

Qorti ta' l-Appell
(Kompetenza Inferjuri)

Imħallef Anthony Ellul

Appell numru:- 49/2017

Marie Lautier
bin-numru tal-karta tal-identità numru 66440(G)
(appellata)

Vs

Crystal Finance Investments Ltd. (C 26761)
(appellant)

30 ta' Lulju, 2019.

1. **Dan huwa appell tal-provditur tas-servizz finanzjarju minn deċiżjoni mogħtija mill-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji fis-27 ta' Settembru 2017 u li permezz tagħha laqa' l-ilment tal-ilmentatriċi u peress li qies li kien hemm *misselling* tal-prodott finanzjarju in kwistjoni fil-konfront tagħha, ordna li l-ilmentatriċi titqiegħed kemm jista' jkun fil-pożizzjoni li kienet meta nvestiet fl-imsemmi prodott b'dan illi ordna lis-soċjetà intimata tħallasha s-somma ta' sebat elef ewro (€7,000) mnaqqas kull rikavat, inkluż kupuni, li setgħet ħadet.**
2. Fil-qosor, il-proċeduri quddiem l-Arbitru żvolgħew kif ġej:
 - 2.1. Permezz ta' ilment li wasal l-uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji fl-1 ta' Ottubru 2016, Marie Lautier 66440(G) ilmentat dwar il-prodott finanzjarju ***BP211 5% EUR High Yield Bond Portfolio July 2018*** li hija investiet fih tramite s-soċjetà intimata. Ilmentat li meta rċiviet l-istatements ta' Ġunju 2015 kif ukoll ta' Diċembru 2015 kellmet lill-intimata ż-żewġ drabi millewwel għax kienet qed tara l-investment nieżel, iżda qalulha li sakemm l-investment jaqgħlaq, forsi jerggħu jirkupraw dan it-telf. Tħoss għalhekk li seta' sar monitoraġġ qabel stante li l-investment niżel ħafna. Tilmenta ukoll li dan l-investment sar f' kumpannija li wara ftit żmien beda jitlef il-valur u ma kellu xejn x'isostnieh. Tgħid li minkejja li ittra

mibgħuta mill-intimata tista' tagħti x'tifhem li hija taf fuq il-materja għaliex jidhru diversi investimenti, fil-fatt għamlet biss żewġ investimenti li għal raġuni jew oħra baqgħu jiġu nvestiti mill-intimata. Thoss li issa li taf xi jfisser *high yield*, l-investimenti qas biss ma jmisshom ġew offruti. Talbet għalhekk li l-flus li nvestiet fil-*BP211 High Yield Bond Portfolio*, ossija €7,000, jiġu rifonduti lilha.

2.2. Is-soċjetà intimata wiegħbet illi in linea preliminari:

- l-Arbitru m' għandux ġurisdizzjoni jisma' u jiddeciedi l-vertenza odjerna liema kompetenza tispetta lill-Qrati ordinarji a tenur tal-artikolu 17 tat-Terms of Business Agreement viġenti bejn il-partijiet;
- l-ilment huwa null a tenur tal-artikolu 789(1)(ċ) tal-Kap. 12 tal-Liġijiet ta' Malta għaliex ma jirrizulawx x'inhuma l-allegati nuqqasijiet tagħha li jagħtu lok għad dritt pretiż b' dan illi hija prekluzja milli tressaq difiża adegwata;
- l-azzjoni tal-ilmentatriċi hija preskritta a tenur tal-Kap. 16 tal-Liġijiet ta' Malta.

Fil-mertu wiegħbet t-talbiet tal-ilmentatriċi huma fiergħa u nfondati fil-fatt u fid-dritt u għandhom jiġu respinti bl-ispejjeż għaliex:

- hija aġixxiet kif rikjest mill-qafas regulatorju applikabbli u skont l-ogħla livell ta' diliġenza mistennija fil-liġi;
- kwalunkwé telf li setgħet ġarrbet l-ilmentatriċi huwa primarjament tiżultat ta' *credit risk*, riskju inerenti ta' investiment f' bonds bħal dawk li fihom investiet l-ilmentatriċi, li fihom ilha tinvesti mill-anqas mill-2011 u liema bonds kienu, fil-ħin meta ngħata parir lilha, jgħoddu jew suitable għaliha;
- l-ebda rimedju ma jista' jingħata stante li l-ilment m' huwiex ġustifikat.

2.3. B' deċiżjoni mogħtija fis-27 ta' Settembru 2017, l-Arbitru ddecieda billi:

- ċaħad l-ewwel eċċezzjoni tal-intimata u ħa konjizzjoni tal-każ;
- ċaħad l-eċċezzjoni tal-preskrizzjoni inkwantu ma ġietx pruvata;
- ċaħad l-eċċezzjoni dwar l-allegata nullità tal-ilment;

- fil-mertu, ċaħad l-eċċezzjonijiet tal-provditur tas-servizz finanzjarju u filwaqt li laqa' l-ilment sakemm kompatibbli ma' dak deċiż, ai termini tal-Artikolu 26(3)(ċ)(iv) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, ordna lis-socjetà intimata tħallas lill-ilmentatrici s-somma ta' sebat elef ewro (€7,000), li minnha għandu jonqos kwalunkwé rikavat, (inkluż kupuni), li setgħet ħadet, bl-imghaxijiet legali mid-data tad-deċiżjoni sad-data tal-effettiv pagament u bl-ispejjeż kontra l-provditur tas-servizz finanzjarju.
3. Minn din id-deċiżjoni appellat is-socjetà Crystal Finance Investment Ltd. L-aggravji tagħha huma illi:
 - 3.1. kellha tintlaqa' l-ewwel eċċezzjoni tagħha dwar in-nuqqas ta' ġurisdizzjoni tal-Arbitru u b' hekk tiġi liberata mill-osservanza tal-ġudizzju; u
 - 3.2. saret determinazzjoni fattwalment u ġuridikament żbaljata tal-ilment.
 4. L-appellata wiegħbet li l-appell tas-socjetà appellanti huwa infondat fil-fatt u fid-dritt u għandu jiġi respint bl-ispejjeż kontriha.

Konsiderazzjonijiet:

5. Permezz tal-ewwel **aggravju** tagħha l-appellanti tilmenta mill-fatt li l-Arbitru, a bażi ta' ekwità u dak li huwa qies bħala *unfair business terms*, ċaħad l-eċċezzjoni preliminari tagħha dwar in-nuqqas ta' ġurisdizzjoni tiegħu.
6. Relattivi għal din l-eċċezzjoni, l-Arbitru għamel is-segwenti konsiderazzjonijiet:

'L-Arbitru għadu ma fehemx għalfejn inghatat din l-eċċezzjoni ta' nuqqas ta' kompetenza tal-Arbitru meta l-provditur tas-servizz, f'ittra li kiteb lill-istess ilmentatrici, bagħatha hu stess iggib il-kaz quddiem l-istess Arbitru. Fil-fatt, fl-ittra tat-30 t'Awwissu 2016, l-istess provditur tas-servizz jgħidilha hekk:

'We also inform you that you can refer the case to the Office of the Arbiter for Financial Services.'

L-Arbitru jista' jieqaf hawn għaliex ma jistax ikun li l-provditur jibgħat hu stess lill-ilmentatrici quddiem l-Arbitru, imbagħad jgħid li l-istess Arbitru m'għandux il-kompetenza jisma' l-kaz.

Imma, għal kull buon fini, irid jingħad li l-provditur tas-servizz, b'mod konvenjenti, jonqos milli jsemmi l-Klawsola 16 fl-istess dokument li tipprovdli li l-provditur kellu jqis kull ilment mill-klijent b'mod ragonevoli u gust u, jekk ma jkunx sodisfatt, jista' jiehu l-ilment tiegħu quddiem l-MFSA. Din kienet referenza għall-Consumers Complaint Unit tal-MFSA, li mad-dhul fis-seħh tal-Kap. 555 li waqqaf l-Ufficcju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji, beda jirreferi lill-klijenti li javvicinawh biex jiehd u l-kaz tagħhom quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji. L-Ufficcju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji ha post il-Consumers Complaint Unit.

Ghalhekk, l-ilmentaturi ghamlu sew li gabu l-kaz taghhom quddiem l-Arbitru li ha post dik l-entità li kienet immexxija mill-MFSA, u l-istess provditur baghatha quddiemu.

Barra minn hekk, meta giet redatta l-klawsola in kwistjoni, li barra li rreferiet ghall-kompetenza tal-Qrati Maltin u ghall-MFSA (Consumers Complaint Unit), il-Kapitolu 555 kien ghadu ma giex fis-sehh u, konsegwentement, il-forum tal-Arbitru finanzjarju kien ghadu mhux kostitwit. Ghalhekk ma setax ikun eskluż.

Fil-gurisprudenza taghna gie osservat fil-kawza fl-ismijiet 'Edgar Cuschieri - vs - Perit Gustavo R. Vincenti', Appell Civili, 13 ta' Frar 1950, illi:

"Meta f'kuntratt il-partijiet ma jkunux spjegaw ruhhom car, jew posterjorment ghall-kuntratt jintervjeni avveniment li jkollu bhala konsegwenza kwistjoni li ma tkunx giet preveduta u li hemm bzonn tigi maqtugha, allura l-Qrati jkunu obbligati jinterpretaw il-konvenzjoni; u din ghandha tigi primarjament interpretata skont l-intenzjoni tal-partijiet li jkunu hadu parti fil-kuntratt u li tkun tidher car mill-kumpless tal-konvenzjonijiet."

Wara l-konkluzjoni tat-Terms of Business Agreement, il-legizlatur haseb biex jipprovdi dan il-forum speċjalizzat biex jiddisponi ahjar minn certi tilwimiet fis-settur finanzjarju. Ghalkemm il-kompetenza tal-Qrati ma gietx eskluza, u l-Arbitru ghandu kompetenza konkorrenti, l-intenzjoni prezunta tal-ilmentatrici dwar din l-okkorrenza li sehhet wara l-kuntratt ta' bejniethom hi li hi taqbel li tipprealixxi ruhha minn din l-ghodda procedurali iktar idoneja mill-Qrati ipprovduta mil-legizlatur.

Barra minn hekk, fix-xhieda taghha l-ilmentatrici xehdet li t-Terms of Business Agreement lanqas biss gie moqri lilha, ahseb u ara, kemm setghet tillimita ruhha ghall-Qrati Ordinarji u teskludi lill-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji.

L-Arbitru jinnota wkoll li t-Terms of Business Agreement, li huwa dokument twil u tekniku hafna, ma giex moqri lilha u anke kieku gie moqri, tant huwa tekniku li ma kienet tifhem xejn jekk ma tinghatax spjegazzjoni dettaljata tieghu. Anke kieku inghata lilha biex taqrah, xorta wahda ma kienet tifhem xejn.

Ir-relazzjoni bejn l-ilmentatrici u l-provditur tas-servizz hija regolata mil-ligijiet speċjali dwar l-investimenti finanzjarji u dwar il-harsien tad-drittijiet tal-konsumatur.

It-Terms of Business Agreement de quo huwa kuntratt fi standard form, fl-ambitu ta' relazzjoni bejn konsumatur u kummerċjant, u huwa kolpit bil-provedimenti tal-Kap. 378 fejn, fost affarijiet ohra, jipprovdi li kull kuntratt bejn kummerċjant u konsumatur ghandu jkun f'forma li jinftiehem mill-konsumatur. Zgur dan mhuwiex il-kaz dwar it-Terms of Business Agreement, li huwa kuntratt zbilancjat u maghmul b'mod u manjiera li l-iskop tieghu huwa, essenzjalment, biex jezonera lill-provditur minn hafna obbligi u responsabbiltajiet.

Ghalhekk, mhuwiex ekwu u gust li l-provditur irid jeskludi r-rimedju ta' procedura quddiem l-Arbitru fuq is-sahha ta' dokument, li kif ser jigi muri 'l quddiem, huwa strument biex il-provditur jezonera lilu nnifsu minn hafna obbligi u li fih klawsoli ingusti.

Ghal dawn il-motivi, l-Arbitru qed jichad din l-ecezzjoni u jiehu konjizzjoni tal-kaz.'

7. Is-soċjetà appellanti tinsisti iżda li l-*foro* kompetenti sabiex jisma' l-vertenzi bejn il-partijiet għe maqbul kuntrattwalment fl-artikolu 17 tat-*Terms of Business* iffirmat minnhom. Ladarba ma kien hemm l-ebda difett jew vizzju fl-elementi tal-kuntratt, tant illi la kien hemm xi allegazzjoni u tant inqas tresset prova f' dan is-sens, l-Arbitru ma setgħax jinjora kuntratt skritt u ffirmat, bi ksur tal-principji ta' *pacta sunt servanda* u ċertezza tal-kuntratti li huma fundamentali fid-drittijiet kummerċjali u ċivili. Minflok, l-Arbitru ħoloq *de novo* qafas legali bbażat fuq: (i) *unfair contract terms*; (ii) l-artikolu 16 tat-*Terms of Business* li jippermetti referenza ta' tilwimiet lill-*Consumer Complaints Unit* tal-MFSA; u (iii) l-fatt li l-Kap. 555 daħal fis-seħħ wara li għe ffirmat l-kuntratt. Is-soċjetà appellanti tikkontendi iżda li: (i) l-appellata ma għamlet l-ebda referenza għal-*unfair contract terms* u fuq kollox il-klawsola tal-għażla tal-foro mhijiex *unfair contract term*; (ii) *Consumer Complaints Unit* tal-MFSA jista' jagħti biss parir jew opinjoni, mhux sentenza eżekuttiva bħal ma tista' tingħata mill-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji u l-Qrati ta' Malta; u (iii) l-*foro* maħluq bil-Kap. 555 mhuiwix esklussiv, anzi dik il-liġi stess, senjatament l-artikolu 21(1)(a), jipprovdi li l-ġurisdizzjoni tal-arbitru mhix waħda esklussiva; għalhekk ladarba l-parijiet qablu u ntrabtu li f' każ ta' vertenza bejniethom kellhom jirrizolvu tali vertenza fil-Qrati Ċivili, l-Arbitru ma kellux jiċhad din l-eċċezzjoni.
8. L-appellata wiegħbet li, kuntrarjament għal dak allegat mis-soċjetà appellanti, l-Arbitru kien korrett fil-konklużjoni tiegħu li huwa kien kompetenti sabiex jaqta' u jiddeciedi l-ilment imressaq quddiemu.
9. Din il-Qorti diġà kellha l-opportunità tikkunsidra aggravju simili f'numru ta' appelli minn deċiżjonijiet tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji kontra l-appellanti odjerna stess. Fis-sentenza fl-ismijiet **Mary Anne Vella vs Crystal Finance Investments Ltd** deċiża fil-11 ta' Frar 2019 ingħad kif ġej:

'Hekk fis-sentenzi fl-ismijiet Carmel Bartolo u Nicholina Bartolo vs Crystal Finance Investments Ltd mogħtija fil-5 ta' Novembru 2018, ingħad illi:

'16. Il-klawżola 16 tal-imsemmi ftehim tipprovdi kif ġej:

'16. Complaints

16.1 The Company will take all reasonable steps to handle any complaints by the Customer fairly and efficiently, and the Company shall keep records of each his/her complaint(s) to the MFSA if it is not satisfied with the manner in which his/her complaint(s) has/have been handled by the Company.'

17. Għalkemm jista' jagħti l-każ li bid-dħul fis-seħħ tal-Kap. 555 ma kienx għad fadal aktar skop għall-Consumer Complaints Unit tal-MFSA, mil-liġi innifisha ma jirrizultax illi l-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji 'ha post' il-Consumer Complaints Unit tal-MFSA kif deċiż mill-Arbitru u kif dikjarat mill-imsemmija Awtorità fl-ittra tagħha tas-16 ta' Ġunju 2016 lill-ilmentaturi. Tant hu hekk illi l-artikolu 21 tal-Kap. 555, dwar il-kompetenza tal-Arbitru, jipprovdi li:

'(2) Arbitru għandu jirrifjuta li jeżercita s-setgħat tiegħu taħt dan l-Att meta:

(a) I-imgħiba li jkun sar l-ilment dwarha hi jew kienet soġġetta għal kawża quddiem qorti jew tribunal mibdija mill-istess persuna li tkun qed tagħmel l-ilment u li tkun dwar l-istess mertu:

Iżda xejn minn dak li jinsab f'dan il-paragrafu m'għandu jinftiehem li jimpedixxi l-kompetenza tal-Arbitru li jikkunsidra lmenti li jkunu qegħdin jiġu trattati jew li jkunu ġew trattati mill-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta, u r-rakkomandazzjonijiet, direttivi jew deċiżjonijiet mogħtija minn dik l-Awtorità m'għandhomx jiġu kkunsidrati bħala li taw lok għal res judicata tal-każ tal-persuna li tkun qed tagħmel l-ilment; ...'

18. Kliem li juri d-distinzjoni bejn l-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji u l-Consumer Complaints Unit tal-MFSA, inkwantu kieku tal-ewwel sempliċement assorba l-funzjonijiet tal-Consumer Complaints Unit tal-MFSA, ma kien ikun hemm l-ebda ħtieġa li l-Arbitru jingħata l-fakoltà sabiex jerġa jisma' dawk l-ilmenti li kienu diġa ġew trattati mill-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta u li dwarhom l-imsemmija Awtorità kienet diġa tat rakkomandazzjonijiet, direttivi jew deċiżjonijiet.

19. F'kull każ, ladarba l-poteri vestiti fl-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji a tenur tal-Kap. 555 imorru ben oltré dawk li kellu l-Consumers Complaints Unit tal-Awtorità ta' Malta għas-Servizzi Finanzjarji f'Malta, l-Arbitru ma setgħax jasal għall-konkluzjoni li l-kompetenza tiegħu tista' tinsilet mill-klawżola 16 tal-ftehim.

20. Madanakollu, id-deċiżjoni tal-Arbitru kienet sorretta ukoll fuq motivazzjoni ulterjuri:

'Barra minn hekk, meta giet redatta l-klawżola in kwistjoni, li barra li rreferiet għall-kompetenza tal-Qrati Maltin u għall-MFSA (Consumers Complaints Unit), il-Kapitolu 555 kien għadu ma giex fis-sehh u, konsegwentement, il-forum tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji kien għadu mhux kostitwit. Għalhekk ma setax ikun eskluż ...'

21. L-appellanti tikkontendi iżda li n-natura tal-ewwel eċċezzjoni tagħha kienet waħda bbażata fuq kuntratt li speċifikament jipprovi li l-foro kompetenti sabiex jisma' kwalsiasi vertenza bejnha u l-ilmentaturi huma l-Qrati Ċivili. Għalhekk, fin-nuqqas ta' frodi, żball jew inkella xi principju mandatorju ta' xi liġi speċjali, kellu japplika l-principju pacta sunt servanda. Tgħid li dan il-fattur ġie ukoll rispettata mil-legislatur fil-promulgazzjoni tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, senjatament fl-Artikolu 21(1)(a) tal-istess. Tisħaq għalhekk li l-foro ġdid maħluq permezz tal-Kap. 555 m'huwiex wieħed esklussiv iżda alternattiv, liema alternattiva giet xjentement u volutamente eskluża mill-partijiet permezz tal-klawżola ġurisdizzjonali numru 17 fil-kuntratt ta' bejniethom. Tgħid ukoll li l-asserzjoni tal-Arbitru, li dik il-parti tal-kuntratt intestata 'governing law' kienet aktar intiza li jkollha dimensjoni internazzjonali għal dawk il-klijenti li mhumieks Maltin, hija gratwita u superfluwa.

22. Il-klawżola 17 tal-ftehim iffirmit miż-żewġ partijiet, tipprovi li kwalsiasi tilwima li tista' tinsorgi minnu hija soġġetta għall-ġurisdizzjoni tal-Qrati Maltin:

'17. Governing Law

17.1 This Agreement is subject to the Laws of Malta and any dispute, which may arise therefrom, shall be subject to the jurisdiction of the Maltese Courts.'

23. Klawżola 17 hi ċara u m'hemmx ħtieġa ta' interpretazzjoni. La fil-mument meta sar il-ftehim fl-1 ta' Frar 2013 u lanqas wara li daħal fis-seħħ l-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta) fit-18 t'April 2016, ma tirriżulta xi dispożizzjoni tal-liġi li teskludi l-ġurisdizzjoni tal-Qrati Maltin milli jisimgħu u jiddeċiedu tilwim dwar imġiba ta' financial service provider. Fi kliem ieħor, ma jirriżultax li hemm dispożizzjoni li tagħmel illegali klawżola bħal dik.

24. Jirriżulta iżda, li wara d-dħul fis-seħħ tal-Kap. 555, il-konsumatur ingħata b' liġi forum alternattiv fejn ifittex għal rimedju fir-rigward ta' lment relatat mal-imġiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju lilu mogħti.

25. L-artikolu 21 tal-Kap. 555 dwar il-kompetenza tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji jipprovdi illi:

'(1)(a) Xejn f'dan l-Att m'għandu jimplika li l-iment relatat mal-imġiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju għandu jkun regolat esklussivament bid-dispożizzjonijiet ta' dan l-Att ...'

26. Rilevanti wkoll li l-artikolu 21(2) li jsemmi każijiet meta l-Arbitru għandu jirrifjuta li jeżercita s-setgħat li għandu taħt il-liġi prinċipali. Il-Qorti qegħda tifhem li l-każijiet li jissemmew mhumiex xi lista eżawrjenti, iżda pjuttost li f'dik id-dispożizzjoni ġew identifikati tlett sitwazzjonijiet differenti fejn l-Arbitru m'għandux kompetenza.

27. L-iment tal-appellati hu dwar l-imġiba tas-socjetà appellanti li hi provditur ta' servizz finanzjarju. Għalhekk hu lment li skont din il-liġi speċjali, l-Arbitru għandu jikkunsidra u jiddeċiedi dwaru. Hekk ukoll hu ilment relatat mal-obbligi kuntrattwali tal-appellanti bħala provditur ta' servizz finanzjarju fejn per eżempju fi klawżola 3.4 tal-kuntratt jingħad:

"3.4 For all intents and purposes, the Customer shall be treated as a Retail Client. Retail Clients enjoy the highest level of client protection in terms of the Law...

3.6 When providing Investment Advice or Portfolio Management Services, the Company shall assess whether the transaction to be recommended, or entered into in the course of providing a Portfolio Management service, is suitable for the Customer on the basis of the information provided in terms of Clause 3.5".

28. Madanakollu, l-appellanti tikkontendi li l-kompetenza tal-Arbitru 'għet xjentement u volutament' eskluzja mill-partijiet permezz tal-klawżola ġurisdizzjonali numru 17 fil-kuntratt.

29. Jirriżulta li l-imsemmi ftehim li gie ffirmat bejn il-partijiet hu tat-tip standard form fejn il-konsumatur ikun f'posizzjoni ta' take it or leave it għaliex ma jkollux bargaining power. Għall-Qorti meta fl-1 ta' Frar 2013 il-partijiet iffirmaw il-ftehim, klawżola 17 ma kinitx tagħmel sens meta tqies li:

i. ma kien hemm l-ebda element internazzjonali bejn il-partijiet - choice of jurisdiction clause normalment issir sabiex kwistjoni tinqata' minn qorti ta' pajjiż magħżul u mhux minn qorti f'pajjiż ieħor;

ii. fiż-żmien li kien iffirmit il-kuntratt, il-qradi kienu l-uniku post fejn parti setgħet tfitteż għal rimedju kontra l-parti l-oħra mingħajr il-ħtieġa tal-kunsens tal-parti l-oħra. F'dak iż-żmien l-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji ma kienx liġi. Biżżejjed jingħad li l-abbozz ta' dik il-liġi kien pubblikat fil-5 ta' Ġunju, 2015 (Abbozz numru 100 tal-2015). Għalhekk żgur li f'dak iż-żmien il-partijiet ma setax kellhom l-intenzjoni speċifika li jeskludu r-rimedju li jagħti l-Kap. 555 lill-konsumatur, għaladarba kien rimedju li ma jeżistix.

30. Peress li ma kienx hemm l-element internazzjonali u l-klawżola in kwistjoni kienet qegħda biss tirrepeti l-ovvju, il-Qorti hi tal-fehma li hemm ċirkostanzi speċjali li jwassluha sabiex tiskarta klawżola 17 tal-kuntratt minħabba li mhommx dubju li fiż-żmien li l-partijiet iffirmit il-kuntratt, ħadd minnhom ma seta' kien qiegħed jipprevedi l-introduzzjoni tal-Kap. 555. Ir-rimedju li jagħti l-Kap. 555 lill-konsumatur quddiem l-Arbitru huwa wieħed ad hoc bl-għan li jissimplifika l-aċċess tal-konsumatur tas-servizzi finanzjarji għall-rimedju kontra l-provditur tas-servizz. Tali rimedju għalhekk ma jistax jiġi meqjus rinunċjat f'klawżola li qatt ma ġiet individwalment pattwita u li saret meta tali rimedju lanqas biss kien jeżisti. Fi kliem ieħor, il-konsumatur ma seta' qatt 'xjentement u volutament' jeskludi dan id-dritt, kif allegat mill-appellanti.

31. Fiċ-ċirkostanzi l-ewwel aggravju hu miċħud.'

10. L-istess intqal fis-sentenzi **Theresa Camilleri vs Crystal Finance Investments Ltd** tal-5 ta' Novembru 2018 u **Rita Sciberras vs Crystal Finance Investments Ltd** mogħtija fit-30 t' April 2019. Ma ngħatat l-ebda raġuni għalfejn din il-qorti għandha tvarja dak li qalet fl-imsemmija sentenzi.
11. Peress li l-klawżola numru 17 intestata '**Governing Law**' tat-*Terms of Business Agreement* eżebet mill-appellanti flimkien mat-tweġiba tagħha mmarkat '*CFI 1⁴*' hi identika għall-klawżola mertu tad-deċiżjonijiet fuq imsemmija, u peress illi fis-sustanza tiegħu l-aggravju tal-appellanti fl-imsemmija kawżi huwa l-istess aggravju hawn trattat, għandhom japplikaw *mutatis mutandis* l-istess konsiderazzjonijiet għall-każ in eżami.
12. Il-qorti żzid li bħall-każ ta' **Mary Anne Vella vs Crystal Finance Investments Ltd** u u **Rita Sciberras vs Crystal Finance Investments Ltd**, kienet l-appellanti stess li fit-tweġiba tagħha għall-ilment li sarilha mill-appellata qabel ma ġew intavolati l-proċeduri odjerni, infurmat lill-ilmentatriċi mingħajr ebda riżerva jew kwalifika, li hija setgħat tressaq il-każ tagħha quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji hekk kif jirriżulta mill-ittra tat-30 t' Awissu 2016 a fol. 10-11. Ladarba l-appellanti stess irrikonoxxiet il-ġuridizzjoni tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji u dderigiet lill-appellata sabiex tressaq il-każ tagħha quddiemu, dan l-aggravju huwa frivolu.
13. Għaldagstant l-ewwel aggravju hu miċħud.

¹ Fol. 41 et seq.

14. Permezz tat-**tieni aggravju**, l-appellanti ssostni li saret determinazzjoni fattwalment u gjuridikament żbaljata tal-ilment. Tilmenta illi:

- ma saret ebda prova li ma sarx *suitability test*. Din kienet biss asserzjoni tal-appellata. Il-prodotti in kwistjoni kienu sempliċi, ossija *non-complex investments*, u għalhekk faċli sabiex l-appellata tifhem u tapprezza l-fatt li rata ta' imgħax ogħla tinvolvi wkoll riskju ogħla. Dan ukoll fil-kuntest tal-fatt li ffirmat diversi *transactional documents* miktuba b'Ingliz sempliċi, fosthom it-*term sheet* tal-*bond portfolios* u *client review forms* u għalhekk mhux minnu li ma kinitx taf bir-riskju li daħlet għalih. Ir-relazzjoni bejn il-partijiet ma kinitx ibbażata biss fuq it-*Terms of Business Agreement*, l-uniku dokument li rrefera għalih it-Tribunal. L-appellanti tirreferi wkoll għal ċirkolari li ntbagħtet lill-klijenti kollha, fosthom ilmentatriċi, biex tfakkarhom li l-istatement ta' kull sitt xhur jintbagħt lilhom sabiex ikunu jistgħu jsegwu l-andament tal-investment tagħhom u sabiex jassiguraw ruħhom li huma komdi bil-livell ta' riskju tal-investment fl-isfond tal-fatt li l-valur tal-investment jista' jinbel b'mod li ma setgħax jiġi mbassar meta jkun ingħata l-parir biex isir l-investment. L-iskuzanti miġjuba mill-appellata li hija ma fehmitx x'kien hemm miktub hija rrilevanti;
- f' kull każ, il-Bord għamel likwidazzjoni żbaljata għaliex fuq il-portafoll sħiħ tagħha l-ilmentatriċi appellata sofriet biss telf ta' €851;
- Ir-*risk profile* tal-ilmentatriċi inizjalment kien baxx iżda maż-żmien akkwistat l-esperjenza. Hija nvestiet f'20 *bond* differenti li l-maġġoranza tagħhom irrendew tajjeb u għalhekk altru milli ma kellhiex esperjenza fl-investimenti kif deċiż mill-Arbitru. Fil-fatt, quddiem l-Arbitru ma kinitx assistita;
- Skont il-*Client Review Form* relattiva tat-28 ta' April 2014, il-*client advisor* in kwistjoni offritilha wkoll *options* alternattivi għall-prodott in kwistjoni;
- waqt ir-*reviews* li kienu jsiru magħha, l-appellata kellha aktar minn darba l-opportunità li toħroġ mill-investment jekk ma kinitx komda bir-riskju speċjalment wara l-*statements* ta' Ġunju 2015 u Diċembru 2015 li diġà kienu jindikaw telf;
- l-appellanti ma taħtix dwar il-fatt li tnejn mill-*underlying bonds* fil-*BP211* tilfu l-valur;

- safejn l-Arbitru qal li l-investment lamentat kien aktar riskjuż minn dak ta' qabel, l-analizi tiegħu hija *'amatruish' għax ir-riskju ma tkejlux mill-kupun biss'* iżda trid tikkunsidra l-press li bih il-bond ikun inxtara biex tasal għal *yield to maturity* uniformi li tista' twassal għal paragon raġjonevoli. Inoltré, ma tistax tkejjel riskju fuq investimenti minn kupuni fi żmien differenti meta r-rati ta' imgħax naqsu sew fis-sena 2014 b'dan illi biex wieħed jieħu l-istess ritorn kellu jieħu riskju għola;
- kienet l-għażla tal-appellata li tinvesti fil-*BP211* u li m'aċċettatx tinvesti fil-*UBS High Yield Bond Fund* li kien joffri firxa akbar jew addirittura li tieħu flusha lura;
- tant kienu *siutable* l-pariri tas-soċjetà appellanti li minkejja l-okkorrenza insolita fejn żewġ *bonds* fil-*portfolio* fallew fl-istess żmien, it-telf net li ġarrbet kien biss ta' 3.6% tal-assi likwidi li hija ddikjarat fil-*Fact Find* u 1.7% tal-portafoll kollu; u
- finalment issostni ukoll li hija m'għandiex tkun kostretta tiddefendi ruħha mill-pariri li tat biex il-klijenta tistenna u ma tbieħx l-investimenti wara t-telf indikat fl-istatements ta' Ġunju 2015 u Diċembru 2015.

15. Fid-deċiżjoni appellata, l-Arbitru beda billi analizza il-prodott li dwaru sar l-ilment u kif dan inbiegħ/seta' inbiegħ lill-appellata:

'Il-Prodott li dwaru qed isir l-Ilment

L-investment li dwaru qed jitressaq dan l-ilment hu BP 211 5% EUR High Yield Bond Portfolio 9th July 2018, li huwa portafoll ikkreat internament mill-provditur li jikkonsisti f'dawn il-bonds sottostanti:

- *9.5% Edcon (Proprietary) Ltd 01.03.2018
o ISIN XS0596918135 – Valor 12568725*
- *6.625% Fiat Finance & Trade Ltd 15.03.2018
o ISIN XS0906420574 – Valor 20944389*
- *8.875% Rickmers Holding GmbH & Cie KG
o ISIN DE000A1TNA39 – Valor 21426036*
- *5.875% Republic of Croatia 09.07.2018
o ISIN XS0645940288 – Valor 13299538*

L-ammont investit f'dawn il-bond portfolios kien jinqasam fi proporzjoni ta' 25% f'kull bond sottostanti. Minhabba li l-prodott jigi kkreat mill-kumpanija innifisha, l-investitur ma jkollux sehem fl-ghazla tal-bonds sottostanti u, għaldaqstant, il-prodott ma jvarjax a bazi tal-istrategiji tal-investment tal-investitur innifsu.

Il-bonds li jiffurmaw il-BP 211 huma kollha non-investment grade bonds u ta' natura spekulattiva. Minkejja li kumplessivament, u a bazi tal-porzjon allokat f'kull

bond sottostanti, il-kupun fuq il-bond portfolio jammonta ghal 7.71875%; il-kupun li l-investitur huwa intitolat ghalih huwa dak ta' 5%.

Huwa evidenti, kemm mill-fatt li l-bonds sottostanti huma kollha non-investment grade, kif ukoll jekk jintuza l-kupun bhala indikatur tar-riskju, jista' jinghad li l-bond portfolio inkwistjoni huwa medium/high risk. Tajjeb li wiehed isemmi wkoll li, tnejn mill-erba' bonds sottostanti, ghandhom credit rating iktar baxx mill-kumpliment tal-bonds, fejn dawn anke huma klassifikati bhala highly speculative.

Kif inbiegh/seta' nbiegh il-Prodott

Minkejja li t-Terms of Business Agreement ma jaghmel l-ebda referenza ghall-mod kif giet klassifikata l-ilmentatrici, il-Client Fact Find jindika li l-ilmentatrici giet klassifikata bhala 'Retail Client', li ghalhekk ghandha tgawdi minn livell ta' protezzjoni lill-investituri minhabba n-nuqqas ta' taghrif u esperjenza fl-investment.

B'mod simili ghall-bejgh ta' prodotti ohrajn mill-provditur lill-ilmentatrici, il-BP211 inbiegh fuq parir tar-rapprezentanta tal-provditur.

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici ikkonfermat li hi ma kienetx tifhem fl-investimenti; qabel ma marret ghand Crystal Finance, qatt ma kienet investiet qabel u kienet thalli f'idejn l-advisor tal-provditur tas-servizz.

16. Sussegwentement l-Arbitru ghamel analizi tad-dokumenti in atti u l-investimenti l-oħra li kellha l-attrici. Il-konsiderazzjonijiet principali tal-Arbitru kienu:

'L-ilmentatrici sahqet li r-relazzjoni taghha mal-provditur lura fl-2011, bdiet meta hi avviciinat lill-provditur wara reklam fil-mezzi tax-xandir. Din kienet l-ewwel esperjenza taghha fl-investimenti fejn l-ghan primarju taghha kien l-imghax minhabba li hi kienet waslet biex tirtira, hekk kif anke rrizulta mill-kontroezami li sar lill-ilmentatrici fis-seduta tal-21 ta' Novembru 2016, kif ukoll kif rifless fil-Client Fact Find.

Huwa evidenti li tul ir-relazzjoni tal-ilmentatrici mal-provditur, kien hemm element ta' fiducja fir-rapprezentanta tal-kumpanija u, minhabba l-fatt li hi mhix persuna ta' esperjenza fejn jidhlu l-investimenti, hi dejjem ghazlet li toqghod fuq il-parir li kien jinghata lilha mill-istess rapprezentanta. Fil-fatt, fis-seduta tal-21 ta' Novembru 2016, l-ilmentatrici xehdet li meta hi avviciinat lil Crystal, ir-rapprezentanta,

'Tatni stampa tajba hafna tal-kumpanija taghhom u bdiet turini kemm dawn l-investimenti kienu sejrin tajjeb ghax anke wrietni l-graph kemm jitolghu ...'

L-ilmentatrici kkonfermat ukoll li, minkejja li hi kienet kontinwament tiffirma d-dokumentazzjoni li tigi prezentata lilha, hi qatt ma giet spjegata l-kontenut taghhom. Dan il-fatt jerga' jindika li r-relazzjoni tal-ilmentatrici mal-provditur kienet dejjem mibnija fuq l-element ta' fiducja li hi kellha fir-rapprezentanta. L-ilmentatrici tenniet ukoll li qatt ma gie msemmi lilha l-fatt li l-valur tal-investment jista' jinzel u, ghaldaqstant, minkejja li kienet konxja tal-fatt li hi kienet qed tinvesti f'bonds, l-ilmentatrici ma kienetx fehmet il-mekkanizmu ta' investment u r-riskji abbinati mal-prodotti li kienu qed jigu offruti lilha.

Ghalkemm f'Gunju 2015, ir-Rickmers irkupra fil-valur, ma kien hemm l-ebda avvanz fl-Edcon, u l-ilmentatrici tenniet li:

'Jien staqsejthom kif nizlu hekk u Ms Stanmore qaltli li dawk jistghu jitolghu ghax kien ghad baqa' zmien biex jaghlaq.'

Fil-fatt, is-Sinjorina Lautier kienet uriet ix-xewqa li hi tigbed flusha, hekk kif anke riless fl-ittra tal-ilment li hi ressqet lill-provditur, fejn qalet:

'I have noted that the High Yield Portfolio was losing value in the last statement received and immediately asked whether it is time to withdraw the amount, however I was told to stay put as it might gain value again.'

Ghalkemm, verament, jista' jinghad li l-andament tal-investment seta' eventwalment jiehu xejra pozittiva, huwa nuqqas mill-provditur li, hekk kif sahqet l-ilmentatrici, kien f'Mejju 2016 li giet infurmata li kien hemm xi problema bl-investment taghha, meta anke il-Valuation Statement ta' Dicembru 2015, juri li kemm l-Edcon kif ukoll ir-Rickmers regghu waqghu fil-valur tagghom.

F'dan ir-rigward, il-provditur u r-rapprezentanta tieghu, kellhom l-obbligu li jinfirmaw lill-ilmentatrici, li kellha fiducja shiha fihom, bl-andament tal-portafoll; li, imbaghad, kellha tkun l-ilmentatrici innifisha li tiddeciedi jekk ghandiex tbiegh il-prodott jew le. Dan, partikolarment, meta l-ilmentatrici kienet avvicinat lir-rapprezentant wara li nnutat xi figuri partikolari fil-Valuation Statement li kienet irceviet.

Ghaldaqstant, kieku sar il-monitoring adegwat, u kieku nghatat indikazzjoni mill-provditur fiz-zmien addattat sabiex tiehu azzjoni biex jigi salvagwardjat il-kapital, it-telf sufferit mill-BP 211 kellu jkun anqas. Tajjeb li jinghad li, a bazi tal-figuri kkwotati fuq il-Valuation Statements, li kieku l-ilmentatrici nghatat il-parir li tbiegh il-BP 211 a bazi tal-figuri kkwotati sal-ahhar ta' Dicembru 2015, it-telf talkapital investit kien jammonta ghal €1,015.57,40 u dan, minghajr ma jissemma' l-fatt li, li kieku l-BP 211 gie mibjugh meta l-ilmentatrici avvicinat l-ewwel darba lir-rapprezentanta dwar l-andament tal-investment taghha wara li rceviet il-Valuation Statement sal-ahhar ta' Gunju 2015, it-telf tal-kapital investit kien jammonta biss ghal € 486.81.41.

Minkejja li l-lista tal-investimenti tindika li l-ilmentatrici kellha diversi bond portfolios, ta' min isemmi l-fatt li t-tranzazzjonijiet kollha li saru jirriflettu l-ammonti rikavati miz-zewg investimenti li s-Sinjorina Lautier ghamlet fl-2011, meta bdiet ir-relazzjoni taghha mal-provditur. Fuq parir tal-provditur, dawn l-istess ammonti, jew fid-data tal-maturità, jew anke qabel, gew investiti f'bond portfolios ohrajn. Ghalhekk, dan ma jaghmilx lis-Sinjorina Lautier bhala persuna li ghandha xi esperjenza vasta fil-qasam tal-investimenti.

Kif digà saret referenza aktar kmieni, kemm fl-ilment kif ukoll fix-xhieda u ssottomissjonijiet finali, ma saritx referenza ghar-riskju tal-investimenti jew inkella ghal bond portfolio b'mod partikolari. Is-Sinjorina Lautier sahqet li hi kienet taf li qed tinvesti f'bons, però irrizulta li hi ma kienitx konxja tal-istruttura ta' bond portfolio u r-riskji abbinati mieghu. Tikkunsidra l-fatt li, f'investimenti precedenti, hi qatt ma kellha problema jew garrbet l-ebda telf; qatt ma setghet indunat bir-riskji li kien hemm, u dan meta anke kif sahqet hi stess, ma kienitx tigi moghtija spjegazzjoni tad-dokumenti li hi kienet tintalab tiffirma.

Bdiet tinduna li bit-tranzazzjonijiet li kienu qed isiru mal-Crystal, seta' kien hemm xi tip ta' problema, meta tfaccat il-kwistjoni ta' bond sottostanti f'bond portfolio iehor, ir-RENA fil-BP 191, li hi ma kienitx ser tiehu l-kapital kollu investit lura. Fil-fatt, meta irrizulta li bdew jitqassmu xi distribuzzjonijiet inizjali fuq dan l-

investiment, ma gie mressaq l-ebda ilment. Kien ukoll wara t-telf sostnut minn fuq dan l-investiment li bdiet tinduna bir-riskji inkwistjoni.

L-ilmentatrici giet ikkunsidrata mill-provditur tas-servizz li ghandha medium risk profile meta din lanqas biss qatt kellha investimenti ohrajn qabel. Ghaldaqstant, ma kellhiex tigi offruta bond portfolio li jikkonsisti f'bonds sottostanti li huma kollha non-investment grade, li jilhqu anke r-rata tal-interessi ta' 9.5%. Dan minbarra l-fatt li wara li l-BP 165 gie terminat minhabba li wiehed mill-bonds sottostanti hallas kmieni, l-ilmentatrici giet offruta l-BP 211, li huwa iktar riskjuz u li joffri rata tal-interessi inqas mill-bond portfolios precedenti, liema punt gie spjegat aktar kmieni.

Minkejja li l-portafoll inbiegh, l-ammont inkwistjoni ghadu qed jinzamm fuq il-kotba tal-provditur, a bazi tal-lista tal-investimenti provduta, it-telf sufferit minn fuq il-BP 211 ammonta ghal €2,447.26.44 Il-kupuni li l-ilmentatrici irceviet fuq il-BP 211 ammontaw ghal €56.9545 fl-2014, €292.5046 fl-2015, u €274.616 fl-2016, liema ammont hu rifless fil-lista tal-investimenti provduta u, flimkien mal-kapital li gie salvagwardjat, ghadu mizmum fuq il-kotba tal-provditur.

Fir-risposta tieghu dwar il-mertu, il-provditur tas-servizz jeccepixxi biss b'mod generiku li l-ilment huwa infondat fil-fatt u fid-dritt, u li l-provditur tas-servizz agixxa skont il-qafas regolatorju u agixxa b'diligenza u, kwalunkwe telf tal-ilmentatrici ghandu jitqies bhala 'credit risk' inerenti ma' bonds ta' din il-kwalità. Jghid ukoll li l-ilmentatrici kienet ilha tinvesti f'dawn il-bonds magghom stess mill-2011 u kienu 'suitable' ghalha.

Ghar-ragunijiet 'il fuq imsemmija, l-Arbitru jasal ghall-konkluzjoni li l-prodott BP211 ma kienx 'suitable' ghall-ilmentatrici u kien riskjuz aktar mill-investimenti li l-provditur, minn rajh, kien offrieha qabel.

Dwar it-Terms of Business Agreement li sar bejn il-provditur tas-servizz u l-klijent, irid jinghad li huwa fi standard form u, ghalkemm standard form contracts jistghu jintuzaw, però, il-piz fuq min juzahom huwa akbar.

Jekk wiehed jifli sew it-Terms of Business Agreement jara li dan hu dokument twil, tekniku hafna u, kif xehdet l-ilmentatrici, la gie spjegat lilha u, ghalhekk, lanqas setghet tifhmu.

Tant huwa tekniku dan id-dokument, illi anke kieku gie spjegat lill-ilmentatrici, xorta ma kienet tifhem xejn. Ghalhekk, mhux gust u ekwu li gie mgħoddi lilha biex tiffirmah u taccetta l-kundizzjonijiet tieghu: li huma zbilancjati favur il-provditur tas-servizz. Dan id-dokument intuza bil-mod kif intuza u, bil-format kumpless tieghu, biex jaghti ezoneru lill-provditur tas-servizz.

Din kienet tranzazzjoni bejn konsumatur u kummercjant u, ghalhekk, japplikaw il-provedimenti tal-Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta.

Skont l-Artikolu 47(1):

"F'kuntratt li jsir mal-konsumatur, fejn l-espressjonijiet kollha jew x'uhud minnhom li jkunu offruti minn kummercjant lil konsumatur jkunu bil-miktub, daww l-espressjonijiet ghandhom jinkitbu b'lingwa kif ordinarjament mitkellma u intelligibbli li tista' tiftiehem mill-konsumaturi li l-kuntratt ikun indirizzat lejhom."

It-Terms of Business Agreement kif redatt, u għall-mod kif inhuwa zbilancjat, ghandu jitqies li huwa dokument ingust ukoll ai termini tal-Artikoli 44(1) u (2)(a)

u 45(1)(a)(b)(c)(d), u, ghalhekk, dawk il-klawsoli li huma ta' detriment għall-interessi tal-ilmentatrici għandhom jitqiesu daqslikieku qatt ma saru. Fost dawn hemm, speċjalment, il-klawsoli numri 3.2, 9 u 10, li huma biss eżemplikattivi u mhux eżawrjenti.

Dwar il-mertu, fir-risposta tiegħu, il-provditur tas-servizz jghid biss li hu mhuwiex responsabbli għat-telf tal-ilmentatrici għaliex it-telf huwa rizzultat ta' Credit Risk u, fil-hin li ingħataw lill-ilmentatrici, kienu addattati għaliha.

Kif digà ssemma', dan il-prodott ma kienx addattat għall-ilmentatrici u, galadarba lanqas ir-riskji ma gew spjegati lilha, ma setgħetx tkun responsabbli għal riskju li lanqas biss kienet konxja tiegħu. Mhux minnu, kif jingħad fir-risposta, li l-ilmentatrici kellha t-tagħrif meħtieġ u l-esperjenza.

Għar-ragunijiet kollha 'l fuq imsemmija, l-Arbitru jqis li l-ilment huwa wieħed ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz u qiegħed jilqgħu.

Dan huwa kaz ta' bejgh hazin ta' prodott (misselling) u, għalhekk, l-ilmentatrici trid titpogga, kemm jista' jkun, fil-pozizzjoni li kienet meta nvestiet fil-prodott inkwistjoni.

Hija nvestiet is-somma ta' sebat elef ewro (€7,000).

Għaldaqstant, l-Arbitru qed jichad l-ecezzjonijiet tal-provditur tas-servizz finanzjarju u jilqa' l-ilment, sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni, u, ai termini tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-KAP 555 tal-Ligijiet ta' Malta, qed jordna lil Crystal Finance Investments Limited (C26761) thallas lill-ilmentatrici s-somma ta' sebat elef ewro (€7,000), li minnha għandu jonqos kwalunkwe rikavat, (inkluz kupuni), li setgħet hadet.

Bl-imghaxijiet legali mid-data ta' din id-decizjoni sad-data tal-effettiv pagament.

Bl-ispejjeż kontra l-provditur tas-servizz finanzjarju.'

17. Il-Qorti kkwotat estensivament mid-decizjoni appellata għaliex jidrilha li l-kunsiderazzjonijiet tal-Arbitru huma mirquma u jagħtu stampa estremament dettaljata u preċiża taċ-cirkostanzi tal-kaz. Altru milli analiżi 'amateurish' kif allegat mis-soċjetà appellanti.
18. Il-konklużjoni li wasal għaliha l-Arbitru hi bażata fuq apprezzament tal-provi li tressqu quddiemu. Il-Qorti tal-Appell (Superjuri) fis-sentenza **Dr Frank Portelli vs Dr Josella Farrugia nomine et** tad-19 ta' Lulju, 2019, qalet:

"13. Illi din il-Qorti ttenni li meta jitqajjem quddiemha aggravju ta' appell li jolqot l-apprezzament tal-provi li jkun sar minn qorti tal-ewwel grad, hi tħares b'reqqa lejn l-istedina li tkun qiegħda ssirilha biex tagħmel valutazzjoni tagħha ta' dawk il-provi minflok dik tal-ewwel Qorti. Għalkemm din il-Qorti għandha tara u tifli dik il-valutazzjoni, m'għandhiex taqbad u twarrabha jekk ma jkunx hemm raġunijiet tabilhaqq serji biex tagħmel dan. Il-funzjoni ta' revizjoni li trid tagħmel din il-Qorti ma jwasslu bilfors biex twarrab id-diskrezzjoni tal-eżercizzju tal-apprezzament tal-provi li jkun sar mill-ewwel Qorti bħallikieku ma sar xejn. Għall-kuntrarju, jekk

jirriżulta li l-apprezzament tal-provi li jkun sar mill-ewwel Qorti huwa wieħed sostnut mill-provi li jinsabu fl-atti, u li l-konklużjonijiet tas-sentenza appellata jkunu s-sintezi tar-raġunament mibni fuq dawk il-provi u tħaddim xieraq tal-ligi dwarhom, din il-Qorti ma twaqqax dik id-diskrezzjoni”.

19. Hekk kif ingħad fis-sentenza fl-ismijiet **Daniel u Jacqueline Caruana vs Crystal Finance Investments Ltd**, deċiża fil-5 ta’ Novembru 2018:

‘Fil-każ ta’ retail client, qabel jingħata l-parir finanzjarju s-service provider għandu jagħmel suitability assessment sabiex jiżgura li l-investment li jissuġġerixxi lill-konsumatur jissodisfa dawn il-kriterji:

"a. It meets the investment objectives of the client in question;

b. It is such that the client is able financially to bear any related investments risks consistent with his investment objectives;

c. It is such that the client has the necessary experience and knowledge in order to understand the risks involved in the transaction or in the management of his portfolio”.

20. F’ dan il-każ jirriżulta li meta l-appellata bdiet ir-relazzjoni tagħha mas-soċjetà appellanti f’ Mejju tal-2011, hija ma kellha ebda għarfien tas-suq finanzjarju. Skont il-*Client Fact Find* relattiva² hija mara tad-dar li bħala assi kellha biss id-dar u flus fil-bank. Ma tirriżulta li kellha beda esperjenza fis-settur finanzjarju. Minkejja dan, is-soċjetà appellanta qieset li *‘investor’s attitude towards risk’* bħala *‘medium’*. Fil-parti intestata *‘Assessment of Suitability’*, għad-domanda *‘Is the client familiar with the type of service, transaction and financial instrument being offered’* l-appellanti immarkat *‘Yes’*.³

21. Huwa minnu li l-appellata ffirmat il-*Client Fact Find* kif ukoll it-*Terms of Business Agreement* u t-*Term Sheets* izda xehedet li meta marret fil-*branch* tal-appellanti u tkellment lil Michelle Stanmore:

*‘... tatni stampa tajba ħafna tal-kumpannija tagħhom u bdiet turini kemm dawn l-investimenti kienu sejr in tajjeb għax anke wrietni l-graph kemm jiti għu. **Qatt ma semmietli li dawn jinżlu.***⁴

22. Kliem li jikkonferma li għallinqas fl-2011, meta l-appellata bdiet ir-relazzjoni tagħha mal-appellanti, la l-*Client Fact Find*, la t-*Terms of Business Agreement* u lanqas it-*Term Sheet* relattiva ma ġew spjegati lill-appellata kif kien jixraq, b’dan illi l-appellata ma kinitx konxja dwar ir-riskji inerenti fil-prodotti finanzjarji li kienu qegħdin jinbiegħulha. Kompliet tgħid:

² Fol. 63 *et seq.*

³ Fol. 65 faċċata ta’ wara.

⁴ Fol. 55 *et seq.*

'... Jiena dejjem ħdimt bħala segretarja. Dawn l-aħħar 10 snin kont naħdem id-Dar tal-Providenza. **Jien ngħid li qatt ma kont investejt f' investimenti ħlief mal-Crystal Finance. Qabel kien ikolli biss kontijiet bankarji.**

Ngħid li jien ma nifhimx u m'għandix esperjenza fl-investimenti ... jien għandi livell ta' edukazzjoni sekondarja. Jien l-iskop tiegħi kien li minn dan l-investment indaħħal ftit imgħax. Kont wasalt biex nirtira⁵

*'Ngħid li bejn l-2011 u 2016 kelli numru ta' investimenti mal-Crystal. Ngħid illi l-investimenti kienu dejjem l-istess tnejn fil-bidu u li bdew jiġu trasferiti – kienu always juggling with the same €12,000. Kienu jgħiduli dan se jagħlaq u se ninvestuhom hawn. **Jiena kont ninvesti dejjem f' bonds, kif kienet tgħidli, u dejjem ma' Crystal Finance.***

Ngħid li dwar dawn id-dokumenti, li għedt illi ma qrajtx u li ma spjegawlix, ngħid li ma kontx noqgħod infettaq, imma naf li kont qed nixtri bonds ...⁶

23. Kronologikament, jirriżulta⁷ li l-appellata għamlet l-investimenti segwenti tramite u fuq parir tal-appellanti:

2011

F' Ġunju tal-2011, l-appellata investiet GBP5,000 f' **BCE74 – GBP High Yield Bond Portfolio 2015 – 6%**, *bond portfolio* magħmul minn tlett *bonds rated* Ba3, Ba3 u Baa3 rispettivament. Dan kien jagħlaq f'Ottubru 2015⁸ izda tħallas fl-2014.

Aktar tard fl-istess sena, cioè f' Novembru 2011 hija investiet ukoll f' €5,000 f' **BCE87 – EUR Balanced Bond Portfolio – November 2013 – 5%**, *bond portfolio* magħmul minn żewġ *bonds rated* A3 u B3 rispettivament, li għalaq f' Novembru 2013.⁹ Fit-*Term Sheet* relattiva jinsab speċifikat li *rating* A3 jikkwalifika bħala *investment grade* filwaqt li B3 jikkwalifika bħala *'speculative non-investment grade category'*.¹⁰

2012

F' April 2012 l-appellata nvestiet imbgħad €7,000 f' **BP105 – EUR Balanced Bond Portfolio – March 2014 – 4.5%**,¹¹ *bond portfolio* li jinvesti f' erba' *bonds*¹² *rated* A3, A, B3 u B- rispettivament, li kellu jagħlaq f' Marzu tal-2014. Fit-*Term Sheet* relattiva jinsab speċifikat li *rating* A u A3

⁵ Fol. 56.

⁶ Fol. 57.

⁷ Fol. 123 *et seq.* u 131.

⁸ Fol. 79 – 83.

⁹ Fol. 84 – 86.

¹⁰ Fol. 86.

¹¹ Fol. 12 u 13.

¹² Fol.87 – 91.

jikkwalifika bħala *investment grade category* filwaqt li B3 u B- jikkwalifika bħala '*speculative non-investment grade category*'.¹³

2013

F' Mejju **BP105** inbidel għal **BP165 – EUR High Yield Bond Portfolio – 15.07.2017 – 5.50%p.a.**¹⁴ li kien maqsum bejn erba' bonds¹⁵ rated BB-, BB, B u B+ rispettivament, ikoll identifikati fit-*Term Sheet* bħala *non-investment grade*. Il-perjodu kien jagħlaq f'Lulju 2017.

F' Novembru, fil-maturità ta' **BCE87**, il-kapital ġie nvestit mill-ġdid f' **BP191 – EUR High Yield Bond Portfolio – High Yield Spring 2016 – 4.50%p.a.**, *bond portfolio* magħmlul minn tlett bonds¹⁶ rated BB- fil-każ ta' 'RENA', B+ u B rispettivament, li kellu jagħlaq f' April 2016. Fit-*Term Sheet* jingħad li '*Bonds rated BB and B are in the speculative non-investment grade category ...*' mingħajr ma saret referenza għall-kull kategorija ta' *raking* relattiva għall-*bonds* f' dan il-portafoll.

2014

F' April 2014 wieħed mill-bonds li kien jinvesti fih il-**BP165** tħallas kmieni. L-appellata ġiet offruta l-kapital kollu lura jew li terġa' tinvesti f' **BP211 – EUR High Yield Bond Portfolio 2018 – 5%p.a.** li kien maqsum f' erba' bonds,¹⁷ ossija, '*Edcon*' *rated B3* (identifikat fit-*Term Sheet* bħala *non-investment grade*), '*FIAT*' *rated B2* (identifikat fit-*Term Sheet* bħala *non-investment grade*), '*RCKM – Rickmers Holding GmbH & Cie KG*' *rated BB* (it-*Term Sheet* ma tikkwalifikax jekk dan huwiex *investment* jew *non-investment grade*) u '*CROATIA*' *rated BB* (identifikat fit-*Term Sheet* bħala *non-investment grade*), u jagħlaq f' Lulju 2018. Hija nvestiet ir-rikavat tal-**BP165** fil-**BP211**.¹⁸

F' Novembru 2014 l-appellanti ġiet nformata li wieħed mill-bonds sottostanti għal **BP191, 7% Rena GmbH**, kellu problemi finanzjarji.¹⁹ L-appellanti għarrfet lill-appellata li kienet se żżommha nformatha dwar l-iżviluppi relattivi.

¹³ Fol. 91.

¹⁴ Fol. 15.

¹⁵ Fol 92 – 96.

¹⁶ Fol. 97 – 101.

¹⁷ Fol. 102 – 106.

¹⁸ Fol. 24 u 25.

¹⁹ Fol. 110 – 118.

2015

B'ittra datata Ġunju 2015 l-appellanti nformat lill-appellata dwar ir-rapport ta' insolvenza ta' 7% RENA 2015.²⁰

F' Ġuju 2015 u f' Diċembru 2015 l-appellata rċeviet l-*istatments* tal-investimenti li hija kellha tramite l-appellanti.²¹ Fl-ilment tagħha *inter alia* tgħid li:

'Meta rċevejt l-istatments kemm ta' Ġunju 2015 kif ukoll ta' Diċembru 2015, kellimt lil Crystal iż-żewġ drabi mill-ewwel għax kont qed nara l-investment nieżel. Qaluli li sakemm l-investment jagħlaq, forsi jerġgħu jirkupraw dan it-telf. Għalhekk inħoss li seta jsir iktar monitoraġġ qabel ma l-investment niżel ħafna.'

2016

F' Mejju l-appellanti nformat lill-appellata għall-ewwel darba li kien hemm problema bil-**BP211 - EUR High Yield Bond Portfolio 2018 – 5%p.a.**²²

F' Ġunju 2016 l-appellata bagħtet ittra lill-appellanti²³ biex tilmenta dwar it-telf f' **BP211**:

'I have noted that the High Yield Portfolio was losing value in the last statement received and immediately asked whether it is time to withdraw the amount, however I was told to stay put as it might gain value again.'

Now a few months later Crystal Rep told me that they will be withdrawing all accounts from this Company since is being liquidated or some other jargon to the effect that my account of 7000 Euro is worth 3400. Worse still, this Company has nothing to offer to compensate for this loss. The previous Company ie RENA was taken to court and some compensation was given although the original amount was not recovered.'

I feel that Crystal should have been more attentive and observed more keenly the Markets on behalf of its Clients and wiser in which Companies to invested funds belonging to its Clients. A company which went bust in two years is not worth investing in.'

This account was opened by transferring the amount I had in another account which was ending its 5yrs period and was advised to invest in this so called 5% High Yield Bond Portfolio. I am not knowledgeable in these affairs and rely totally on Crystal's Advisors...'

²⁰ Fol. 125.

²¹ Fol. 58 - 61.

²² Fol. 56.

²³ Fol. 9.

24. Fl-ilment originali l-appellata ilmentat li (i) l-investiment f' **BP211** ma messu qatt ġie offrut lilha; u (ii) minkejja li hija ġibdet l-attenzjoni tal-appellanti meta rat li l- **BP211** kien qiegħed jitlef fil-valur, ingħatat il-parir tistenna sal-maturità biex jirkupra.²⁴
25. Dwar l-ewwel punt, L-appellanti targumenta iżda li l-appellata kienet konsapevoli mir-riskji inerenti fil-prodott mertu tal-każ odjern mid-dokumenti varji li hija ffirmat matul is-snin meta hija għamlet l-investimenti fuq imsemmija, liema dokumenti kienu miktuba b' Ingliz sempliċi.
26. Effettivament, mill-atti jirrizulta li t- *Term Sheets* relattivi għall-investimenti kollha li kellha l-appellata tramite l-appellanti 'l fuq elenkati ġew minnha ffirmati. Kull waħda minnhom kienet tindika r-rating tal-bonds sottostanti kif ukoll taqti spjegazzjoni qasira tar-rating x' kien ifisser. Hekk pereżempju fil-każ tat- *Term Sheet* tal- **BP211**²⁵ mertu tal-każ indizamina, it- *Term Sheet* iffirmata mill-appellata tgħid:
- 'Bonds rated BB signify that bond issuer has adequate capacity to meet its financial commitments. However adverse economic conditions could lead to a weaker capacity to do so. These bonds are in the bottom section of the non-investment grade category.*
- Bonds rated as B2/B3 indicate that material default risk is present, but a limited margin of safety remains. Financial commitments are currently being met; however, capacity for continued payment is vulnerable to deterioration in the business and economic environment.'*
27. Pero dan ma jfissirx neċessarjament li l-appellata fehemet l-livell ta' riskju inerenti fil-bonds li nvestiet fihom tramite l-appellanti. Għalkemm l-ingliż huwa sempliċi, l-import u l-implikazzjonijiet tal-frażijiet użati bħal *'adverse economic conditons', 'bottom section of the non-investment grade', 'limited margin of safety'* jew *'deterioration in the business and economic environment'* mhuwiex ovvju għal min mhuwiex midħla tas-settur.
28. L-appellanti pprezentat ukoll diversi *Client Review forms* iffirmati mill-appellata kif ukoll Michell Stanmore, l-*advisor* tal-appellata impjegata mal-appellanti. Fil- *Client Review Form* datata 11.11.2013 jingħad illi *'Client was given a detailed explanation of what high yield bonds involve and level of risk involved'*.²⁶ **Bl-istess mod, fil- *Client Review Form* tat-28 ta' April 2014 li tirreferi għad-deċizzjoni tal-appellata li tinvesti f' **BP211**, hemm miktub li *'Client was given a detailed explanation of what the underlying high yield bonds in the Bond Portfolio involve and their level of risk.'*²⁷**

²⁴ Fol. 5.

²⁵ Fol. 102 – 106.

²⁶ Fol. 108.

²⁷ Fol. 109.

29. İzda mkien ma jirriżulta fhix kienet tikkonsisti `detailed explanation'. Kull ma tgħid Michelle Stanmore fl-affidavit huwa li l-appellata kienet taf x'inhu r-riskju peress li kemm-il darba qalet lill-attriċi li l-kapital ma kienx garantit. **Dan il-fatt jgħodd għall-bonds kollha li kellha l-appellata – ir-riskju inerenti f'high yield bond iffisser ħafna aktar minn hekk!** Dak li l-*advisor* kellha tispjega lill-appellata mhux biss li l-kapital ma kienx garantit iżda t-tifsira ta' `non-investment grade bonds' u r-ratings rispettivi ta' **kull underlying bond**, b'dan illi kellu jiġi mfiehem lill-appellata r-**riskju rejali**, mhux biss ipotetiku, marbut ma' dawn it-tip ta' investimenti, ossija, l-grad ta' possibiltà attwali tat-telf tal-kapital investit. Il-qorti ma tarax kif konsumatur tat-tip tal-appellata jista' jagħmel *a reasoned decision* jekk ma jkollux dak it-tagħrif qabel jagħmel l-investment.
30. Fir-rigward taċ-ċirkolari li tirreferi għaliha l-appellanti fl-appell tagħha, dak id-dokument mhuwiex fl-atti u għalhekk kull argument relattiv għalih ma jistax jiġi kkunsidrat. Ladarba prova mhemmx fl-atti, ma saritx.
31. Minkejja dak li tallega l-appellanti, il-fatt li l-appellata kellha investimenti oħra preċedenti għal dak lamentat, ma jfissirx li hija kellha esperjenza vasta fl-investimenti. Huwa manifest li l-appellata dejjem investiet tramite u *went along* ma' dak li kienu jgħidulha ufficjali tal-appellanti.
32. Il-qorti lanqas ma tifhem kif fl-2011 l-appellanti giet klassifikata bħala '*medium risk*' investor, meta hu evidenti li ma kellha l-ebda esperjenza f'investimenti, kellha 61 sena u l-life savings tagħha kienu €50,000. Flus li l-qorti fehmet li fadlet mill-impieg. Bħala immobbli kull m'għandha hi dar ta' abitazzjoni.
33. Fis-sentenza l-Arbitru osserva li wara s-sena 2013, l-investimenti li saru kienu kollha *non-investment grade*. Ma jirriżultax li l-appellata kienet taf x'iffisser dak it-tip ta' investment. Mill-provi li tressqu l-qorti mhijiex sodisfatta li l-*financial advisor* għamel eżerċizzju adegwat sabiex jiddetermina li dawk it-tip ta' investment kienu adattati għall-appellata. Mhux biżżejjed li l-konsumatur ikun irid jieħu riskju. Irid ikun kapaċi jifhem it-tip ta' investment li jipproponi l-financial advisor, u l-konsegwenzi li jista' jwassal għalihom. Il-qorti ma tifhimx kif jekk l-appellata giet klassifikata bħala '*medium risk*' investor, gie offrut dak it-tip ta' investment li hu '*high risk*'. Jekk l-appellata kienet *medium risk investor*, l-investment in kwistjoni ma kienx adattat għaliha. Il-qorti mhijiex konvinta li l-appellata kellha l-esperjenza f'dawk it-tip ta' investimenti.
34. Mill-provi in atti, din il-Qorti hi konvinta li l-appellanti saret konsapevoli dwar ir-riskji inerenti f'*high yield bond portfolios*' biss **wara** li mar ħażin il-**BP191**. Irrispettivament mid-dokumenti in atti ffirmati mill-appellanti, kien it-telf li l-appellanti garrbet fil-bonds f'*RENA* li fethilha għajnejha dwar it-tifsira reali ta' *high*

yield bonds. Dan kien f'Novembru 2014, ossija, **wara** li l-appellata kienet diġa nvestiet fil-**BP211** mertu tal-ilment in kwistjoni.

35. Mill-argumenti tal-appellanti u wara li qrat l-atti, mhemm xejn li jista' jikkonvinċi lill-qorti biex tikkonkludi li l-Arbitru wasal għall-konklużjoni li qatt ma kellu jasal għaliha. **Il-qorti hi sodisfatta li l-Arbitru kien ġustifikat meta wasal għad-deċiżjoni li l-BP211 missu qatt ma nbiegħ lill-appellata.**
36. Fit-tieni lok, l-appellata lmentat ukoll li malli rċeviet l-*statements* ta' Ġunju u Diċembru 2015 li kienu jindikaw nuqqas fil-valur tal-**BP211** hija mmedjatement kellmet lill-appellanti li madanakollu tatha parir tistenna l-investment jagħlaq għax kien hemm ċans li l-investment jirkupra. Fl-udjenza tal-24 ta' Jannar 2017, wara li l-appellata qrat l-affidavit ta' l-*advisor* Michelle Stanmore, hija komplet tissottometti li:

*`dan il-każ mhux jekk Ms Stanmore qratlix jew le l-ħafna dokumenti fuq l-investment, kif diġa spjegajt fil-paġna nru. ħamsa tal-Formola tal-ilmenti, iżda, li jiena darbtejn ġbidt l-attenzjoni u saħansitra mort l-Uffiċċju li kien f' Freedom Sqr. biex nurihom it-tħassib tiegħi fuq l-investment BP211 High Yield Fund. Il-fatt li diġa kont tlift mal-Elfejn Ewro mill-investment f' RENA mal-Crystal Finance, ftit żmien qabel, ħassejt li kelli noqgħod attenta fl-*statements* li nirċievi u nara kif sejjer dan l-investment.*

*Ms Stanmore tgħid li jiena bqajt ninvesti regolari. Sa fejn naf jien, huma l-istess żewġ investimenti li kelli fil-bidu, u li kienu daqqa jiġu terminati għax il-Kumpannija jaqblilha hekk jew ittrasferiti f'xi investment ġdid mal-Crystal Finance stess. **Kieku mhux Ms Stanmore li kienet toffrili u tħajjarni fuq dawn l-investimenti, jiena żgur ma kontx inkun naf bihom ...***

37. In difiża tagħha l-appellanti ssostni biss illi hija m'għandhiex tkun kostretta tiddefendi ruħha mill-pariri li tat biex il-klijenta tistenna u ma tbiegħx l-investimenti wara t-telf indikat fl-*statements* ta' Ġunju 2015 u Diċembru 2015. Kliem li bl-ebda mod ma jwassal lil din il-Qorti tvarja dak li ġie deċiż mill-Arbitru fir-rigward. Bla dubju, ma kienx hemm għalfejn l-appellanti tistenna sa Mejju 2016 sabiex tinforma lill-appellata bl-istat prekarju tal-investment in kwistjoni. L-appellanti kellha ta' l-inqas tispjega lill-appellata, id-darbtejn li din tal-aħħar marret għandha wara li rċeviet l-*statements* f' Ġunju u Diċembru 2015, ir-*rating* tal-investment f'dak iż-żmien kif ukoll l-previżjonijiet tas-suq fir-rigward, u mhux sempliċemet ħelset ħafif billi qaltilha tistenna sal-maturità forsi l-investment jirpilja. Dak mhux il-mod kif jingħata parir finanzjarju, li ovvjament konsumatur li ma jkollux esperjenza fil-qasam probabbilment ser joqgħod fuqu.
38. Fir-rigward tat-telf ravvizat mill-appellata, mhux minnu li l-Arbitru għamel kalkolu ħażin. Ladarba l-prodott in kwistjoni inbiegħ lill-appellata meta dan ma kienx *suitable* għaliha, hija għandha d-dritt tiġi rizarċita l-ammont sħiħ investit, mnaqqas kull rikavat li setgħet ħadet, inkluż kupuni.

Għal dawn il-motivi il-Qorti tiċċad l-appell, bl-ispejjeż kollha kontra l-appellanti.

Anthony Ellul.