

## Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

**Każ Nru. 398/2016**

**AB**

**vs**

**MAPFRE Middlesea plc**

**(C 5553)**

**Seduta tas-26 t'Ottubru 2016**

### **L-Arbitru**

Ra l-ilment ipprezentat fit-8 t'Awwissu, 2016, fejn l-ilmentatur qiegħed jilmenta li pakkett *acrylic eyes* li gie inxurjat ma' Mapfre Middlesea plc, intilef mill-Maltapost u l-*insurance* qed turrifjuta li tħallas l-ammont totali.

Jilmenta li l-*insurance* talbuh diversi affarijiet li hu ma jistax jipprovdi għax intilfu mal-pakkett. Jilmenta li meta talbuh *invoice*, hu pprovdiha u qalulu li mhix biżżejjed.

Jilmenta li talbuh *bank statement* u qalilhom li min kellu jirċievi l-pakkett ma ħallasx, għax l-ilmentatur jithallas wara li l-klijent tiegħu jirċievi x-xogħol.

Jimenta li l-*insurance* talbitu l-*costings* u hu jgħid li mhux negozjant fis-sens li jixtri u jbiegħ, imma ħaddiem tal-idejn, u allura l-*insurance* m'għandhiex taqta' l-ammont tax-xogol tiegħu.

L-ilmentatur qed jippretendi li jithallas għall-valur tal-pakkett inxurjat li hu ta' €450 u magħhom jiżdiedu €15 li ħallas biex inxurjah u €5.51 posta.

### **Risposta tal-provditur:**

Jikkonferma illi l-oġġetti impustati mis-Sur AB kienu assikurati b'dak illi jissejjaħ *premium cover*, jiġifieri b'kopertura għat-telfa jew għall-ħsara tal-oġġetti impustati, għal ammont illi ma jeċċedix is-somma assikurata, illi fil-każ in kwistjoni, kif jidher mill-*Mail Receipt* prodotta mis-Sur AB u mill-istess **Dok. A** hawn anness ma' din ir-risposta, kien jammonta għal €450.00.

Jekk wieħed jaqra l-Artiklu numru 3 tad-dokument tal-informazzjoni meħmuż mal-istess riċevuta mogħtija lis-Sur AB, jifhem illi s-somma assikurata hija intiza illi tikkumpensa lill-assikurat għall-valur tal-kontenut tal-oġġetti mpustat/i, u mhux għall-inkonvenjenza riżultanti jew għal danni konsegwenzjali.

Addizzjonalment, l-Artikolu 6 tal-istess dokument jindika n-natura preċiża tad-dokumenti illi għandhom jiġu prodotti lill-assigurazzjoni f'każ ta' *claim*, fosthom il-*purchase invoice* originali tal-prodott illi minnha għandu jirriżulta l-*cost price*.

Il-provditur jgħid ukoll li riedu *breakdown of cost* biex jifirdu l-prezz tal-materjal mill-valur tax-xogħol li jitqies mill-assigurazzjoni bħala qligħ u li kellu jitnaqqas.

Ġaladarba l-ilmentatur ma tahomx dawn id-dettalji, irrifjutaw li jħallsuh għad-danni li sofra meta nitlef il-pakkett fil-posta.

**L-Arbitru ħa konjizzjoni tad-dokumenti kollha esebiti, sema' x-xhieda tal-partijiet u anke t-trattazzjoni li għamlu.**

### **Jikkunsidra:**

Dan il-każ jittratta dwar telf fil-posta ta' prodott li l-ilmentatur baġhat lill-klijent tiegħu barra minn Malta. Meta kien ser jimposta dan il-prodott, l-ilmentatur inxurja l-istess prodott b'dak illi jissejjaħ *premium cover*, jiġifieri b'kopertura għat-telfa jew għall-ħsara tal-oġġetti impustati, għal ammont illi ma jeċċedix is-somma assikurata, illi fil-każ in kwistjoni, kif jidher mill-*Mail Receipt* prodotta mill-ilmentatur u mid- Dok. A anness mar-risposta tal-kumpanija assikuratriċi, kien jammonta għal €450.00.

Meta l-ilmentatur assikura l-prodott tiegħu ma kienx jaf li l-prodott kien ser jintilef u għalhekk indika l-valur tal-prodott mingħajr ebda ħsieb li se jagħmel *claim* mal-*insurance* biex jirkupra t-telf tiegħu. Irriżulta wkoll waqt it-trattazzjoni tal-każ li dan kien l-uniku talba li qatt kien għamel l-ilmentatur mal-kumpanija assikuratriċi.

Meta għamel il-*claim*, il-kumpanija assikuratriċi, kif tikkonferma hi stess, talbet lill-ilmentatur *breakdown* tal-materja prima u l-valur tax-xogħol tiegħu sabiex tnaqqaslu l-valur tax-xogħol tiegħu mill-valur tal-prodott kif inxurjat.

Irid jiġi ippreċiżat li l-prodott kien jikkonsisti f'għajnejn artifiċjali li, kif spjega l-ilmentatur waqt is-smiegħ tax-xhieda, kien jinvolvi paċenzja kbira ( għax isir bl-idejn - '*hand painted*') u dan ix-xogħol kien l-għixien tiegħu.

Il-kumpanija assikuratriċi sostniet waqt it-trattazzjoni tal-każ li kienet lesta tħallas biss għall-materja prima li uża l-ilmentatur u l-prezz tax-xogħol tal-ilmentatur kellu jinqata' barra għaliex, fi kliemha, dan kien qligħ li ma kienx kopert.

**L-Arbitru jrid jiddeċiedi dan il-każ skont dak li fil-fehma tiegħu huwa ġust , ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkustanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.<sup>1</sup>**

Fil-każ in eżami, il-kumpanija assikuratriċi qiegħda tirrifjuta li tħallas, mhux għax hemm xi dubju dwar l-assikurazzjoni tal-prodott mitluf, iżda għax qiegħda tallega li l-ilmentatur m'għaddilhiex id-dokumenti meħtieġa biex tkun tista' tistabbilixxi kemm hu l-ammont li għandha tħallas.

Min-naħa tiegħu, l-ilmentatur jgħid li għadda lill-kumpanija assikuratriċi id-dokumenti li kellu fil-pussess tiegħu, fosthom evidenza li kien jimporta l-materja prima (a fol 9, 10), *invoice* (a fol 11), ordni mingħand il-klijent ( a fol 13), ittra mill-posta tikkonferma li l-prodott intilef (a fol 14), kopja tal- '*information document*' u dokument tal-ammont assikurat ( a fol 24) u riċevuta tal-ħlas tal-*insurance* u tal-posta ( a fol 15).

Fix-xhieda tiegħu l-ilmentatur jgħid li hu impossibbli joqgħod jaħdem il-*costing* għal kull għajn li jipproduċi peress li l-materja prima jixtriha *in bulk* u hu jbiegħ il-prodott tiegħu skont rati internazzjonali u jrid anke kultant inaqas il-prezz biex jikkompeti.

Il-prodott assikurat kien jiswa 450 Ewro inkluż ix-xogħol tiegħu biex tlesta l-prodott li imposta.

Il-kuntratt ta' assikurazzjoni jitlob element qawwi ta' *bona fede*, anzi fih jidhori il-prinċipju bażiku ta' *uberrima fides* jew '*utmost good faith*'. Dan il-prinċipju

---

<sup>1</sup> Art 19 (3) (b) tal-KAP 555

jitlob li kemm l-assikurat kif ukoll il-kumpanija assikuratriċi jridu jaġixxu ma' xulxin bl-aktar mod korrett.

L-assikurat irid jinforma b'kollox lill-kumpanija assikuratriċi (*disclosure*), filwaqt li l-kumpanija assikuratriċi trid, kemm waqt il-konklużjoni tal-kuntratt ta' assikurazzjoni, kif ukoll waqt l-eżekuzzjoni tiegħu, taġixxi bl-istess mod ta' *buona fede*.

Kif qalet sew il-Qorti tal-Appell<sup>2</sup> *l-uberrima fides* qiegħda fuq iż-żewġ partijiet f'kuntratt ta' assikurazzjoni u l-kumpanija assikuratriċi għandha tesegwixxi l-kuntratt in *bona fede*.

*' Ma hemmx għalfejn jingħad illi l-kuntratt ta' assikurazzjoni kien wieħed li jesigi l-massima bona fede miż-żewġ kontraenti. L-'uberrime fidei' kienet testendi wkoll allura għas-soċjeta' assikuratriċi li kienet mistennija mhux biss li, bħall-assikurat tagħha, taġixxi bl-aqwa bona fede fil-mument meta tkun qed tiġi mimlija l-"proposal form" u konkjuż il-kuntratt, imma wkoll fl-eżekuzzjoni tal-istess kuntratt u fl-interpretazzjoni tiegħu meta tkun qiegħda tivvaluta talba għar-rimbors ta' danni. Interpretazzjoni li kellha tkun konformi l-aktar ma' dak illi l-partijiet kienu qegħdin jintendu fil-mument meta kkonkludew il-kuntratt aktar milli fuq it-tifsira teknika legali tal-kliem. L-assikuratur allura kellu jkun ċert illi meta l-proponent ikun qiegħed jikkonkludi polza ta' assikurazzjoni miegħu, dan ikun qiegħed sewwa jifhem l-import tat-termini użati fil-polza.....'*

L-Arbitru jifhem li kumpanija ta' assikurazzjoni ma tistax taqbad tħallas kull talba magħmula lilha mingħajr evidenza ta' xejn, għaliex tali sitwazzjoni twassal għal ħafna abbuż. Imma min-naħa l-oħra, jekk il-kumpanija tal-assikurazzjoni għandha evidenza li tista' twassalha biex tilqa' l-*claim*, allura m'għandhiex tuża l-burokrazija biex tipprova taħrab mill-obbligu tagħha li tħallas f'każ li r-riskju inxurjat iseħħ.

---

<sup>2</sup> Carmel u Bernardette Bajada vs Middle Sea Insurance Company, QA, 5/10/2001

Jista' jingħad ħafna dwar id-drittijiet li lllum għandu l-konsumatur meta jixtri prodotti finanzjarji, u kemm hu oneruż l-obbligu fuq il-kumpanija assikuratriċi li tara li l-klijent ikun fehem dak li jkun qed jiffirma, li l-kundizzjonijiet tal-polza ikunu ġusti, li jingħata kopja tal-polza li daħal għaliha, eċċ.

Ma jirrizultax li dan sar fil-każ odjern għax kulma ingħata l-klijent kien '*information document*' (a fol 29) mitbugħ f'ittri żgħar li bilkemm jistgħu jinqraw.

Imma l-Arbitru ma jhossx li għandu jelabora dwar dan fil-każ odjern. L-Arbitru jrid jasal biex jara jekk it-trattament li ingħata l-klijent kienx ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkustanzi tal-każ.

L-Arbitru hu tal-fehma li mid-dokumenti ipprezentati mill-ilmentatur lill-kumpanija assikuratriċi, l-istess kumpanija kellha evidenza biżżejjed biex tasal għall-konklużjoni li t-talba li kien qed jagħmel kienet waħda ġusta u veritiera.

L-Arbitru ma jaqbel xejn mat-teżi tal-kumpanija tal-assikurazzjoni li tħallas biss tal-materja prima f'każ bħal dan għaliex ix-xogħol li kien għamel l-ilmentatur sabiex tlesta l-prodott kien parti intrinsiku tal-prodott assikurat.

L-ilmentatur kien inxurja prodott u mhux reġa' esporta il-materja prima li kien importa.

Fil-fatt, fi klawnsola 4 tal-*Insured Postal Articles – Information Document* (a fol 29) hemm imnizzel li l-bażi tal-valutazzjoni hija '*the market value or the insured value of the subject matter whichever is the lower...*' Fil-każ in eżami ma jistax ikun hemm xi forma ġenerali li tistabbilixxi l-*market value* għax dan il-prodott huwa maħdum bl-idejn, u l-valur tiegħu ivarja skont l-oġġett li jkun, u għalhekk għandu jittieħed il-valur inxurjat.

Kull kuntratt, inkluż kuntratt ta' assikurazzjoni, għandu jiġi interpretat fis-sens logiku tiegħu u b'mod li jirrispetta l-aspettattivi logiċi tal-kontraenti.

Lill-ilmentatur ma ġietx spjegata lillu l-polza u kellu l-aspettattiva li jekk il-prodott li kien qed jinxurja ssirlu ħsara jew jintilef jieħu l-valur inxurjat.

L-Arbitru huwa moralment konvint illi kieku l-ilmentatur ried japprofitta ruħu, seta' indika valur oġġla tal-prodott għaliex il-*policy* li kien ħa kienet **premium cover** li kellha limitu sa ħamest elef Ewro.

Meta indika l-valur ta' €450, l-ilmentatur ma kienx jaf li l-prodott kien ser jintilef fil-posta u li kien ser jagħmel *claim* mal-kumpanija assikuratriċi.

Għalhekk, il-kumpanija assikuratriċi għandu jkollha s-serġan tal-moħħ li t-talba hija waħda ġenwina.

L-Arbitru anke fuq bażi ta' bilanċ ta' probabbilita`, jasal biex jikkonkludi li t-talba li għamel l-ilmentatur hija waħda ġusta, ekwa u raġonevoli u għandha tiġi aċċettata mill-kumpanija assikuratriċi.

### **Decide**

Għal dawn ir-raġunijiet, l-Arbitru qiegħed jilqa' t-talba tal-ilmentatur u jordna lill-kumpanija assikuratriċi tħallas lill-ilmentatur is-somma ta' erba mija u ħamsin Ewro (€450), flimkien ma' €15 ħlas tal-*insurance* u €5.51 ħlas tal-posta, kif provdut fi klawnsola 4 tal-*Insured Postal Articles-Information Document* (a fol 29), li kien l-uniku dokument mogħti lill-ilmentatur.

L-ispejjeż ta' dan il-każ huma a kariku tal-kumpanija assikuratriċi.

**Dr. Reno Borg**  
**Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji**