frame-work model* li ħoloq l-Arbitru, huwa ta' preġudizzju serju għaliha, u sar b'mod abbużiv tant li huwa *ultra vires*.

6. L-appellata wiegħbet fit-12 ta' April, 2024, fejn issottomettiet li d-deċiżjoni appellata hija ġusta u timmerita konferma, għal dawk ir-raġunijiet li hija tfisser fit-tweġiba tagħha.

## **Konsiderazzjonijiet ta' din il-Qorti**

7. Din il-Qorti ser tgħaddi sabiex tikkunsidra l-aggravji rispettivi tas-soċjetà appellanta, u dan fid-dawl tal-konsiderazzjonijiet magħmulin mill-Arbitru fid-deċiżjoni appellata, u tas-sottomissjonijiet tal-appellata.

8. *Fl-ewwel aggravju* tas-soċjetà appellanta jingħad li l-Arbitru interpreta ħażin l-fatti tal-każ odjern, u saħansitra naqas milli jagħmel valutazzjoni tagħhom, sabiex b'hekk applika ukoll l-liġi b'mod skorrett meta ddecieda li hija għandha tinzamm responsabbli għall-ħlas tas-somma sħiħa lill-appellata. Is-soċjetà appellanta tirrileva li hawnhekk kienet applikabbli d-Direttiva tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill UE 2015/2366 *on payment services in the internal market* jew PSD2, li giet implimentata f'Malta permezz ta' *Directive 1* tal-Bank Ċentrali ta' Malta. Is-soċjetà appellanta tiċċita estensivament dak li qal l-Arbitru, kif ikkonfermat minn din il-Qorti fis-sentenza tagħha tas-27 ta' Ottubru, 2021, fl-ismijiet **Nunzio Darmanin vs. HSBC Bank Malta plc**<sup>1</sup>, u tgħaddi sabiex tiddeskrivi kif graw il-fatti tal-każ odjern. Is-soċjetà appellanta ssostni li mill-imsemmija fatti jirrizulta li l-appellata aġixxiet bi ksur tad-*Directive 1* tal-Bank Ċentrali ta' Malta, meta ma zammitx il-kredenzjali personali tagħha b'mod sigur, u minflok għaddiethom lit-terz frodist. Għalkemm l-appellata tinsisti li dan għamlitu *in buona fede*, għaliex hija kienet ħasbet li l-informazzjoni kienet qiegħda tgħaddiha lis-soċjetà appellanta, din tal-aħħar tinsisti li tali aġir ma kienx jgħin l-ilment tagħha, u hija tgħaddi sabiex tispjega għaliex l-appellata kellha tikkunsidra l-messaġġ bħala wieħed suspettuż, u b'hekk taġixxi mod ieħor. Tirrileva li madankollu l-Arbitru naqas milli jikkunsidra dan kollu, li kien

---

<sup>1</sup> App. Inf. 23/2020LM.

jindika li l-appellata kienet aġixxiet b'negligenza kbira. Skont is-soċjetà appellanta l-Arbitru wasal għall-konklużjoni tiegħu wara li kkunsidra li l-appellata ma kinitx tat il-kunsens speċifiku tagħha għat-tranzazzjonijiet in kwistjoni. Is-soċjetà appellanta tissottometti li l-Arbitru kkunsidra wkoll li hemm *lacunae* fis-sistema ta' sigurtà tagħha, fejn terz seta' jagħmel tranzazzjonijiet mingħajr il-kunsens tal-appellata, imma fil-fatt ma kien hemm l-ebda *lacunae*, u kien proprju l-aġir tal-appellata li kien jaħti, u b'hekk hija ma kellhiex tinzamm responsabbli għal dan l-aġir tal-appellata. Is-soċjetà appellanta tispjega kif l-Arbitru kkunsidra l-ispjegazzjoni tal-appellata għall-aġir tagħha, iżda tgħid li hawnhekk kien żbaljat għaliex mill-provi prodotti, hija ma kinitx titlob, u fil-fatt ma saret l-ebda talba permezz ta' messaġġi jew bit-telefon għall-*username* u/jew il-*password*, imma anki dwar is-self u l-bidla tal-fergħa. Is-soċjetà appellanta tikkontendi li kuntrarjament għal dak li ddecieda l-Arbitru, il-messaġġ kellu jkollu l-effett oppost, għaliex dan kif intbagħat u l-lingwaġġ użat, kien fih theddida li l-kont kien ser jiġi mpost '*hold*' fuqu. Is-soċjetà appellanta tirrileva li jekk wieħed japplika it-test tal-persuna ordinarja u anki l-prinċipji stabbiliti fil-każ ta' Nunzio Darmanin iċċitat mis-soċjetà appellanta, u meħuda in konsiderazzjoni d-diversi fatturi li hija telenka, tgħid li dan kollu kellu jqajjem suspett fil-bniedem ordinarju sabiex ma jaġixxix b'mod traskurat. Tgħid li minflok l-appellata għafset il-*link*, u b'hekk bi ksur tad-*Directive 1*, għaddiet il-kredenzjali kollha tagħha b'negligenza tassew kbira min-naħa tagħha.

9. *It-tieni aqgravju* tas-soċjetà appellanta huwa dwar il-*framework model* li l-Arbitru fassal u applika għall-każ odjern. Hija tinsisti li hawnhekk l-Arbitru aġixxa *ultra vires*, u l-applikazzjoni ta' dak il-mudell saret bi preġudizzju għaliha, għaliex l-Arbitru ma jstax jadopera sistema ta' *one-size-fits-all*. Tikkontendi li l-

imsemmi mudell imur kontra l-prinċipju bażiku tal-*PSD2* u tad-*Directive 1* kif spjegat fil-każ ta' Nunzio Darmanin iċċitat mis-soċjetà appellanta. Is-soċjetà appellanta tgħid li l-ligi ma tridx hekk, u l-Arbitru għandu jiddeċiedi skont l-ekwità u l-ġustizzja, b'mod liberu u skont il-każ partikolari. Hija tikkontendi li l-mudell tant huwa wieħed li ma jistax jirnexxi, li l-Arbitru stess ma żammx miegħu, meta ddeċieda li jgħabbi lis-soċjetà appellanta b'100% tar-responsabbiltà għal dak li kien ġara.

10. Hekk kif l-appellata tindirizza l-ewwel aggravju tas-soċjetà appellanta, tibda billi tirrileva li permezz ta' appell mid-deċiżjoni tal-Arbitru fil-każ ta' Nunzio Darmanin ċitat mis-soċjetà appellanta, din il-Qorti kienet fil-fatt ħassret dik id-deċiżjoni għaliex ma kienx irriżulta li kien hemm negligenza grossolana min-naħa tal-ilmentatur. L-appellata tirrileva li barra minn hekk, f'dak il-każ il-Qorti kienet aċċettat li terza persuna setgħet tpingi xenarju falz, bil-għan li tikkonvinci lill-proprjetarju tal-*card* jużaha u jagħti d-dettalji personali tiegħu għall-fini ta' ħlas, kif fil-fatt ġara fil-każ odjern. L-appellata tissottometti li għalkemm hemm qbil dwar il-prinċipju li konsumaturi u mikro-intrapriżi għandhom jirċievu protezzjoni speċjali, is-soċjetà appellanta terġa' tagħmel riferiment għall-istess każ, u tibqa' tinsisti fuq l-obbligi tal-konsumatur *ai termini* ta' *Directive 1* tal-Bank Ċentrali. Izda l-appellata tgħid li fil-każ odjern hija kienet osservat l-obbligi tagħha *ai termini* ta' dik id-direttiva. Tispjega li l-messaġġ li hija kienet irċeviet, kien intbagħat mill-istess numru li normalment hija kienet tirċievi messaġġi fuqu mingħand is-soċjetà appellanta, u anki fl-istess *thread* ta' messaġġi. Għalhekk dak iż-żmien hija kienet taħt l-impressjoni legittima li kienet l-istess soċjetà appellanta li bagħtet il-messaġġ in kwistjoni. Imbagħad meta kienet saret taf bit-tranzazzjonijiet li kienu saru mingħajr il-



kunsens tagħha, hija kienet immedjatament ikkomunikat mas-soċjetà appellanta sabiex tingħata informazzjoni fuq dak li kien ġara. L-appellata tispjega li meta ntalbu d-dettalji u l-kredenzjali personali ta' sigurtà tagħha, hija kienet għaddiethom permezz tal-*link* li ngħata fil-messaġġ, għaliex kienet taħt l-impressjoni li kienu qegħdin jintalbu mis-soċjetà appellanta in konnessjoni mal-*home loan* li kienet applikat għaliha, u anki minħabba t-trasferiment tal-kont tagħha mill-Belt Valletta għas-Swatar. L-appellata tirrileva li l-*website* li ġiet ipprovduta kienet l-istess bħal dik tas-soċjetà appellanta, u għalhekk ma kienx hemm raġuni għal xi suspett. Hawnhekk l-appellata tiċċita dak li qalet din il-Qorti fis-sentenza tagħha fl-ismijiet **Josephine Fucile vs. Bank of Valletta p.l.c.**<sup>2</sup>, u tirrileva li l-fatti huma simili għal dawk tal-każ odjern. Għal dak li jirrigwarda l-argument tas-soċjetà appellanta li hija kellha tikkunsidra l-messaġġ bħala wieħed suspettuż minħabba l-grammatika u s-sintassi tiegħu, l-appellata ssostni li hija m'għandhiex titqies li mxiet b'negliġenza grossolana kif tinsisti s-soċjetà appellanta, għaliex wara kollox il-messaġġ intbagħat min-numru li s-soltu jintuża mill-istess soċjetà appellanta u li wassalha għal *website* identiku għal tagħha. L-appellata tissottometti li barra minn hekk ma jregix l-argument tas-soċjetà appellanta li hija kellha tkun taf bil-proċeduri tal-Bank, u tirrileva li qatt ma kien issemma il-*hold* iċċitat fil-messaġġ, minkejja li hija kienet tikkomunika ma' diversi rappreżentanti tas-soċjetà appellanta. Tgħid li s-soċjetà appellanta tinsisti li hija kellha tkun iktar suspettuża għaliex il-messaġġ kienet irċevietu l-Ħadd, imma l-appellata tikkontendi li hija kienet tirċievi messaġġi mingħand is-soċjetà appellanta anki fil-*weekend*, bil-lejl, u l-Ħadd, u għalhekk dan il-fatt ma seta' jqaajjem l-ebda suspett. Iżżid tgħid li ma kienx korrett dak li

---

<sup>2</sup> 03.03.2021.

kienet qiegħda tgħid is-soċjetà appellanta, li hija kienet dejjem tkellmet wiċċ imb'wiċċ mar-rappreżentanti tagħha. Dwar dak li ntqal fil-messaġġ, l-appellata ċċarat li hawnhekk hija kienet irċeviet twissija li l-kont kien ser jinżamm *on hold*, u mhux li nżamm, u għalhekk hija kienet mill-ewwel daħlet fil-kont bankarju tagħha sabiex tikkonferma dan, qabel ma pprovdiet il-kredenzjali tagħha. L-appellata tgħid li għandu jiġi kkunsidrat li dak iż-żmien hija kienet qiegħda barra minn Malta, u b'hekk kien ikun tassew ta' ħsara jekk il-kont jiġi miżmum. L-appellata ssostni li f'dan kollu is-soċjetà appellanta naqset milli tispjega u turi kif is-sistemi ta' sigurtà tagħha ppermettew lil terz jibdel id-*device*, jagħmel ukoll *log in* u jgħaddi t-tranzazzjonijiet in kwistjoni mingħajr l-awtorizzazzjoni tagħha. L-appellata tgħid li għalhekk kienet pjuttost is-soċjetà appellanta li kisret il-liġi, u tinsisti li f'dan kollu hija kienet giet ingannata mit-terz frodist hekk kif kienet qiegħda taġixxi għaliex it-terz uża mezzi foloz. L-appellata tirrileva li meta mbagħad fil-25 ta' Marzu, 2023, is-soċjetà appellanta kienet ħarġet ċirkolari sabiex tinforma lill-pubbliku b'attività kriminali/suspettuża simili għal dak li kien seħħ lilha, dan għamlitu biss fuq il-*website* tagħha u fuq il-paġna ta' Facebook, u b'hekk l-imsemmija soċjetà appellanta ppretendiet li kulħadd kien jara dawn il-paġni. L-appellata tirrileva wkoll li meta s-soċjetà appellanta saret taf bit-tranzazzjonijiet mhux awtorizzati fid-29 ta' Marzu, 2023, hija kienet ħalliet sittax-il siegħa jgħaddu qabel ma għamlet tentattiv ieħor sabiex tagħmel kuntatt magħha. L-appellata tgħid li barra minn hekk huwa inkonċepibbli kif is-soċjetà appellanta damet tliet ijiem sħaħ qabel ma ndunat li kien hemm ammont sostanzjali nieqes mill-kont tagħha. Filwaqt li tiċċita dak li qalet din il-Qorti fis-sentenza tagħha ta' Josephine Fucile, tgħid li s-soċjetà appellanta kienet aġixxiet tard wisq sabiex tinformaha b'dak li kien ġara. L-appellata tgħid

li mbagħad mix-xhieda ta' Scott Lee Holloway tal-21 ta' Novembru, 2023, irriżulta li s-soċjetà appellanta kienet bagħtet *secure message* fil-15 ta' April, 2023 u fil-21 ta' April, 2023, iżda dawn kienu ntbagħtu wara li seħħ l-*iscam* fil-konfront tagħha, u r-raġuni li tat is-soċjetà appellanta għaliex hija kienet iddelungat, kienet proprju l-piż finanzjarju li dan kien ser jitfa' fuq il-bank. Irriżulta wkoll mix-xhud Hollogway, li kien wara li seħħ l-*iscam* li l-imsemmija soċjetà appellanta kienet għarfet li l-massimu ta' €25,000 applikabbli għat-trasferimenti ta' kuljum kien tassew għoli, bla bżonn u riskjuż, u għalhekk naqqsitu għal €5,000. L-appellata tgħid li permezz tal-istess xhud, is-soċjetà appellanta uriet kif illum is-sistema tagħha sabiex tbiddel id-*device* hija differenti miż-żmien meta seħħ l-*iscam*, fejn sussegwentement kien gie ntrodott '*secondary authentication*'. L-appellata tissottometti kemm tassew dan kollu juri li s-sistema tas-soċjetà appellanta kien fiha nuqqasijiet serji, u kienet saħansitra falliet. L-appellata tikkontendi li jekk tassew skont ix-xhud il-każijiet ta' frodi kienu '*a handful*', kif allura s-soċjetà appellanta waslet sabiex bidlet is-sistemi ta' sigurtà tagħha. L-appellata tgħid li dan kollu jikkonferma kemm tassew l-Arbitru kellu raġun isostni li s-soċjetà appellanta kellha *lacunae* fis-sistema ta' sigurtà tagħha. L-appellata ssostni li applikat it-test tal-*ordinary person* flimkien mal-prinċipji enunċjati fil-każ ta' Nunzio Darmanin, il-konkluzjoni għandha tkun li hija m'għandhiex tinzamm responsabbli għal negliġenza grossolana kif is-soċjetà appellanta kienet qiegħda ssostni. Għalhekk din tal-aħħar kellha l-obbligu li tagħmel rifużjoni tal-flus li ġew ittrasferieti mingħajr awtorizzazzjoni, u dan *ai termini* tas-subartikolu 50(1) tad-*Directive 1* tal-Bank Ċentrali. L-appellata mbagħad tgħaddi sabiex tagħmel is-sottomissjonijiet tagħha fir-rigward tat-tieni aggravju, u tibda billi tiċċita dak li

jgħid il-para. (b) tal-artikolu 11 tal-Kap. 555. Issostni li mid-dispożizzjonijiet iċċitati, joħroġ li l-Arbitru għandu s-setgħa li jippubblika linji gwida kif proprju huma t-*Technical Notes* ntizi sabiex jasal għal deċiżjoni dwar l-allokazzjoni tar-responsabbiltà. L-appellata tirrileva li l-mudell huwa msejjes fuq id-Direttiva (UE) 2015/2366, u skont ir-regoli li saru taħtha. B'hekk kuntrarjament għal dak li kienet qiegħda tallega s-soċjetà appellanta, l-Arbitru ma mexiex *ultra vires*. L-appellata tgħid li lanqas jista' jiġi kkunsidrat li l-mudell sar b'mod abbużiv, għaliex jirriżulta mill-istess mudell li dan huwa bbilanċjat stante li jieħu in konsiderazzjon diversi fatturi fir-rigward tal-provditur tas-servizz u anki tal-*end user*. L-appellata tgħid li huwa stat ta' fatt dak li qal l-Arbitru fid-deċiżjoni appellata, li l-banek mhumiex qegħdin jagħmlu biżżejjed, kif ukoll huwa stat ta' fatt dak li qal l-Arbitru li l-banek ma jistgħux jaħarbu mir-responsabbiltà tagħhom jekk is-sistemi tagħhom jagħtu lok li l-frodist jista' mingħajr l-awtorizzazzjoni tal-klijent jagħmel pagament favurih. L-appellata tinsisti li għalhekk mhuwiex minnu li l-*framework model* jistabbilixxi kriterji pre-determinati. Għal dak li jirrigwarda d-deċiżjoni tal-Arbitru li jalloka 100% tar-responsabbiltà lis-soċjetà appellanta, l-appellata tissottometti li l-Arbitru ma setax jagħżel li jiddeċiedi mod ieħor, tant kemm in-nuqqasijiet tal-bank kienu ċari u serji. L-appellata qalet ukoll il-fatt li l-Arbitru għażel li jiddipartixxi mill-*framework model*, kien juri kemm tassew huwa ma kienx marbut miegħu, u d-deċiżjoni appellata kienet xhieda ta' kemm huwa tassew ikkunsidra tajjeb il-kuntest u l-fatti partikolari tal-każ, sabiex b'hekk mexa skont l-ekwità u l-gustizzja skont il-liġi.

11. Il-Qorti tgħid li d-deċiżjoni appellata hija tajba. L-Arbitru wara li għaraf li l-ilment odjern jittratta pagamenti frawdolenti li saru mill-kont tal-appellata

mizmum mas-soċjetà appellanta, elenka għadd ta' fatturi li kienu komuni f'każijiet oħra simili li huwa kien qiegħed jittratta. Izda l-Arbitru għaraf wkoll li fil-każ odjern kien hemm fatturi oħra li ma kienux jirrizultaw f'bosta mill-imsemmija każijiet. Minn hawnhekk għadda sabiex fisser kif seħħew il-fatti li wasslu sabiex it-terz akkwista il-kredenzjali tal-appellata b'mod frawdolenti, u b'hekk kien f'pożizzjoni li jirreġistra *device* ġdid fejn imbagħad huwa kellu l-opportunità li jagħmel pagamenti mill-kont tal-appellata mingħajr l-awtorizzazzjoni tagħha. Irrileva li dan kollu seħħ fis-26 ta' Marzu, 2023, izda kien biss fid-29 ta' Marzu, 2023, wara li saru l-ħames pagamenti li minnhom tlieta treggħew lura, li s-soċjetà appellanta ttentat tagħmel kuntatt mal-appellata sabiex tinvestiga dwar l-attività suspettuża fil-kont tagħha. Kien imbagħad biss fit-30 ta' Marzu, 2023, meta l-imsemmija soċjetà appellanta irnexxielha tkellem lill-appellata, u b'hekk beda l-proċess sabiex jiġu kjamati lura l-pagamenti frawdolenti. L-Arbitru spjega li s-soċjetà appellanta ma rnexxiliex tirkupra tnejn minnhom, izda t-tlieta l-oħra kienu treggħaw lura, jew għaliex in-numru tal-kont tal-benefiċċjarju ma kienx korrett, jew għaliex il-bank reċipjent kien fil-frattemp żamm il-kont. Għalhekk l-Arbitru korrettement ma setax isib li s-soċjetà appellanta kienet korretta meta allegat li hija stess kienet effettivament irnexxielha tirkupra l-fondi ta' tliet pagamenti minn ħamsa.

12. Fl-istess jum tat-30 ta' Marzu, 2023, meta l-appellata waslet hawn Malta, l-Arbitru qal li hija kienet għamlet rapport lill-Pulizija, u anki ilment mas-soċjetà appellanta. Din tal-aħħar wiegħbet fid-19 ta' Mejju, 2023, fejn innegat ir-responsabbiltà għall-akkadut, izda xorta waħda għamlet offerta ta' €12,639 ekwivalenti għal 66% tat-telf li sofriet l-appellata. L-Arbitru qal li l-appellata

madankollu ma kinitx aċċettat, u b'hekk ressqet ilment quddiemu fis-16 ta' Awwissu, 2023.

13. Wara li għaraf x'kienu l-punti ta' difiża tas-soċjetà appellanta, l-Arbitru elenka l-pożizzjonijiet diverġenti tal-partijiet dwar il-fatti tal-każ odjern. L-Arbitru spjega li huwa kien ikkonsulta wkoll ma' esperti tal-Bank of Valletta p.l.c. u tal-Malta Communications Authority, sabiex fehem aħjar kif terz seta' jippreżenta ruħu minflok il-bank, sabiex b'hekk iwettaq frodi fuq il-klijenti tal-bank, u minfejn ħareġ li l-bank ma jkunx f'pożizzjoni li jieħu prekawzjonijiet sabiex il-frodist ma jkunx jista' juża l-mezz ta' komunikazzjoni in kwistjoni sabiex iwettaq frodi fil-konfront tal-klijent tiegħu.

14. L-Arbitru hawnhekk spjega kif huwa kien ippubblika *'framework model'* intiż sabiex tiġi apporzjonata r-responsabbiltà f'każ fejn isseħħ frodi bejn bank u l-klijent tiegħu, u dan sabiex jassigura trasparenza u konsistenza, u sabiex tintlaħaq deċiżjoni ġusta. L-Arbitru fehem ġustament li l-banek ma kellhomx mezzi sabiex jassiguraw li ma jseħħx l-*spoofing/smishing* permezz tal-mezzi ta' komunikazzjoni tagħhom mal-klijenti tagħhom, imma min-naħa l-oħra tajjeb sostna li l-istess banek ma kienux qegħdin jagħmlu biżżejjed sabiex iwissu debitament lill-klijenti tagħhom kontra dan l-*spoofing/smishing*. Fisser il-fehma tiegħu li twissijiet fuq il-midja, anki fuq dik soċjali, ma kienux suffiċjenti, u kellhom jintużaw mezzi iktar diretti permezz ta' SMS jew *email*.

15. Imma l-Arbitru ġustament għaraf ukoll li l-fatt li klijent jiżbalja meta jagħfas fuq *link*, kontra twissija li tkun saret għaliex din tista' tkun frawdolenti, mhux neċessarjament għandu jiġi kkunsidrat li mexa b'negligenza grossolana *ai termini* tal-ligi. Filwaqt li l-Arbitru għamel riferiment għad-deċiżjoni tal-Qorti

Ewropea tal-Ġustizzja fl-ismijiet **Wind Tre and Vodafone Italia**, qal li huwa jirċievi quddiemu diversi lmenti fejn faċilment seta' jiġi kkunsidrat li ma kienx hemm negliġenza grossolana, anki fejn il-konsumatur huwa wieħed medju u raġonevolment infurmat u attent. Jirrileva li wara kollox il-*PSD2* tagħmel ċar li l-konsumatur għandu jagħti l-kunsens tiegħu għall-pagament speċifiku, u għalhekk il-banek kellhom jipprovdu sistema suffiċjentement b'saħħitha. Qal li l-banek ma setgħux jaħarbu mir-responsabbiltà tagħhom jekk iħallu *lacunae* fis-sistemi tagħhom li jistgħu jintużaw mit-terz frodist, u l-Qorti hawnhekk ma tistax ma tikkondividix il-fehma tiegħu.

16. L-Arbitru spjega li l-mudell li huwa kien fassal jikkunsidra wkoll ċirkostanzi partikolari, bħal fejn il-messaġġ frawdolenti ma jidhirx daqstant suspettuż. Qal li l-mudell jikkunsidra wkoll jekk l-appellat huwiex familjari mas-sistema bankarja ta' '*online payment*' lil terzi. Minn hawnhekk huwa għadda sabiex applika l-imsemmi mudell għall-każ odjern, fejn sab li l-appellata kellha ġgorr 10% tar-responsabbiltà għall-akkadut, u s-soċjetà appellanta l-kumplament tad-90%. Izda l-Arbitru kkunsidra li fil-każ odjern hemm diversi fatturi li jitolbu li l-appellata għandha tinheles minn kwalunkwe responsabbiltà. Irrileva li hija saħansitra ma komplietx tikkopera mal-frodist, u s-soċjetà appellanta min-naħa tagħha kienet damet tliet ġimgħat qabel ma ħarġet diversi twissijiet lill-klijenti tagħha permezz ta' SMS u *email*. Hawnhekk l-Arbitru kkunsidra li huwa kważi offensiv, kif tqishom ukoll din il-Qorti, l-argument tas-soċjetà appellanta li dawn ikkunsidrathom bħala sproporzjonati fil-kuntest, u anki li kienu ser jiswew eluf ta' Euro.

17. L-Arbitru tajjeb osserva li s-sistema ta' monitoraġġ tal-pagamenti tas-soċjetà appellanta kienet tassew difettuża, għaliex din ħalliet il-ħames pagament ta' €9,650 jgħaddi fit-28 ta' Marzu, 2023, meta t-tieni pagament tal-gurnata ta' qabel ta' €4,500 kien tregġa' lura għar-raġuni li n-numru tal-kont riċevitur kien ħazin. Tajjeb ukoll osserva li l-limitu stabbilit tal-valur tat-tranzazzjonijiet ta' €25,000, kien wieħed inaċċettabbli, u kkontribwixxa għall-valur tat-telf li sar fil-każ odjern, meta pparagunat ma' każijiet oħra fejn il-banek juru aktar prudenza meta jstabbilixxu l-limitu rispettiv. B'hekk l-Arbitru għadda sabiex ordna lis-soċjetà appellanta tħallas lill-appellata s-somma ta' €19,150 fi żmien ħamest ijiem mid-data tad-deċiżjoni appellata, u bl-imġaxijiet dekorribbli wara l-imsemmi terminu.

18. Il-Qorti tikkunsidra li l-osservazzjonijiet li għamel l-Arbitru, ċertament ma jistgħux jitqiesu li huma arbitrarji jew b'xi mod iwasslu għal deċiżjoni inġusta fil-konfront tas-soċjetà appellanta, u għaldaqstant taqbel magħhom għal kollox. Hija wkoll ma ssibx xejn x'tiċċensura fl-applikazzjoni tal-'*framework model*', li jirriżulta li jieħu diversi aspetti in konsiderazzjoni, u b'hekk jipprovdi għal kjarezza u ċertezza fil-motivi tal-Arbitru li jwassluh għad-deċiżjoni finali tiegħu. Ma' dan kollu, il-Qortim'għandha xejn x'izzid iktar.

Għaldaqstant il-Qorti ma ssibx l-aggravji tas-soċjetà appellanta ġustifikati, u tiċċadhom.

## **Decide**

**Għar-raġunijiet premissi, il-Qorti taqta' u tiddeċiedi l-appell odjern billi tiċċdu, filwaqt li tikkonferma d-deċiżjoni appellata fl-intier tagħha.**



**Bl-ispejjeż ta' dawn il-proċeduri fiż-żewġ istanzi, kontra s-socjetà appellanta.**

Moqrija.

**Onor. Dr Lawrence Mintoff LL.D.  
Imħallef**

**Rosemarie Calleja  
Deputat Registratur**