Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 032/2017

FG (l-Ilmentatur)

vs

ARGUS Insurance Agencies Ltd. (C 597)

(Il-Provditur tas-Servizz)

Seduta tas-7 ta' Novembru 2017

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur jissottometti li wara li kellu incident fil-vettura tieghu, il-provditur tas-servizz ma ssupplixxiehx b'*parts* idoneji ghat-tiswija tal-karozza tieghu izda tah *'imitation parts'.*

Illi huwa ma kienx lest li jaccetta *'imitation parts'.*

Illi biex jigu accettati '*second-hand parts'* riedu jigu stabbiliti il-provenjenza u d-ditta tal-istess *parts* u, ghalkemm jistghu ma jkunux godda, jridu jkunu certifikati li kienu fl-istess kundizzjoni (jew ahjar) tal-*parts* li kellu qabel l- incident.

Illi minhabba l-agir tal-provditur tas-servizz, li ma pprovdilux il-*parts* skont kif imsemmi, huwa ilu ma juza l-karozza tieghu mit-12 ta' Settembru 2016.

Illi, barra minn hekk, kellu jerga' jhallas l-*insurance* mal-istess assikuratur.

Illi huwa informa lill-provditur tas-servizz *de quo* li minn Jannar 2017, kien ser jikri karozza Mazda, bhal dik li ghandu, bi spejjez ghall-provditur tas-servizz.

Illi l-provditur tas-servizz qed jinsisti li jaghtih *imitation* u *second-hand parts* li m'humiex certifikati wara li huwa kien ghamel *claim* fit-12 ta' Settembru 2016, u qed jitlob lill-Arbitru li ghandu jiddeciedi:

Li l-provditur tas-servizz ghandu jibdel l-*imitation parts* b'*parts* originali;

Li jipprovdilu *parts* godda u/jew *second-hand parts*, li huma originali u certifikati li huma tal-istess kundizzjoni (jew ahjar) mill-*parts* li gew mibdula wara l-incident;

Li jigi rimburzat tal-ispejjez li ghamel biex kera karozza ghal erba xhur;

Li jigi moghti lura s-somma ta' €1,158, li hija tal-*insurance comprehensive* u l-licenzja li hallas lill-provditur tas-servizz fis-26 ta' Settembru 2016, peress li ma setax juza l-istess karozza;

Li jithallas l-ammont tal-kirja li kellu jaghmel ta' garaxx biex izomm fiha l-karozza mertu tal-kaz ghal erba' xhur shah;

Li jhallsuh id-danni peress li ma setax juza l-karozza.

Il-provditur tas-servizz wiegeb:

Dan l-ilment jirrigwarda *claim* intavolat mir-rikorrenti mas-socjetà intimata fit-12 ta' Settembru 2012, a bazi tal-polza tal-assigurazzjoni tat-tip *Motor Insurance*. Dan wara illi fis-7 ta' Settembru 2016, ir-rikorrenti tilef il-kontroll tal-vettura tieghu fi Triq l-Assedju l-Kbir, il-Mellieha, u baqa' diehel go hajt. ***Argus Insurance Agencies Limited*** **offriet indennizz *ai termini* tal-polza tal- assikurazzjoni minnha mahruga izda dan l-indennizz gie rifjutat mir-rikorrenti illi ppretenda ammonti ferm ikbar illi kwindi jeccedu l-ob blig u ta ' in den nizz skont il-ligi tal-assikurazzjoni, u kienu jwasslu ghal lukru, ossia arrikkiment indebitu tar-r ikor r enti mi nn pol za ta 'a s sig ur a zzjoni int iza sk ont il -Ligi biss ghall-indennizz u li qatt ma tippermetti illi jsir lukru mis-sinistru soffert**.

L-esponenti teccepixxi s-segwenti:

A. <u>**ILMENT LI MA JAQAX FIL-KOMPETENZA TAL-UFFICCJU TAL-ARBITRU GHAS-SERVIZZI FINANZJARJI:-**</u>

1. Skont l-**Artikolu 21(1)(a)** tal-**Kapitolu 555 tal-Ligijiet ta' Malta**:-

   "Arbitru ghandu jkollu l-kompetenza li jisma' lmenti skont il-funzjonijiet tieghu taht l-artikolu 19(1) fir-rigward tal-imgiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju li tkun sehhet fl-ewwel ta' Mejju 2004 jew wara."

   Skont **Artikolu 19(1):-**

   "Ghandha tkun il-funzjoni primarja tal-Arbitru li jittratta ilmenti mressqa minn ***<u>klijenti eligibbli</u>*** *…."* [Enfasi mizjuda mill-esponenti]

   Id-definizzjoni ta' *"klijenti eligibbli"* skont **Artikolu 2** hija illi:-

   "Klijent li jkun konsumatur ta' provditur tas-servizzi finanzjarji, jew li lilu l-provditur tas-servizzi finanzjarji jkun offra li jipprovdi xi ***<u>servizz finanzjarju,</u>*** *jew li talab il-provdiment ta' xi servizz finanzjarju minn provditur tas-servizzi finanzjarji. Tinkludi wkoll is-successur legali fit-titolu ghall-****<u>prodott finanzjarju</u>*** *li jkun soggett ghall-ilment rilevanti"* [Enfasi mizjuda mill-esponenti]

   Filwaqt illi skont l-istess Artikolu *"provditur tas-servizzi finanzjarji"* ghandha tigi interpretata li tfisser:-

   "provditur tas-servizzi finanzjarji li jkun jew li jkun gie licenzjat jew awtorizzat xort'ohra mill-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta skont l-Att dwar l-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta jew kull ligi ohra tas-servizzi finanzjarji, inkluz izda mhux limitat ghal ***<u>servizzi ta' investiment, ibbankjar, istituzzjonijiet finanzjarji, karti ta' kreditu</u>****,* ***<u>pensjonijiet u assigurazzjoni</u>****, li hu jew li kien residenti f'Malta jew li hu jew li kien residenti fi Stat Membru iehor jew fi Stat* ZEE iehor u li joffri jew li kien joffri s-servizzi finanzjarji tieghu f'Malta…." [Enfasi mizjuda mill-esponenti]

2. Skont **<u>il-principju legali ta’ *eiusdem generis*</u>** il-kliem kollu f’lista indikattiva f’definizzjoni legali ghandhom jigu interpretati skont in-natura tal-oggetti elenkati qabilhom, ossia jigu interpretati bhala li jifformaw parti mill-istess kategorija jew generu. Ghaldaqstant, il-kelma “*assigurazzjoni*” f’dan l-Att ghandha tigi interpretata bhala wahda tal-istess natura jew generu finanzjarju tal-prodotti finanzjarji precedentement elenkati mil-Ligi.

3. Mid-dicitura tal-Ligi jidher car illi dak li l-Legizlatur kellu f’mohhu meta nhieda dan l-Att kien proprju “*servizz ta’ investiment*”. Ghaldaqstant **<u>it-tip ta’ assigurazzjoni li hija specifikata f’Artikolu 2 hija tat-tip *Endowment Policy*, jew xi forma ohra ta’ *Investment Policy* purchè din tirrendi forma ta’ qligh ossia lukru. Hwa car kristallin illi l-Legizlatur ma kellux f’mohhu li jkopri b’dan l-Att assikurazzjoni ta’ indenizz bhalma fil-fatt hi l-*Motor Insurance Policy* in kwistjoni</u>**. Dan jidher ukoll mid-diskussjonijiet fil-Parlament meta kienet ser tigi introdotta din il-Ligi. Fil-fatt, waqt id-diskors tieghu waqt il-laqgha plenarja tal-20 ta’ Lulju 2015, l-Onorevoli Ministru ghall-Finanzi, Prof. Edward Scicluna, spjega li permezz ta’ din il-Ligi kien qieghed jitwaqqaf forma ta’:-

“….Ombudsman ghas-Servizzi Finanzjarji bil-ghan li jassumi l-funzjoni li jinvestiga **l-ilmenti minn investituri u d-disputi bejn investituri u d-disputi bejn investituri u istituzzjonijiet finanzjarji** filwaqt li jkollu s-setgha u s-sahha legali li jaghti sentenzi ezekuttivi. Dan bil-ghan li l-investitur ikun aktar protett”.

Matul l-istess diskors, l-Onorevoli Ministru kompla jispjega li permezz ta’ din is-sistema “***Il-konsumatur ghandu jifhem li l-kumpens jinghata biss fejn ikun hemm prattici hziena u mhux ghax tkun tlift il-flus”.***

Inoltre, tul l-istess seduta parlamentari, l-Onorevoli Ministru ghad-Djalogu Socjali, Affarijiet tal-Konsumatur u Libertajiet Civili, Helena Dalli, spjegat illi “***Qeghdin nitkellmu fuq Gustizzja fejn inti investejt***

***flusek u ma hadtx lura dak li investejt".* B'dan allura illi ma jistax ikun hemm dubbju illi t-tip ta'servizzi intizi li jkunu koperti mill-funzjoni tal-Arbitru f'dan il-kaz, kienu dawk illi jinvolvu investituri [u mhux kuntratt ta' indennizz] u prattici hziena [u mhux biss investiment illi mar hazin – u wisq anqas decizjoni korretta skont il-kuntratt ta' assigurazzjoni nnifsu bhal fil-kaz *de quo*].**

4. Stante li l-polza tal-assikurazzjoni in kwistjoni hija waha ta' indennizz u mhux prodott finanzjarju li jirrendi qligh skont kif previst mil-Ligi, din ma tinkwadrax fid-definizzjoni moghtija minn **Kapitolu 555** u sussegwentement l-Artikoli l-ohra bbazati fuq din id-definizzjoni. Ghalhekk, l-esponenti tissottometti bir-rispett illi **kwistjonijiet relatati ma' *Motor Insurance Policies* ma jaqghux fil-kompetenza tal-Ufficcju tal-Arbitru tas-Servizzi Finanzjarji, u kwindi l-ilment odjern ghandu jigi mwarrab, billi l-Arbitru ma jiehux konjizzjoni tal-istess, stante illi dan mhux il-*forum* adekwat.**

   Dak kollu illi ser isegwi huwa in linea sussidjarja, u assolutament minghajr pregudizzju ghal dak hawn fuq premess.

B. LINGWA WZATA F'DAWN IL-PROCEDURI

1. Ir-rikorrenti qieghed jitlob li dawn il-proceduri jsiru bl-Ingliz. L-esponenti topponi din it-talba ai termini tal-**Artikolu 21(1) tal-Kodici tal-Organizzazzjoni u Procedura Civili** li jipprovdi li proceduri legali ghandhom isiru bil-Malti sakemm xi wahda mill-partijiet fil-proceduri ma tkunx tifhem bl-ilsien Malti.

2. Stante li d-dirigenti u r-rapprezentanti legali ta' Argus Insurance Agencies Limited, hawn Malta, jitkellmu bil-Malti u r-rikorrenti mhux biss jifhem imma jaf ukoll jikteb u jaqra bil-Malti, **dawn il-proceduri ghandhom isiru bl-Ilsien Malti**, kif *del resto* digà kommunikat minn ufficjali fi hdan l-Ufficcju tal-Arbitru lir-rikorrenti wara li huwa pprezenta l-ilment originali tieghu bl-Ingliz.

C. KWISTJONIJIET FIL-MERTU

Minghajr pregudizzju ghal dak fuq premess fir-rigward tan-nuqqas ta' kompetenza tal-Ufficcju tal-Arbitru ghal Servizzi Finanzjarji f'dan il-qasam, l-esponenti tghaddi issa biex tirrileva s-segwenti dwar il-mertu tal-ilment imressaq:-

Servizz ai termini tal-Polza tal-Assigurazzjoni

1. Il-*Claims Manager* u r-rapprezentanti ta' Argus dejjem irrispondew u pprovaw jaghtu soluzzjoni lir-rikorrenti ghad-danni minnu effet-tivament sofferti, u accettaw illi jindennizzawh skont il-polza u skont il-Ligi tal-Assikurazzjoni. Dan kif jidher mill-korrispondenza li qieghda tigi hawn annessa u mmarkata bhala **Dok. A**. Di fatti, l-esponenti digà hallset is-somma ta' €119.47 relattivament ghad-danni sofferti mill-Kunsill Lokali tal-Mellieha bhala rizultat tas-sewqan traskurat tar-rikorrenti fl-incident mertu tal-*claim* in kwistjoni.

2. Madankollu, kif digà spjegat ampjament lir-rikorrenti fil-korrispon-denza skambjata, kwalunkwe indennizz illi huwa intitolat ghalih irid isir necessarjament *ai termini* tal-polza tal-assigurazzjoni kontrat-twalment pattwita bejn il-partijiet – li hija l-kuntratt illi jirregola is-servizz provdut, kopja qieghda tigi hawn annessa u mmarkata bhala **Dok. B.** Effettivament, din il-polza hija wkoll *in linea* ma' dak li tipprovdi l-Ligi tal-Assikurazzjoni fis-sens illi kull kuntratt ta' assi-kurazzjoni huwa kuntratt ta' indennizz, u mhux ta' lukru – b'dan allura illi d-danneggjat ma jistax jippretendi illi wara s-sinistru assikurat huwa jispicca f'pozizzjoni ahjar milli kien qabel ma sehh l- istess sinistru. Dan kif anke stabbilit mill-gurisprudenza, bhal per ezempju, fis-Sentenza **Francis Chetcuti vs Citadel Insurance plc**[1] fejn l-Onorabbli Qorti tal-Appell iddikjarat illi:-

   "il-hlas kontemplat f'kuntratt ta' assigurazzjoni huwa wiehed ta' indennizz u mhux ta' rizarciment, ta' natura pekunjarja u kontenut determinabbli fil-mument li fih jigi verifikat it-telf. Dan fis-sens li

[1] Deciza mill-Onorabbli Qorti tal-Appell (Sede Inferjuri), fil-15 ta' Frar 2006

*ghandu jekwivali ghat-telf subit fil-patrimonju tieghu. Minn dan jitnissel li fl-***accertament tat-telf ma tistax tigi attribwit lil haga assikurata valur superjuri minn dak li kellha fil-mument tas- sinistru***.*" [Enfasi mizjuda mill-esponenti]

3. Dan huwa rifless ukoll fis-**Sezzjoni D paragrafi 11.1 u 13.1** tal-polza, **Dok. B,** illi tobbliga lill-esponenti illi thallas lir-rikorrenti d-danni realment sofferti minnu kif kwantifikati mis-*surveyor* minnha mqabbad – u mhux oltre.

4. F'dan il-kaz, is-*Survey Report* kif redatt mis-*Surveyor*, Walter Vella, stima l-hsarat sofferti fil-vettura tar-rikorrenti fil-valur ta' €979.40, (inkluz it-Taxxa tal-Valur Mizjud) – *Survey Report* anness u mmarkat **Dok. C.**

5. Inoltre, **Sezzjoni D paragrafi 11.5 u 11.6** tal-Polza tal-Assigurazzjoni jipprovdi espressament illi:-

   "11.5 *When the Damage necessitates the replacement of parts of the Vehicle, We will pay for original parts supplied by the manufacturer of the Vehicle,* ***only if Your Vehicle is less than five years old*** *and well-maintained.*

   11.6 ***If your Vehicle is more than five years old*** *or original parts are not obtainable,* ***We will only pay for imitation parts, or recycled second-hand parts"***[2] [Enfasi mizjuda mill-esponenti

---

[2] Din il-klawsola kontrattwali tinstab tista' tghid fil-poloz kollha illi hawn fis-suq tal-assikurazzjoni u tirrifletti l-konswetudni fil-materja ta' rizarciment ta' danni sofferti f'vetturi illi jkunu ilhom fit-triq ghal aktar minn hames snin, fejn allura jintuzaw *parts imitation* jew *second-hand* stante illi *parts* godda jpoggu lid-danneggjat f'sitwazzjoni ahjar milli kien qabel is-sinistru. Din il-konswetudni hija fil-fatt kristallizzata fl-**Artikoli 18.2 u 18.3 tal-*Handbook of Best Practice for Third Party Motor Liability Claims*** mahrug mill-*Malta Insurance Association* illi jipprovdu testwalment illi:-

18.2 *In the replacement of parts, it is reasonable for a third party to request that a vehicle which is less than 5 years old and which is well-maintained should be repaired using original equipment manufactured (OEM) parts.*

18.3 *For older vehicles it is reasonable for the repairs to make use of non-OEM parts or recycled second-hand OEM parts.*

6. Dan huwa l-ftehim kontrattwali accettat mir-rikorrenti *qua* assikurat meta huwa hareg il-polza in kwistjoni mal-esponenti – u kwindi, abbazi tal-principju *pacta sunt servanda*, ir-rikorrenti ma jistax jilmenta minn xi forma ta' ingustizzja, ladarba l-esponenti rrispettat dan l-obbligu taghha, pienament. Kif digà indikat lir-rikorrenti mill-*Claims Manager* tal-esponenti, Max Borg Bonello, f'*email* datat 18 ta' Novembru 2016, il-vettura tar-rikorrenti hija mudell tal-2008, b'dan allura illi fid-data tal-incident kellha tmien snin, u ghaldaqstant japplikaw il-kundizzjonijiet tal-polza kif citati aktar 'il fuq. (*Email* anness u mmarkat bhala **Dok. D**)

7. Meta r-rikorrenti ma riedx jirrispetta l-ftehim kontrattwali tieghu mal-esponenti, u beda jressaq pretensjonijiet ghal kollox irragonevoli u ingustifikati skont il-polza u skont il-ligi tal-assikurazzjoni, l-impjegati tal-esponenti setghu facilment waqfu hemm, ghaliex s'hemm kien l-obbligu kuntrattwali taghhom. Izda, sabiex ikunu verament assistew il-klijent taghhom b'kull mod possibbli, huma sahansitra offrew illi:-

   i. jghaddu lir-rikorrenti *cash settlement* li jekwivali ghall-prezz totali tal-*parts* kif kwotati mis-*suppliers* u t-tiswijiet sabiex l-istess rikorrenti jkun jista' jordna l-*parts* kif mixtieqa minnu, u jhallas il-bilanc tal-prezz ladarba beda jinsisti illi jrid *parts* godda. Din mhix il-prassi, ghaliex is-socjetà ta' assikurazzjoni hija obbligata li thallas biss lill-assikurat taghha b'polza *comprehensive* meta huwa jipprezenta r-ricevuta relattiva, izda f'ezercizzju ta' *customer care* akkurat, l-esponenti ghamlet din l-offerta fi spirtu ta' kompromess mal-assikurat taghha, rikorrenti;

   ii. sahansitra offrew illi tkun l-esponenti nnifisha illi tixtri l-*parts* godda ghar-rikorrenti sabiex b'hekk dan jibbenefika mill-prezz skontat illi tircievi l-esponenti bhala klijent regolari tas-*suppliers* tal-*parts*, b'dan illi r-rikorrenti jhallas id-differenza bejn il-prezz ta' *parts second-hand* jew *imitation* dovuti skont il-polza u skont il-Ligi, u dawn il-*parts* godda li fuqhom insista r-rikorrenti.

Dan kif jidher minn *email* tal-*Claims Manager* ta' Argus, Max Borg Bonello, datat 23 ta' Novembru 2016 (**Dok. E**).

8. Inoltre, l-impjegati tal-esponenti offrew li jhallsu lir-rikorrenti l-massimu tal-indennizz relatat mal-ispiza ta' kirja ta' karozza minhabba *loss of use,* kif permess mill-polza tal-assigurazzjoni, *ossia* s-somma ta' €235, *ai termini* ta' **Sezzjoni C paragrafu 10.1(f).**

9. Izda dan kollu gie rifjutat mir-rikorrenti.

<u>Servizz ai termini tal-Principju Legali ta ' Restitutio in Integrum</u>

1. Illi kif digà inghad, l-assigurazzjoni permezz ta' *Motor Policy* hija wahda ta' indennizz, u mhux ta' lukru, u kwindi hija bbazata fuq il-principju ta' *restitutio in integrum ossia* illi d-danneggjat jigi indennizzat totalment b'mod illi jigi ripristinat fl-*istatus quo ante* s-sinistru li kkaguna d-danni.

2. Dan ifisser illi kumpanija tal-assigurazzjoni hija obbligata taghmel tajjeb biss ghal dawk id-danni realment sofferti *ossia,* li r-rizarciment ghandu jekwivali ghall-valur reali tat-telf – la aktar u lanqas inqas. Dan kif anke ripetutament stabbilit mill-gurisprudenza.[3]

3. Ghaldaqstant, meta kumpanija ta' assikurazzjoni tawtorizza tiswijiet fuq vettura minnha assigurata b'polza *comprehensive,* dan m'ghandux isir b'mod illi wara r-riparazzjonijiet, il-vettura jkollha valur oghla minn dak li kellha qabel l-incident. Jekk jigri hekk, ikun qieghed isir arrikkiment indebitu mid-danneggjat, li jkun ghamel lukru kontra dak intiz kontrattwalment mill-polza tal-assikurazzjoni, u anke kontra dak illi trid il-ligi ta' assikurazzjoni f'qasam ta' indennizz.

4. Fil-fatt, jidher li dan l-iskop illegittimu ta' lukru huwa dak li jrid ir-rikorrenti, illi kemm-il darba fil-korrispondenza tieghu, u anke fil-for-

[3] Ara s-Sentenza Francis Chetcuti vs Citadel Insurance plc su-citata

mola tal-ilment tieghu quddiem l-Ufficcju tal-Arbitru, talab illi l-*parts* illi jintuzaw fit-tiswija tal-vettura tieghu jkunu "*of the same **or better condition** than the parts being replaced (obviously before accident*)" – enfasi mizjud mill-esponenti.

5. Dan huwa kompletament inaccettabbli mil-lat ta' assigurazzjoni ta' indennizz stante li l-vettura di proprjetà tar-rikorrenti ma kinitx gdida fiz-zmien tal-incident, anzi kellha tmien snin, b'mod allura illi l-valur taghha ovvjament naqas matul dan iz-zmien. Ghaldaqstant l-indennizz u l-*parts replacement* ghandhom jirriflettu dan it-tnaqqis fil-valur.

6. Is-servizz moghti mir-rapprezentanti u d-dirigenti tal-esponenti *ai termini* tal-Polza tal-Assigurazzjoni relattiva hija mhix biss konformi mal-Ligi, izda wkoll tirrispekkja l-linji gwida tal-*Malta Insurance Association*[4] illi fuqhom tissawwar il-konswetudni f'dan il-qasam partikolari tal-assikurazzjoni.

7. Ghaldaqstant, is-soluzzjoni proposta lir-rikorrenti mill-esponenti kienet adekwata u skont il-Ligi filwaqt li l-ilment intavolat mir-rikorrenti huwa ghal kollox nieqes minn kull bazi legali u infondat fil-fatt u fid-dritt. B'hekk, jigi umilment sottomess, illi l-ilment tar-rikorrenti ghandu jigi michud mhux biss mil-lat ta' kompetenza, izda anke jekk l-Arbitru jidhirlu illi ghandu jidhol fil-mertu, mil-lat sostanzjali, b'dan illi fil-kunsiderazzjonijiet tieghu *ai termini* tal-**Artikolu 26(3)(d) tal-Kap. 555,** l-abbli Arbitru ghandu jiddikjara li l-ispejjez kollha relatati ma' dawn il-proceduri ghandhom jigu sopportati unikament mir-rikorrenti.

---

[4] **Artikoli 18.2 u 18.3 tal-*Handbook of Best Practice for Third Party Motor Liability Claims*** mahrug mill-*Malta Insurance Association* jipprovdi testwalment illi:

> 18.2 *In the replacement of parts, it is reasonable for a third party to request that a vehicle which is less than 5 years old and which Is well-maintained should be repaired using original equipment manufactured (OEM) parts*
>
> 18.3 *For older vehicles it is reasonable for the repairs to make use of non-OEM parts or recycled second-hand OEM parts*

Sema' x-xhieda

Ra l-atti kollha tal-kaz.

Jikkonsidra:

L-ewwel eccezzjoni tal-provditur tas-servizz hija fis-sens li l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji m'ghandux kompetenza jisma' l-kaz ghaliex l-ilmentatur m'huwiex '*klijent eligibbli'* u l-provditur tas-servizz mhuwiex '*provditur tas-servizzi finanzjarji'* kif definiti fil-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

L-Arbitru qed jichad din l-eccezzjoni ghal dawn ir-ragunijiet.

Illi, skont id-definizzjoni fl-Artikolu 2 tal-KAP. 555, *'klijent eligibbli'* huwa kull '*konsumatur ta' provditur tas-servizzi finanzjarji'*, u kumpanija tal-assikurazzjoni bhal dik odjerna, hija provditur ta' servizz finanzjarju li offriet servizz lill-ilmentatur li huwa konsumatur.

Bejgh ta' assikurazzjoni huwa bejgh ta' '*prodott finanzjarju'* tant, li fid-definizzjoni ta' '*provditur tas-servizzi finanzjarji'*, bhala wiehed mill-ezempji li taghti l-ligi, hija dik ta' provditur tas-servizz li jaghti servizz ta' assikurazzjoni.

Il-kliem tal-ligi huwa car u, ghalhekk, kull interpretazzjoni li qed jipprova jaghti l-provditur tas-servizz, li t-tip ta' assigurazzjoni li kellu f'mohhu l-legizlatur kienet dik ta' *endowment policy,* mhix korretta. Imkien ma l-legizlatur jghid dan u, li kieku ried jghid hekk, il-legizlatur kien jghidu imma l-legizlatur kellu f'mohhu kull servizz ta' assigurazzjoni inkluz dak odjern.

Ghalhekk din l-eccezzjoni qed tigi michuda.

It-tieni eccezzjoni dwar il-lingwa tal-proceduri quddiem l-Arbitru hija wahda frivola stante li l-proceduri saru bil-Malti; u anke l-ilment, wara li kien gie pprezentat bl-Ingliz, gie pprezentat mill-ilmentatur bil-lingwa Maltija. Ghalhekk m'hemm l-ebda lok ta' kontestazzjoni dwar il-lingwa ta' din il-procedura.

Fil-Mertu

Il-qofol tal-kwistjoni hija dik li l-ilmentatur jghid li kellu jigi supplit b'*parts* tajbin daqs dawk li kellu, jigifieri *second-hand parts* certifikati tajbin daqs (jew ahjar) minn dawk li kellu u ma kellux jinghata *'imitation parts'* li lanqas biss kienu certifikati.

Filwaqt li l-ilmentatur fl-ilment jghid li kien lest li jaccetta '*New Original parts or Original second-hand parts'*, fil-korrispondenza bl-*emails* li ghaddiet bejn il-partijiet, l-ilmentatur dejjem talab *parts* originali.

Min-naha l-ohra, il-provditur jghid li kull indennizz kellu jsir skont il-polza ta' assikurazzjoni u l-ilmentatur ma kellu l-ebda dritt jaghmel lukru mill-incident li garrab. Issir referenza ghal Sezzjoni D, para 11.1 u 13.1 tal-polza (Dok. B) li tghid li l-*insurance* hija obbligata thallas lill-ilmentatur id-danni realment sofferti minnu kif kwantifikati mis-*surveyor* minnha mqabbad u mhux oltre.

Il-provditur isostni li oltre dak li kien dovut jaghmel skont il-polza, offra lill-ilmentatur li jaghtih il-flus likwidati mis-*surveyor* u jixtri l-*parts* hu, jew igibulu l-*parts* tal-ghazla tieghu biex b'hekk jiffrankawlu l-flus (ghaliex huma *repeated customers* u jiffrankaw), però, jekk jeccedu l-valur stmat mis-*surveyor*, ihallas id-differenza, izda dan irrifjuta.

Dwar il-*loss of use* offrewlu l-massimu skont il-polza ghalkemm il-karozza setghet tissewwa f'perjodu anqas li ma jammontax ghall-massimu tal-*loss of use.*

L-Arbitru jara li l-vertenza hija essenzjalment wahda dwar il-kwalità tal-*parts.* L-ilmentatur jghid li bil-*parts 'imitation'* ma giex impoggi fis-sitwazzjoni li kien qabel ma sehh l-incident, filwaqt li l-provditur tas-servizz jghid li hu jrid jimxi mal-polza u l-*parts* li ssupplixxa kienu jew originali, jew *second-hand* jew *pattern (imitation) parts* kif tghid l-istess polza.

Sabiex l-Arbitru jasal ghal decizjoni li, fil-fehma tieghu, hija gusta, ekwa u ragonevoli fic-cirkustanzi u merti sostantivi tal-kaz, irid ihares lejn il-provi migjuba mill-partijiet.

L-ilmentatur xehed quddiem l-Arbitru u pprezenta ghadd ta' dokumenti. Jghid li hu nduna li l-*parts* li kienu inghataw lil min kien qed isewwilu l-karozza kienu *imitation parts,* u ma kellu ebda dokument li jikkonferma li s-*second-hand parts* minn fejn gejjin u xi kwalità kienu. Huwa qal lill-*insurance* li *imitation parts* ma kienx lest li jaccettahom u l-interpretazzjoni tieghu tal-*policy* kienet li *imitation parts* kellhom jigu pprovduti biss jekk ma jinstabux *parts* bhalma kellu hu fil-karozza. Jghid li l-karozza kellha *year of manufacture* 2008, u kellha 40,000 kilometru. Kien lest li jaccetta *second-hand parts* jekk jigu certifikati li huma tal-istess kwalità li kellu hu fil-karozza qabel l-incident.

Jghid ukoll li l-karozza hu kien xtraha *second-hand* fl-2014-2015, u kienet fit-triq qabel xtraha. Mistoqsi jekk fittixx biex jara jekk hawnx *second-hand parts* fis-suq, jghid li ma kienx obbligu tieghu li jaghmel dan.[5]

Il-provditur tas-servizz ipprezenta ghadd ta' dokumenti inkluza l-polza tal-assikurazzjoni (Dok B) u ressaq bhala xhieda lis-*surveyor*, Walter Vella, u lill-*Claims Manager,* Max Borg Bonello. Xehed ukoll Kenneth Abela li issupplixxa l-*parts* lit-tellar imqabbad mill-ilmentatur.

Is-*surveyor* xehed li kien ghamel *survey report* (Dok WV1) fuq il-vettura fis-16 ta' Settembru 2016, u kien issuggerixxa li, skont il-prassi stabbilita mill-*Malta Insurance Association,* il-*parts* kellhom ikunu *pattern (imitation)* jew *second-hand* ghax il-vettura kellha aktar minn hames snin. Kien hemm eccezzjoni ghal certu *parts* bhal *jablo,* il-*lower spoiler* u anke xi *air ducts*, li kellhom jigu godda peress li dawn ma jigux *pattern* jew *second-hand* u minhabba ragunijiet ta' sigurtà.

Spjega li *imitation parts* jew *second-hand parts* li jigu importati u wzati fis-suq huma kollha *CE approved* u '*dan ifisser illi dawn il-parts huma konformi mal-istandards tal-Unjoni Ewropea u ma huma ta' ebda riskju ghas-sigurtà tal-vettura fit-triq.'*[6]

Jghid ukoll li galadarba jsir ix-xoghol kif ghandu jsir u jigu sprejjati ma jkunx hemm differenza bejn l-*imitation* jew is-*second-hand* u l-originali.[7]

5 A fol 124
6 A ol 128
7 Ibid

Jghid ukoll li kien tkellem mal-persuna li kien qed isewwi l-karozza tal-ilmentatur u kien ftiehem mieghu illi, f'kaz li jsib li xi *parts* ma jkunux adekwati, dawn kienu jinbidlu. Jghid li fir-realtà dan ma jsehhx ghaliex il-*parts* ikunu orndati minn agenziji specjalizzati fis-settur u, kemm is-*second-hand* kif ukoll l-*imitation parts,* ikunu ta' kwalità tajba u konformi mar-regoli u s-*CE standards*.[8]

Il-*Claims Manager* xehed li minkejja li l-ilmentatur dam ma hadilhom id-dokumenti relattivi sal-31 t'Ottubru 2016,[9] minkejja li l-incident sehh fis-7 ta' Settembru 2016, u l-*claim* saret fit-12 t'Ottubru (2012) 2016, però xorta wahda bdew jahdmu fuqha u hallsu l-hsara li kien ghamel l-ilmentatur fit-Triq l-Assedju l-Kbir, il-Mellieha, lill-Kunsill Lokali tal-Mellieha.

Fil-fatt, kienu baghtu s-*surveyor* wara erbat ijiem jaghmel *survey report* tal-hsarat u skont l-istess *survey,* il-*parts* kellhom ikunu jew *pattern* jew *second-hand,* bl-eccezzjoni ta' dawk il-*parts* li ma kienux disponibbli bhala tali.

Il-hsarat wahedhom minghajr il-*parts* kienu ta' €979.40, *VAT* inkluz, u l-istima tal-*parts* kienet ghal madwar €1,308, *VAT* inkluz. Minkejja li hu l-obbligu tal-assikurat li jsewwi l-vettura u huma jindennizzawh, xorta wahda huma ikkuntattjaw *suppliers* differenti sabiex isibu dawn il-*parts*.

Jghid li huma imxew mal-polza tal-assigurazzjoni, li hija simili ghal dak li jipprovdu kumpaniji tal-assikurazzjoni ohra f'Malta, u mxew mal-*Handbook* li tohrog il-*Malta Insurance Association* li kienet stabbilit il-konswetudni f'dan il-qasam, kif ukoll mal-Klawsoli 11.5 u 11.6 (Sezzjoni D) tal-polza li jekk karozza tkun ilha barra fit-triq ghal aktar minn hames snin '*we will only pay for imitation parts or recycled second-hand parts'*.

Peress li l-karozza tal-ilmentatur kien ilha tmien snin fit-triq, dawn il-klawsoli japplikaw.

Minkejja li huma setghu jinsistu li jhallsu biss ghal hamest ijiem li kienu indikati bhala l-granet li fihom setghet tissewwa l-karozza, però huma xorta offrew li jaghtu l-massimu tal-*loss of use.*

[8] Ibid

[9] Jidher li fl-affidavit ta' Max Borg Bonello hemm xi zbalji tat-tipa u gieli s-sena 2016 giet indikata bhala 2012. Però jidher li dan hu zball tat-tipa u ghalhekk l-Arbitru xorta wahda fehem li kien qed jirreferi ghas-sena 2016.

Permezz tal-*email* tat-18 ta' Novembru 2016, huwa informa lill-ilmentatur li kien sar ftehim bejn is-*surveyor* u t-tellar tieghu li jekk xi *parts* ma kienux adekwati, dawn kienu jinbidlu, però huwa baqa jinsisti li ried *parts* godda u b'hekk jigi mpoggi f'sitwazzjoni ahjar milli kellu qabel l-incident.

Minkejja li ma kellhomx obbligu jaghmlu dan, sabiex jaslu mal-ilmentatur, offrewlu li galadarba huwa insista fuq *parts* godda, kienu lesti jaghtuh *cash settlement* ekwivalenti ghall-prezz totali tal-*parts* kif kwotati mis-*suppliers* u jhallas il-bilanc tal-prezz (haga li mhix il-prassi li ssir imma riedu 'jagevolawh') jew inkella l-*option* l-ohra tkun li jixtru l-*parts* godda ghall-ilmentatur kif xtaq hu u jibbenefika mill-iskont li huma jiehdu minghand is-*suppliers* u johrog id-differenza bejn dan il-prezz u l-prezz tal-*parts imitation* jew *second-hand* skont is-*survey report.*

Dan gie rifjutat mill-ilmentatur.[10]

Biex jasal ghad-decizjoni, l-Arbitru jrid ihares lejn il-ftehim li kien hemm bejn l-ilmentatur u l-assigurazzjoni, ghaliex il-*premium* jigi determinat skont ir-riskji li jkunu koperti; kif ukoll lejn il-prattika tas-suq f'dan il-qasam kif ukoll dwar il-ligijiet applikabbli.

Il-Qrati taghna stabbilew li f'kazi ta' assikurazzjoni, l-assikurat ghandu jitpogga fl-istess sitwazzjoni ghal dik li kien fiha qabel isehh l-incident.

Fis-sentenza moghtija mill-Prim'Awla tal-Qorti Civili,[11] il-Qorti qalet hekk:

"Kif kellha okkazjoni tosserva din l-istess Qorti, kif preseduta, fis-sentenza taghha tal-11 ta' Lulju, 2016, fil-kawza fl-ismijiet ***Citadel Insurance plc et v. Raymond Calleja:***

'Bhala principju kull persuna ghandha tingieb fl-istess pozizzjoni li kienet qabel ma ssubiet id-dannu. Però hu principju iehor daqstant ekwivalenti illi ebda persuna ma ghandha tavvantagja ruhha u taghmel profitt mid-dannu subit u anzi hemm l-obbligu li d-danni ghandhom fejn possibbli jigu minimizzati mill-kreditur.'"

[10] L-affidavit ta' Max Borg Bonello qieghda a fol.135-138
[11] *Elmo Insurance Ltd vs Citadel Insurance plc et*, PA, 15/06/2017

Irid jinghad ukoll li l-ilmentatur irid jitpogga fis-sitwazzjoni li kien fiha qabel anke fl-ambitu tal-polza tal-assikurazzjoni li jkun xtara.

Il-provditur tas-servizz jenfasizza li ghandu japplika l-principju *pacta sunt servanda* u, ghalhekk, jinsisti fuq it-termini tal-polza li huwa l-kuntratt li sehh bejn il-partijiet.

Però, f'dan ir-rigward, l-Arbitru jaghmel referenza ghal dak li qalet il-Qorti tal-Appell fejn irriteniet li dan il-principju jrid jigi interpretat fis-sens li meta l-partijiet ikunu qed jinnegozjaw il-konvenzjoni ta' bejniethom, iridu jkunu f'livell negozjali li ma jkunx hemm zbilanc li johloq dannu lill-konsumatur u, ghalhekk, il-Qorti qalet li bl-introduzzjoni ta' legizlazzjoni li thares l-interessi tal-konsumatur, dan il-principju gie ridefinit f'dan il-kuntest, jekk mhux ukoll, fejn tidhol relazzjoni bejn konsumatur u kummercjant, jigi mwarrab u tapplika l-ligi specjali li thares l-interessi tal-konsumatur.[12]

Imma f'dan il-kaz m'hemmx din il-kwistjoni. L-ilmentatur mhux jilmenta li l- polza fiha xi klawsoli ingusti izda qed jinterpretaha b'mod li jghid li, anke skont l-istess polza, *second-hand parts* kellhom jinghatawlu biss jekk ma jinstabux il- *parts* originali u, jekk jinghata *parts second-hand,* iridu jkunu certifikati. U ma jaccettax *imitation parts*.

Barra minn hekk, ghalkemm l-ilmentatur jghid li l-polza hu ma ffirmahiex u ghalhekk ma ffirmax li jistghu jinghatawlu *second-hand* u *imitation parts,* l-Arbitru konvint li l-ilmentatur, bit-taghrif li wera waqt in-negozjati bl-*email* u waqt id-difiza tal-kaz, huwa bniedem struwit u jifhem f'dan il-qasam u, ghalhekk, meta inghatatlu l-polza seta' jifhem x'fiha u, fil-fatt, accettaha. Ma kienx f'qaghda negozjalment inferjuri meta xtraha u wera rizervi dwarha biss wara li ghamel l-ilment quddiem l-Arbitru.

Ghalhekk l-Arbitru se jhares lejn il-klawsoli relevanti ta' din il-polza, jigifieri *Part D*, Klawsoli minn 11.1 sa 11.6.

F'dawn il-klawsoli, il-provditur tas-servizz zamm l-ghazla li jew isewwi l-vettura jew inkella jhallas l-ammont ta' danni kif determinat mis-*surveyor* tieghu.

[12] Raymond Camilleri et et vs *Touring Mediterraneo Ltd,* 6/10/2010

Fi Klawsola 11.5, hemm imnizzel li jinghataw *parts* originali '*only if Your vehicle is less than five years old and well maintained.*'[13]

Fi Klawsola 11.6, hemm imnizzel hekk:

'*If Your Vehicle is more than five years old or original parts are not obtainable, we will only pay for imitation parts, non-original parts or recycled second-hand parts.*'[14]

Dawn iz-zewg klawsoli, meta jinqraw f'daqqa, jwasslu biex wiehed jifhem li l-*insurance* intrabtet li tissupplixxi *parts* originali jekk il-karozza jkollha zmien anqas minn hames snin u nzammet f'kundizzjoni tajba, u jekk il-karozza jkollha aktar minn hames snin, il-*parts* jistghu ikunu jew *imitation parts,* jew *parts* ohra *second-hand* li mhumiex originali.

Huwa fatt stabbilit mill-partijiet, li l-karozza mertu tal-kaz kienet inxtrat *second-hand* mill-ilmentatur u kien ilha fit-triq tmien snin.

Mela f'dan il-kaz tapplika Klawsola 11.6 tal-polza tal-assikurazzjoni. Skont din il-klawsola, jekk il-karozza kellha aktar minn hames snin, setghu jintuzaw '*imitation parts, non-original parts or second-hand parts*'.

L-ilmentatur ma kienx xi klijent li ma jafx jaqra u jikteb, u mill-mod kif iddefenda l-kaz u anke mill-*emails* li baghat lill-provditur tas-servizz, jidher li ghandu livell ta' edukazzjoni u gharfien bizzejjed biex seta' jifhem dawn il-klawsoli li m'humiex redatti b'mod li l-ilmentatur ma setax jifhem.

L-Arbitru jhoss li f'dawn il-kazi, apparti l-ekwità u l-gustizzja, wiehed irid ihares lejn ir-ragonevolezza kif anke stabbilit fil-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.[15]

Huwa mistenni li bniedem li jkollu karozza *second-hand* u li ilha barra fit-triq ghal tmien snin, ma jistenniex li jinghatawlu *parts* originali daqslikieku l-karozza kienet gdida, u dan ghaliex ghalkemm il-*parts* ikunu originali, ma jibqghux fl-istess stat ta' meta harget il-karozza fit-triq ghall-ewwel darba. Ghalhekk, biex l-ilmentatur jitpogga fis-sitwazzjoni li kien fiha qabel l-incident, ma jistax jistenna li jkollu *parts* originali.

[13] A fol 81
[14] Ibid
[15] Art 19(3)(b)

Però, jirrizulta mis-*survey report,* li xi whud mill-*parts* li gew offruti kienu se jsiru godda, ez. '*all plastic air ducts, bumper lower spoiler, jablo, no. plates frame and clips',*[16] uhud mill-*parts* kienu ser ikunu *second-hand* u ohrajn *imitation (pattern).*

Dan hu skont il-Klawsola 11.6 tal-polza.

Gie spjegat mis-*surveyor* li kemm l-*imitation parts* jew is-*second-hand parts* li jigu importati u wzati fis-suq huma kollha *CE approved* u huma konformi mar-regoli tal-Unjoni Ewropea; u jekk dawn jigu *fitted* tajjeb u sprejjati sew, ma taghrafhomx mill-originali. Din hija l-prattika uzata u approvata mill-*Malta Insurance Association.*

Min kien issupplixxa l-*parts* fil-kaz *de quo*, jigifieri Kenneth Abela, jghid li dwar *second-hand parts* dawn jinqalghu minn karozzi mahbuta li normalment ma jkollhomx aktar minn hames snin. Dwar il-*pattern* jew *imitation parts* jghid li dawn jingiebu minn kumpaniji fl-Ewropa li jahdmu l-istess *parts* bhall-originali, però ma jkunux originali. '*Nghid li jkunu bhall-originali imma mhux tad-ditta.'*[17]

Jghid ukoll li jkunu certifikati '*TUV* ' li hi assocjazzjoni li tivverfika li l-*parts* huma ta' kwalità tajba u tajba ghar-regolamenti tal-Ewropa.

Kif digà stabbilit, uhud mill-*parts* li gew offruti kienu originali, ohrajn *second-hand* u ohrajn *imitation* li, kif gie spjegat, ikunu bhall-originali (jigifieri godda) izda mhux tad-ditta.

Ghalhekk l-impressjoni li jaghti l-ilmentatur, li l-*parts* donnhom kollha kienu *imitation,* mhix korretta. Barra minn hekk, il-verzjoni tal-fatti li taw is-*surveyor* u min issupplixxa l-*parts* mhix kontradetta mill-ilmentatur. Gie spjegat li ghal raguni ta' sigurtà, certi *parts* dejjem ikunu originali u anke ghaliex originali biss jinstabu.

L-ilmentatur ma gab l-ebda prova kuntrarja ghal dak li qalu s-*surveyor* u Kenneth Abela u, ghalhekk, l-Arbitru qed jaccetta l-verzjoni li taw.

L-ilmentatur ma jikkontradixxix il-fatt li s-*surveyor* kien offra lit-tellar tal-fiducja tieghu li jekk isib xi *part* li mhijiex adegwata, kienu lesti li jibdluha. Dan ifisser li

[16] A fol 102
[17] A fol 148

t-tellar seta' jirrifjuta dawk il-*parts* li, fil-fehma tieghu, ma kienux ta' kwalità tajba kienet x'kienet id-deskrizzjoni taghhom. Allura, b'din l-offerta ma kien ser ikun hemm l-ebda dubju li l-ilmentatur ma jitpoggiex fil-pozizzjoni li kien fiha qabel l-incident. Din il-verzjoni mhix michuda mill-ilmentatur.

Ghalhekk l-Arbitru jasal ghall-konkluzjoni li l-kumpanija assikuratrici agixxiet b'mod korrett skont il-polza tal-assikurazzjoni u ttrattat lill-ilmentatur b'mod ragonevoli meta anke marret oltre l-polza u offrietlu diversi ghazliet, fosthom li jgibu l-*parts* originali b'*discount* u anke riedu jaghtuh il-flus skont l-istima tal-*parts* skont il-polza, u jhallas id-differenza.

Teknikament, l-assikurazzjoni kienet obbligata tindennizza lill-ilmentatur u ma kellha ebda obbligu tixtri l-*parts* hi. Però, l-Arbitru huwa konvint li kienet l-assikurazzjoni li ghazlet li tissupplixxi l-*parts* hi, ghaliex huwa fatt maghruf li l-assikurazzjoni, b'dan il-mod, tiffranka l-flus.

M'hemm xejn hazin f'dan ghaliex anke l-kreditur huwa obbligat li jimminimizza l-ammont tad-danni basta li l-*parts* fornuti jkunu ta' kwalità tali li jpoggu lill-ilmentatur fil-pozizzjoni illi kien fiha qabel fil-limiti tal-polza tal-assikurazzjoni.

L-Arbitru huwa konvint li l-prattika addottata mill-provditur tas-servizz f'dan il-kaz hija skont il-prassi tas-suq u l-kumpanija assikuratrici qdiet l-obbligi taghha skont il-polza tal-assikurazzjoni u agixxiet b'mod ragonevoli tant li ghamlet offerti lill-ilmentatur li fil-fehma tal-Arbitru setghu jigu accettati.

L-ilmentatur jilmenta wkoll dwar il-fatt li kellu jikri garaxx.

L-Arbitru ma jistax jilqa' din it-talba ghaliex din kienet decizjoni unilaterali tieghu u peress li, kif inghad, il-provditur kien issupplixxa l-*parts* skont dak li tghid il-polza, m'ghandu l-ebda obbligu li jaghmel dan il-hlas.

Izda l-Arbitru ma jistax jaqbel mal-argumentazzjoni tal-provditur tas-servizz li hu kien dovut ihallas biss ghal hamest ijiem li indika s-*surveyor* biex fihom isiru t-tiswijiet. Huwa gust, ekwu u ragonevoli li jekk il-provditur tas-servizz jaghzel li jimporta l-*parts* hu, jekk dan iwassal ghal dewmien zejjed, ghandu jbatih il-provditur tas-servizz.

Imma huwa fatt ukoll daqstant importanti li l-*parts* ma jinstabux dejjem f'hakka t'ghajn u, anke kieku l-ilmentatur ghazel li jsibhom hu, certu zmien irid jghaddi.

Imma dan iz-zmien irid ikun wiehed ragonevoli ghaliex inkella l-provditur li jaghzel li jgib il-*parts* hu jista' jittraskura l-interessi tal-konsumatur ghax jaf li mhu se jsofri l-ebda dannu. Ghalhekk, f'dan il-kuntest irid jinstab bilanc li jhares l-interessi taz-zewg partijiet.

Mill-fatti tal-kaz, specjalment mill-*emails* skambjati bejn il-partijiet, jirrizulta li l-*claim* giet intavolata fit-12 ta' Settembru 2016, però sal-ahhar tax-xahar l-ilmentatur kien imsiefer u ma setax jghaddi d-dokumenti kollha lill-provditur tas-servizz. Id-dokumenti kollha ghaddew ghand il-provditur tas-servizz fil-31 ta' Ottubru 2016.

Il-*parts* waslu ghand il-*panel beater* tal-anqas sad-9 ta' Novembru 2016. L-Arbitru m'ghandux id-data ezatta imma sa dik id-data kienu waslu, ghaliex permezz ta' *email* tal-istess data, l-ilmentatur jikkonferma dan.[18]

Jekk tittiehed din id-data jfisser li mill-31 t'Ottubru, meta l-*insurance* kellha d-dokumenti kollha, kienu ghaddew biss disat ijiem. Dan ifisser ukoll li x'aktarx li l-provditur kien ghamel l-ordni ghal dawn il-*parts* anke qabel il-31 t'Ottubru 2016. Fil-fehma tal-Arbitru dan hu zmien ragonevoli.

L-Arbitru m'ghandu l-ebda prova li kieku kellu jordnahom l-ilmentatur dan kien ser igibhom fi zmien iqsar.

Dwar il-*loss of use* tal-karozza, mill-korrispondenza jirrizulta wkoll li l-ilmentatur kien lest li jaccetta dak li tghid il-polza. Fil-fatt, fl-*email* tieghu tad-9 ta' Novembru 2016,[19] jghid hekk: *'I will also need to rent out a vehicle and thus Argus is requested to reconfirm the number of days and daily allowance I am allowed in line with the insurance policy'.*

Ghalhekk, l-offerta tal-kumpanija li taghti lill-ilmentatur il-massimu li tghid il-polza u, cioè, s-somma ta' €235 hija wahda accettabbli.

---

[18] A fol 52

[19] A fol 53

Ghar-ragunijiet 'il fuq moghtija, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment mhuwiex wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikulari u merti sostantivi tal-kaz u qed jichdu.

Peress li l-Arbitru cahad l-eccezzjonijiet preliminari tal-provditur tas-servizz, kull parti ghandha thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji