

Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 095/2019

PH & HH ('l-ilmentaturi')

vs

MAPFRE MSV LIFE p.l.c. (C 15722)

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tal-21 t'Ottubru 2020

L-Arbitru,

Ra l-ilment,¹ fejn l-ilmentaturi jissottomettu li fis-sena 1999, waqt mawra tal-familja fit-*Trade Fair* tan-Naxxar, gew avvicinati minn rapprezentant tar-*ROCS Limited*, agent tal-provditur tas-servizz, liema rapprezentant, Colin Aquilina, hajjarhom jixtru polza tal-assigurazzjoni fuq il-hajja.

Sar appuntament sabiex dan ir-rapprezentant izurhom fid-dar taghhom fejn gie spjegat lilhom kif il-polza li kien ser ikellimhom dwarha kienet maqtugha ghalihom. Dan ghaliex permezz taghha jkunu faddlu ftit flus li jakkumulaw f'somma sabiha li biha jkunu jistghu jghinu lil uliedhom jiehdu l-istat taghhom.

Il-*premium* li kellhom ihallsu kien ser ikun ta' Lm400 fis-sena ghal ghoxrin sena ghal total ta' Lm8,000 (€18,640), u gie spjegat lilhom li apparti li fiha element ta' kopertura bazika fuq il-hajja bis-somma ta' Lm6,250, wara ghoxrin sena, bir-*Reversionary Bonuses* u *Terminal Bonuses*, din kienet, bejn wiehed u iehor, ser takkumula s-somma ta' Lm19,431 (€45,274).

Gie ukoll spjegat lilhom kif din il-polza kienet l-ahjar investment possibbli u li, jekk minflok din il-polza, huma kienu ser jidhlu ghal investment alternattiv,

¹ A fol. 1

kien ser idahhlu ferm inqas, anke jekk sahanitra dan l-istess investment kien jaghti bis-7.25% fis-sena.

L-ilmentaturi talbu lil dan ir-rapprezentant sabiex jghaddilhom dawn il-figuri fi kwotazzjoni bil-miktub izda dan qalilhom li kien ser jiehu hsieb li jircievu dan kollu meta jghaddilhom id-dokument tal-polza.

Gew eventwalment referuti ghand rapprezentanta ohra tal-provditur tas-servizz, Irene Farrugia, u waqt it-tieni laqgha maghha, gew moghtija d-dokument tal-polza u l-*Quotation* li kienet tikkonferma c-cifri moghtija lilhom minn Colin Aquilina u, li abbazi taghhom, l-ilmentaturi iddecidew li jiehdun din il-polza.

Huma sostnew li c-cifri msemmija fil-*Quotation* ma kinux kundizzjonati jew marbuta ma' xi parametri bhalma hi r-rata tal-interessi jew xi haga simili, filwaqt li la Colin Aquilina u lanqas Irene Farrugia qatt ma semmewlhom li l-valur ta' maturità seta' jvarja. Lanqas qatt ma rcevev xi ittra minghand il-provditur tas-servizz li permezz taghha gew avzati b'xi revizjoni fil-valur tal-maturità.

L-ilmentaturi stqarrew li f'Lulju 2019, huma gew mgharrfa mill-provditur tas-servizz li meta l-polza taghlaq fid-9 t'Awwissu 2019, din kienet ser tirrendi s-somma ta' €23,950.61, u wara li ltaqghu ma' Simon Vella fl-ufficcju tar-ROCS, intqal lilhom li meta zzid il-*bonus* finali, il-valur tal-maturità kien ser jammonta ghal €26,392.27. Huma insistew li din is-somma tigi biss ftit aktar min-nofs ta' dak imwieghed jew prospettat lilhom fil-*Quotation*.

Komplew billi qalu li giet skambjata korrisondenza mal-provditur tas-servizz fejn gie kkonfermat kemm fil-mument tal-bejgh huma kienu gew zvjati waqt li l-istess provdatur tas-servizz kien biddel unilateralment il-kundizzjonijiet dwar il-valur tal-maturità li l-polza kellha tirrendi.

Sostnew li huwa veru illi l-*Quotation* li abbazi taghha huma gew imhajjra jiehdun l-polza ilmentata tuza l-kliem *estimated* u *illustration*, izda l-avarija bejn l-indikazzjoni u l-valur attwali tal-maturità hija ta' aktar minn 41.7% inferjuri ghal dak ipprospettat u li ghalhekk, l-istess *Quotation* hija kaz car fejn konsumatur gie zgwidat u mqarraq bi stampa sabiha.

L-ilmentaturi qalu li l-bejgh ta' din il-polza sar minghajr il-*bona fide* li jesigi il-Kodici Civili f'Art. 993, filwaqt li l-fatt li permezz tal-ittri tal-11 ta' Lulju u 14 t'Awwissu 2019 gew mibdula l-kundizzjonijiet u t-termini tal-polza b'detriment

tal-konsumaturi, dan jikkostitwixxi qerq, prattici kummercjali zleali u ingann u jikkostitwixxi ksur ta' Taqsima VII u VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur, Kapitlu 378 tal-Ligijiet ta' Malta.

Barra minn hekk, l-agir tal-provditur tas-servizz imur kontra d-dispozizzjonijiet tal-Kap. 378 Artiklu 44(2) u Artiklu 45(1).

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha imsemmija, l-ilmentaturi qed jitolbu lill-Arbitru sabiex jiddikjara li: il-provditur tas-servizz ma mexiex b'mod gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi sostantivi tal-kaz meta m'adempjiex ruhu mal-obbligi kuntrattwali versu l-ilmentaturi; l-agir ilmentat kien jikkostitwixxi agir nieqes mill-*bona fide* li dejjem esigiet il-ligi; l-agir tal-provditur tas-servizz ma lahaqx l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi; u li l-agir ilmentat ikkonsista fil-varjazzjoni unilaterali tal-pattijiet tal-kuntratt tal-polza bl-introduzzjoni ta' klawsoli ingusti u pprojbiti, *f'mis-selling*, qerq, prattici kummercjali zleali u ngann, a skapitu tal-ilmentaturi.

Dan filwaqt li jigi dikjarat u deciz li l-provditur tas-servizz jigi ordnat li jottempra mal-impenji tieghu skont il-*Quotation* mahruga minnu stess, jigifieri, li tithallas is-somma ta' maturità mhux inferjuri ghal tal-anqas is-somma ta' Lm19,431 ekwivalenti ghal €45,274, u dan bl-imghax bir-rata legali mid-data tal-maturità tal-polza sad-data tal-hlas effettiv.

Ra t-twegiba² tal-provditur tas-servizz:

Illi t-talbiet tal-ilmentaturi huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, stante:

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni u ghalhekk qed jigi allegat illi s-socjetà esponenti ma mxietx b'mod gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi sostantivi tal-kaz ghax a) m'ampjediex ruhha mal-obbligi kontrattwali taghha versu l-ilmentaturi (*vide* punt 9(i)(a) tal-ilment); b) bl-

² A fol. 41

agir ilmentat kien jikkostitwixxi agir nieqes mill-*bona fide* li dejjem esegiet il-ligi (*vide* punt 9(i)(b) tal-ilment); c) l-agir tas-socjetà esponenti ma lahaqx l-aspettattivi ragjonevoli u legittimi tal-konsumaturi li jippretendu li jekk jinghataw *estimate* jew *quotation* jew *illustration* ta' kemm kellhom jircievu meta timmatura l-polza, ir-rizultat attwali ma jkollux avarija ta' 41.9% (*vide* punt 9(i)(c) tal-ilment); d) l-agir ilmentat, partikolarment dak ghar-rigward tal-maturità tal-polza, ikkonsista fil-varjazzjoni unilaterali tal-pattijiet tal-kuntratt tal-polza bl-introduzzjoni ta' klawsoli ingusti u pprojbiti, *f' misselling*, qerq, prattici kummercjali zleali u ngann, a skapitu tal-ilmentaturi.

Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata li tottempora mal-impenji taghha skont il-*quotation* illi harget hija stess, jigifieri li thallas is-somma ta' maturità mhux inferjuti ghal tal-anqas is-somma ta' Lm19,431, ekwivalenti ghal €45,274, u dan apparti l-imghax mid-data tal-maturità tal-polza, *cioè*, mid-9 t'Awwissu 2019 sal-hlas effettiv (*vide* punt 9(ii) u (iii) tal-ilment).

F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentaturi sofrew xi danni u ghalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur taghhom, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilhom ma jistax ikun dak li qed jitolbu fil-punt 9(ii) tal-ilment. Dan qed jinghad minhabba illi l-ammont li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi huwa ibbazat fuq il-*quotation* li nharget fir-rigward tal-polza in kwistjoni, u *cioè* fit-2 t'Awwissu 2019 (hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1), kif ukoll dik annessa mal-ilment bhala Dokument D, liema *quotation*, kif l-isem jindika hija biss **stima** (*estimate* jew *illustration*) li saret fiz-zmien meta l-ilmentaturi kienu qed jixtru l-polza *de quo*.

Illi ghalhekk, kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftexmu bit-tifsira normali

tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex, konvenjentement, l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondanti taghhom.

Il-kwotazzjoni li giet moghtija lill-ilmentaturi fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri ikkwotati ma kinux ammonti garantiti imma "*Estimated Maturity Values*" ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investment sottostanti.

Fil-fatt, **is-socjetà esponenti tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u, cioè, qabel il-hrug tal-polza, fil-mument tal-hrug tal-*quotation*, fil-mument tal-hrug tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni u ghalhekk ma jistax jigi allegat mill-ilmentaturi illi huma gew zvijjati mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni.**

Il-*quotation* datata it-2 t'Awwissu 1999 (Doki. MSV1) (u cioè granet qabel ma harget il-polza) u ffirmata mill-ilmentaturi kienet tinkludi illi l-kliem li gej:

"The quotation provided is for illustration only ..."; "IMPORTANT NOTES OVERLEAF: Please read carefully these notes before accepting and signing this quotation," u "I/we hereby confirm that I/We have read and understood the Important Notes to this quotation and that the Representative has fully explained the notes overleaf to me/us and we are satisfied with the policy/s illustrated and its explanation."

Fil-fatt, fuq wara, il-*quotation* datata 2 ta' Awwissu 1999 kienet tinkludi l-**"IMPORTANT NOTES"** li jipprovdu dan li gej:

*"3. The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company (MSV) at the previous year end. **Depending on the performance of the company, bonus rates may go down as well as up.***

*4. Depending on its profits experience the Company **may**, after the end of the Policy's TENTH year, and ten year's full premia have been paid, decide*

to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to other declared bonus ...

5. A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not by surrender. **However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether.**

6. ***The Company's continued bonus policy is that bonus rates should reflect the returns actually earned on the underlying investments, supplemented by the value added from the profits of non-profit business ...***

7. ***Investment returns can go down as well as up and therefore past performance is not necessarily a guide to the future.***

Barra minn hekk, fit-2 t'Awwissu 1999, **l-ilmentaturi iffirmaw ukoll dokument maghruf bhala "Product Information"** (hawn anness u mmarkat bhala Dok. MSV 2) **fejn hemm spjegat, fost hafna affarijiet, kif jigu ikkalkulati u mhallsa il-Policy Bonuses.**

Dan id-dokument jispjega illi:- "With Profits policies **may** earn Reversionary and Terminal Bonuses. The method of calculation is as follows:

- *Reversionary Bonuses are calculated daily as a percentage of the Investment Premium whilst Terminal Bonuses, **if declared at the option of the Company,** are normally expressed as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount after payment of the ten years' premium.*
- *A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrender.*
- **The rate of bonus earned will depend upon the performances of the Company and the investment market both locally and overseas.**

- ***When presenting you with the Company's official written quotation for the Estimated Maturity value we have based our calculations solely on current bonus rates.***
- ***Please note that past performance is not necessarily a guide to future performance. Once Reversionary Bonuses are declared they are guaranteed.***

Fis-snin recenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madanakollu, is-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u, ghalhekk, agixxiet in *bona fede*.

In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi in *bona fede* minhabba illi hija **dejjem immannigijat l-MSV With Profits Fund ghan-nom u fl-ahjar interest tad-detenturi tal-poloż taghha**, li illum jaqbzu t-80,000. L-immannigjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* eżekuttiv tas-socjetà esponenti, imma wkoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA. Is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' "*With-Profits*" hija tali li d-decizjoni tal-investiment tittiehed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' jsir paragon mal-*Unit Linked products* li joffru l-facilità li d-decizjoni tal-investimenti tittiehed direttament mill-assikurat imma imbaghad din m'ghandha l-ebda garanzija.

B'kuntrast taht il-metodu ta' "*With-profits*", il-kumpanija tal-assigurazzjoni tiehu l-piz tad-decizjoni tal-investiment u **tipprovdi wkoll il-garanziji li l-bonuses li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja ic-caqlieq fis-suq**. Minkejja dan, xorta wahda **hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigi investit il-premiums li jithallsu mill-"*With Profits*" permezz ta' *Chartbook*** li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti "*A simple guide to the With Profits Fund*".

L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqlieq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobbli u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur ta' investment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi bl-ebda mod qatt ma gew deskritti li kienu garantiti kif fil-fatt digà gie spjegat fis-suespost. Dan huwa ammess mill-ilmentaturi stess meta jghidu illi huwa veru illi l-*quotation* li abbazi taghha s-socjetà esponenti hajret lill-ilmentatur jakkwistaw il-polza in dizamina tuza l-kliem "*estimated*" u "*illustration*".

Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza; b'dan però illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghall-konkluzjoni li **xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparat ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*.**

Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu *gross rate of return* ta' 4.02% meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premium* u l-*maturity value*, inkluz il-*bonus* finali.

Fir-rigward ta' dak li jinghad fil-punt numru 4 tal-ilment, l-ilmentaturi jirreferu ghall-"*avarija attwali bejn din l-indikazzjoni li tat is-socjetà konvenuta u l-valur attwali tal-maturità tal-polza mertu ta' dan l-ilment huwa aktar minn 41.7% inferjuri ghal dak ipprospettat*" sabiex jergghu jenfazzaw xi allegat nuqqas min-naha tas-socjetà esponenti. Però, din mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* originali (l-ilmentaturi ma jaghmlu ebda referenza ghar-revizjonijiet tal-istimi li saru fil-frattemp!) u l-valur attwali tal-investment

meta mmaturat il-polza. Dan il-valur attwali tal-investment huwa l-ammont dovut lill-ilmentaturi taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatur u mhux abbazi ta' xi decizjoni unilaterali, kif qed jallegaw l-ilmentaturi.

Ghalhekk, is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentaturi jippruvaw jargumentaw li f'kuntast ta' stimi ta' din ix-xorta, jista' jkun hemm xi persentagg li jista' jitqies ragjonveolment accettabbli ghad-differenza bejn stima u valur attwali. Fi kwalunkwe kaz, l-ebda parametru ghal differenza "*li jista' jkun ragonevoli u accettabbli*" (vide l-ewwel paragrafu tal-punt 4 tal-ilment) ma qatt gie maqbul bejn il-partijiet koncernati.

F'dan ir-rigward irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha wkoll tkopri **riskju tal-mewt** tal-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, **liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi** fl-ilment taghhom. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li tipprovdi "*a medium term tax efficient investment*", pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficciu garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza.

L-uniku ammont li kien garantit kien is-sum assured li kien fl-ammont ta' Lm6,250 (Euro 14,558.58).

Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (anness mal-ilment u mmarkat bhala Dokument C) jghid b'mod car illi:

*"The **COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)** (enfazi mizjud) and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract."*

Dan juri wkoll illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 26,392.27 (inkluz il-bonus finali).

Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investment siewi ghaliex minbarra “*l-Maturity Value*” hieles mit-taxxa, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta’ tfaddil regolari.

Fil-kuntest tal-*maturity value*, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi dan l-ammont jibqa’ jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Fil-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni, li qed tigi hawn annessa ma’ din ir-risposta u mmarkata bhala Dok. MSV3, fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi

*“In respect of each premium paid, Lm 365.03 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **may** be declared by the Company from time to time.”*

Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta’ investment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium*, fl-ammont ta’ Lm 365.03 fis-sena fir-rigward tal-polza in kwistjoni, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 17,005.40 (Lm7,300.41) kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta’ investimenti ohra bhalama huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m’huwa garantit.

2. Illi fit-tieni lok, is-socjetà esponenti tirribatti bis-shih l-allegazzjoni maghmula fil-konfront taghha mill-ilmentaturi illi hija biddlet unilateralment, permezz tal-ittri datati l-11 ta’ Lulju 2019 u l-14 t’Awwissu 2019, il-kundizzjonijiet u t-termini tal-polza in kwistjoni li kienu ikkomunikati lill-ilmentaturi fil-mument tal-hrug tal-polza b’detriment ghall-ilmentaturi minhabba illi l-kontenut li jinsab fid-Dokumenti E u G annessi mal-ilment ma kinux godda ghall-ilmentaturi u ghalhekk ma kien hemm l-ebda varjazzjoni tal-kuntratt tal-polza in kwistjoni. Dan ghax ta’ kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi infurmati ezattament b’dak li kien qed jigri fid-dettal bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditjati lill-polza *de quo* billi forniet lill-

ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloż kollha tagħha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li magħha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*.

Il-*“Bonus Statements”* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena għal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-poloż kienu qed jikbru minn sena għal sena u ma kellhomx għalfejn jikkunsidraw l-istess Dokumenti E u G bħala varjazzjoni unilaterali tal-kuntratt tal-polza.

L-unika haga li kien qed jinbidel minn sena għall-oħra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus*, li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li tagħmel.

B’referenza għal dak li jghidu l-ilmentaturi fil-punt 2.3 tal-ilment, is-socjetà esponenti tixtieq tikkjarfiika illi hija tibghat ittri bir-revizjoni fil-valur tal-maturità tul il-kors tal-polza jekk kemm il-darba tigi rikjesta mid-detenturi tal-polza bħal ma ghamlet fir-rigward ta’ ilmenti oħrajn migjuba quddiem dan l-Onorabbli Arbitru.

Fir-rigward tal-ilment odjern, l-ilmentaturi qatt ma talbu lis-socjetà esponenti tfornihom b’xi revizjoni u, allura, għalhekk qatt ma ntbagħtet l-ebda ittra lill-ilmentaturi f’dan is-sens.

Inoltre, apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*quotation* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, il-**Product Information**, **l-Important Notes annessi mal-quotation** (kif diga gie fuq spjegat) u l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena u l-*media releases* jagħmluha cara li r-rati tal-bonus ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq il-prestazzjoni tal-investimenti, u għalhekk l-investimenti setghu jitolghu kif ukoll jinzlu.

Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-Taqsima VII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta’ Malta) ma tapplikax għall-kaz odjern minhabba illi l-polza nnifisha hija l-kuntratt bejn il-partijiet u ma

tikkontjeni l-ebda klawzoli mhux gusti ai termini tat-Taqsima VII tal-Kap. 378 fuq imsemmija kif allegat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom. Jekk semmai id-Dokumenti E u G annessi mal-ilment jitqiesu bhala kuntratt, mhux ammess mis-socjetà esponenti, xorta wahda jibqa' l-fatt illi l-kontenut tieghu ma jikkostitwixxiex "*espressjoni projbita*" ai termini ta' l-Artikolu 44(1) tal-Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta kif qed jigi allegat mill-ilmentaturi.

Fil-fatt, l-ilmentaturi ma kinux sufficjentement cari u espliciti fl-ilment taghhom dwar liema espressjonijiet uzati mis-socjetà esponenti fid-Dokument E u G ma kinux allegatament gusti u dan juri l-fatt illi din l-allegazzjoni kif ukoll allegazzjoni illi l-agir tas-socjetà esponenti ta' Lulju 2019 u Awwissu 2019 huwa ukoll abbuziv u illegali ai termini tal-Artikolu 45 tal-Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta huma ghal kollox frivoli u vessatorji. Fl-istess hin, is-socjetà esponenti tixtieq tirrelewa illi minhabba din l-ambigwità da parti tal-ilmentaturi, ser ikun difficli ghalha biex taghmel difiza akkurata kontra dawn l-allegazzjonijiet.

3. Illi fit-tielet lok, ma jistax jinghad illi s-socjetà esponenti kienet involuta f'xi prattici kummercjali mhux gusti jew skemi illeciti ai termini tat-Taqsima VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) kif ukoll allegat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom.

Dan ghax l-ittri tal- 11 ta' Lulju 2019 u tal-14 t'Awwissu 2019 ma kienu jinkludu xejn gdid minn dak li l-ilmentaturi kienu jircievu ta' kull sena minghand is-socjetà esponenti permezz tal-*Bonus Statements* u l-*Important Notes* annessi mal-istess *Bonus Statements*. Barra minn hekk, ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-ilmentaturi ghax il-polza in kwistjoni kienet intiza biex tinbiegh lil individwi bhal ma huma l-ilmentaturi u ghalhekk is-socjetà esponenti ma kinitx ipprojbita milli tbiegh il-polza in kwistjoni lill-ilmentaturi.

4. Illi fir-raba' lok, b'referenza ghall-punt 7 tal-ilment, is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif fl-ilment taghhom l-ilmentaturi jikkwotaw sentenza tal-Qorti tal-Appell fl-ismijiet *Pia Grech vs Mondial Travel* (Avviz nru 4/2008, decizjoni tas-7 ta' Novembru 2008, il-mertu ta' liema m'ghandux

x'jaqsam mal-ilment odjern u ghalhekk qed jikkwotawha biex jitfghu dell ikrah fuq is-socjetà esponenti li din b'xi mod m'agixxietx in *bona fede*.

5. Fil-hames lok, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi gew ipprezentati bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmit mill-ilmentaturi stess.

L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju tigi evitata xi okkazzjoni fejn tkun saret xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detenturi jkunu jridu jergghu jahsbuha mill-gdid jew ireggghu lura d-decizjoni taghhom. Jidher b'mod car illi l-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz, tant li intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza in kwistjoni iffirmit mill-ilmentaturi li qed jigi immarkat bhala Dok. MSV4.

6. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt ma wzat espressjonijiet mhux gusti; fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv, ma kinitx inadempjenti jew agixxiet b'mod abbuзив, illegali, u qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; ma agixxiet bl-ebda mod li jammonta ghal nuqqas ta' esekuzzjoni tal-obbligi taghha; ma kisret l-ebda ligi; ma zgwidatx lill-ilmentaturi fl-ebda stadju la b'agir skorrett u qarrieqi u lanqas b'xi mod iehor; lanqas ma mxiet b'nuqqas ta' hila, jew sengha jew bi traskuragni jew negligenza u lanqas kienet inadempjenti jew kisret xi termini jew kundizzjonijiet pattwiti fir-rigward tal-polza bin-numru 51466 (*Baby Bond*), u ghalhekk ghandha tkun ordnata sabiex thallas biss l-ammont attwali tal-*maturity value* (u mhux l-ammont tal-istimi) u wisq aktar m'ghandhiex thallas ebda imghaxijiet jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentaturi mis-socjetà esponenti taht il-polza *de quo* gie irrifjutat mill-ilmentaturi.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.³

L-ilment ewlieni imressaq mill-ilmentaturi hu l-fatt li meta giet mibjugha l-polza lilhom, intqalilhom li meta din timmatura, kienu ser jircievu s-somma ta' €45,274 (Lm19,431) fejn dan il-valur kien anke gie mqabbel ma' kemm kienu jircievu kieku minflok ghamlu investiment iehor b'interessi ta' 7.25% fejn dan kien irendi s-somma ta' Lm15,897. Izda minkejja dan, meta immaturat il-polza, giet offruta lilhom is-somma ta' €26,392.27 biss.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz jghid li s-somma li kienet giet indikata lill-ilmentaturi kienet biss stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Dan ghalhekk ifisser li l-figuri kkwotati lilhom fil-*Quotation* ma kinux ammonti garantiti imma kienu biss ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien, u dan ghaliex l-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti, fejn ghalhekk, l-ebda ammont ma kien garantit ghajr is-*Sum Assured*.

Il-provditur tas-servizz insista li dawn il-fatturi kienu kollha spjegati fl-*Important Notes* annessi mal-istess *Quotation* kif ukoll fid-dokument *Product Information* li l-ilmentaturi stess iffirmaw, fejn jaghti spjega ta' kif jigu ikkalkolati u mhallsa l-*Policy Bonuses*.

L-Arbitru jara li bazikament l-ilmentaturi qed iressqu l-ilment a bazi tal-fatt li meta giet mibjugha l-polza, a bazi ta' dak li gie diskuss u d-dokumenti li inghataw waqt u ftit wara l-bejgh, huma bnew certu aspettattivi li fid-data tal-maturità dawn ma ntlahqux minhabba li gie offrut lilhom ammont inqas minn dak imwieghed lilhom originarjament.

³ Kap. 555, Art. 19(2)(b)

Huma sostnew li minkejja li kienu jircievu *statement* kull sena, dejjem baqghu bl-aspettattiva li s-somma mwieghda kienet ser tigi onorata anke permezz tal-*bonuses* li kellhom jinaghtaw fl-ahhar. Dan anke minhabba l-esperjenza pozittiva li huma kellhom mas-*Sun Life Assurance of Canada*, fejn wara li l-ilmentatur hallas il-*premium* kollu dovut, is-somma prospettata lilhom qabel ma nharget il-polza kienet inzammet.

Biex jasal ghad-decizjoni jekk l-ilment huwiex wiehed gust, ekwu u ragonevoli, l-Arbitru jrid jara xi provi tressqu quddiemu.

Il-Verzjoni tal-ilmentaturi

Fix-xhieda⁴ tieghu, l-ilmentatur qal kif waqt li kienu t-*Trade Fair* kienu gew avvicinati minn rapprezentant tar-ROCS, li ma jiftakarx kienx ragel jew mara, fejn kienu gew mistoqsija jekk humiex interessati f'xi *Baby Bond*. Minhabba li uliedhom kienu ghadhom zghar, huma thajjru minhabba li minn dak li kien intqal lilhom, il-polza kienet tidher ideali.

Stqarr li kienu qalulhom li

*"... jekk inhallsu certu ammont, imbaghad niehdu certu ammont."*⁵

Sussewment, kienet saret laqgħa ohra fid-dar tagħhom fejn hemm gie deciz li jzuru l-ufficcju tar-ROCS fil-Furjana. Qalulhom li jekk jidhlu magħhom imorru ahjar milli kieku jidhlu f'xi *bonds* jew affarijiet ohra bhal dawn, u minhabba f'hekk, il-polza dehret vantaggjuza u huma accettawha.

L-ilmentatur qal:

*"Nghid li qed nagħmel dan l-ilment ghax l-ammont li suppost wegħduna kien xi haga fuq Lm19,000. Nghid li kienu jintbagħtulna karti matul is-snin u jien kont fiducjuz li ser jagħtuni dak li wegħduni. Nghid li peress li kelli life insurance ohra u dik il-kumpanija kienet tatni l-ammont kollu, jien kont fiducjuz li dan se jkun l-istess."*⁶

Hu sostna li għall-flejjes li hallas jinsab dizappuntat ghax ma tawhx dak li kienu wegħduh filwaqt li insista li meta kien mar id-dar tieghu, Colin Aquilina, ma kienx

⁴ A fol. 63

⁵ A fol. 63

⁶ A fol. 64

semmielu kundizzjonijiet dwar is-somma. Is-somma kien cert minnha fejn anke qalilhom *“Daqshekk is-somma tista’ titla’.”*⁷

L-ilmentatur tenna li minkejja li hemm il-firma tieghu fuq xi dokumenti, u hu jammetti li iffirmah, ma jiftakarx jekk dawn id-dokumenti gewx moqrija lilu. Barra minn hekk, lanqas jiftakar jekk kienx intqal lilu li parti mis-somma kienet garantita filwaqt li parti ohra ma kinitx.

Mill-banda l-ohra, l-ilmentatrici sostniet li meta kienu gew mitkellma dwar il-polza, kienu qalulhom li jekk imut xi hadd jiehdum Lm6,000 izda jekk ma jinqala’ xejn jiehdum d-Lm19,000.

Stqarret li:

*“Qalulna li, iva, niehdu s-somma kollha.”*⁸

Minbarra x-xhieda quddiem l-Arbitru, gie ukoll sottomess *affidavit*⁹ tal-ilmentatur li l-kontenut tieghu, tista’ tghid, kien simili ghal dak tal-ilment sottomess.

Hawn l-ilmentatur rega’ insista li:

*“Jiena nahlef li la Colin Aquilina u lanqas Irene Farrugia, jew haddiehor, hadd qatt ma qalilna li s-somma ta’ Lm19,431 kienet tiddependi minn xi kondizzjoni jew li din setghet tvarja ghal xi raguni jew ohra: li kien qalilna Colin kien ‘is-somma titla’ daqshekk.”*¹⁰

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq tlett *affidavits*, wiehed ta’ Colin Aquilina, *Chief Executive Officer* ta’ *ROCS Group*, ta’ Irene Borg li tagixxi ta’ rapprezentanta f’isem *ROCS Co. Limited* (C15385) li hija licenzjata bhala *Tied Insurance Intermediary* tal-provditur tas-servizz, u iehor ta’ Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz.

⁷ *Ibid.*

⁸ *A fol. 65*

⁹ *A fol. 66*

¹⁰ *A fol. 67*

Tista' tghid li l-*affidavit*¹¹ ta' Victor Farrugia huwa fil-qofol tieghu simili ghall-kontenut li l-provditur tas-servizz digà inkluda fit-twegiba tieghu ghall-ilment li digà giet riprodotta f'din id-decizjoni. Barra minn hekk, l-*affidavit* huwa l-aktar iffokat fuq fatti generici u, peress li dan ix-xhud ma kienx prezenti waqt il-bejgh, m'hemmx lok li jigi ripetut hawnhekk.

L-*affidavit* shih ta' Victor Farrugia qiegħed a fol. 74-79 tal-process. L-Arbitru ikkunsidra dan l-*affidavit* imma aktar relevanti huma l-*affidavits* ta' Colin Aquilina u Irene Borg

Fl-*affidavit*¹² tieghu, Colin Aquilina, stqarr li qabel ma beda jokkupa l-kariga tieghu bhala *Chief Executive Officer* ta' *ROCS Group*, kien jokkupa karigi ohrajn. Partikolarment, bejn il-11 ta' Dicembru 1995 u l-20 t'April 2002, hu kien jahdem mas-socjetà *Hardrocks Limited (C6026)* fuq bazi *full-time* bhala *Financial Controller*. Hu iddikjara li la jaf, u wisq inqas qatt kien jaf lill-ilmentaturi, u dan kemm personalment kif ukoll professjonalment.

Tenna li qatt ma hadem fil-qasam tal-assikurazzjoni u wisq anqas fil-qasam tal-*life assurances* u, apparti hekk, lanqas qatt ma kien licenzjat bhala *Tied Insurance Intermediary*. Għaldaqstant, jirribatti bis-shih l-allegazzjonijiet kollha li l-ilmentaturi għamlu fil-konfront tieghu fil-punt 2.1 tal-ilment tagħhom.

Aquilina sostna li fil-perjodu li nbieghet il-polza lill-ilmentaturi, jigifieri f'Awwissu tas-sena 1999, hu ma kellu l-ebda involviment fis-socjetà *ROCS Ltd* minhabba li kien impjegat ta' *Hardrocks Ltd*. Hu insista li ma seta' qatt ikun li hu mar ikellem lill-ilmentaturi fid-dar tagħhom lejn l-ahhar ta' Lulju jew bidu t'Awwissu 1999, u li spjegalhom u kellimhom dwar polza li kienet maqtugħa għalihom. Dwar ic-cifri li l-ilmentaturi allegaw li kien tahom, qal li zgur ma kienx hu li tahom lhom għaliex la għandu, u lanqas qatt ma kellu din l-informazzjoni.

Fl-*affidavit*¹³ tagħha, Irene Borg (li kienet Farrugia fiz-zmien li nbieghet il-polza), iddikjarat li bejn Settembru 1998 u Dicembru 1999, meta kienet tagixxi bhala rapprezentanta ta' *ROCS Co. Ltd*, licenzjata bhala *Tied Insurance Intermediary*

¹¹ A fol. 74

¹² A fol. 71

¹³ A fol. 72

tal-provditur tas-servizz, kienet dejjem tattendi ghat-tahrig offrut u li ma kinitx agixxiet ta' rapprezentanta qabel sar dan it-tahrig hekk kif rikjest minnha.

Stqarret li fil-perjodu imsemmi hi kienet taħdem mill-ufficini tar-ROCS fil-Mellieha filwaqt li qatt ma kellha ufficcju l-Furjana u, ghaldaqstant, ma jistax ikun li hi qatt iltaqghet mal-ilmentaturi gewwa l-Furjana.

Kienet tmur izzur lill-klijenti gewwa d-djar taghhom, izda l-Furjana kienet tmur biss sabiex tircievi t-tahrig. Qalet ukoll li fil-mument tal-bejgh tal-polza, jigifieri f'Awwissu tas-sena 1999, u anke sakemm damet impjegata mar-ROCS, Colin Aquilina ma kellu l-ebda involviment f'din il-kumpanija.

Borg qalet li, b'mod generali, hi kienet tmur ghand il-klijenti f'zewg appuntamenti, u rari kienet taghlaq *sale* mal-ewwel laqgha biex taghti cans lill-klijenti biex jahsbuha. Ma kinitx thobb taghmel pressjoni fuq dak li jkun – kienet tkun kawta u metikoluza hafna fi kliemha filwaqt li kienet taghmel kollox *by the book* ghax taf li kien hemm il-flus tal-klijenti fin-nofs. Qalet ukoll li qatt ma kienet tazzarda izzid kliem li ma kinux ikunu digà bil-miktub fuq l-istess karta jew karti moghtija lill-klijenti.

Ix-xhud ikkonfermat li l-kitba u l-firma fuq id-dokumenti annessi mar-risposta tal-provditur tas-servizz huma taghha. Dan filwaqt li kkonfermat ukoll li kienet tispjega sew il-prodott kif jahdem u li l-unika somma garantita kienet *is-sum assured* u li l-ebda ammont iehor, jigifieri, *l-estimated maturity value including reversionary bonus*, u *l-estimated maturity value including reversionary and terminal bonus*, ma kien garantit.

Stqarret ukoll li kienet tispjega li ghalkemm *is-sum assured* kien garantit, wiehed ma setax jabbuza ghax il-provditur tas-servizz kien xorta jara l-kawza tal-mewt u jekk kienx hemm xi kundizzjonijiet tal-polza li gew miksura.

Kunsiderazzjonijiet Ohra

Kif digà ntqal, l-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodott u jara jekk intlahqux *“l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.”*¹⁴

¹⁴ Kap. 555, Art. 19(3)(c)

Qabel xejn, l-Arbitru jinnota li hemm nuqqas ta' qbil bejn l-ilmentaturi u x-xhieda tal-provditur tas-servizz dwar min biegh din il-polza. L-ilmentaturi jsemmu zewg ismijiet: dak ta' Colin Aquilina u dak ta' Irene Farrugia (illum Borg).¹⁵

Filwaqt li l-Arbitru jhoss li l-ilmentaturi ma kellhomx ghalfejn jivvintaw l-isem ta' Colin Aquilina, min-naha l-oħra, ma pprezentaw l-ebda dokument iffirmit minnu li jista' joffri xi konfort lill-Arbitru f'dan ir-rigward. Il-verità x'aktarx li qieghda fin-nofs, jigifieri, li kien Colin Aquilina li kellimhom it-*Trade Fair* u li Irene Borg kompliet bil-bejgh u finalment ikkonkludietu. Li hu zgur hu li Irene Borg iltaqghet mal-ilmentaturi u bieghitilhom din il-polza kif jikkonfermaw kemm Victor Farrugia¹⁶ kif ukoll l-istess Irene Borg innifisha.

Fil-fatt kienet hi stess li ikkonfermat li d-dokumenti sottomessi mill-provditur tas-servizz u li jittrattaw il-bejgh tal-polza lill-ilmentaturi kienu iffirmati minnha:

*"Illi filwaqt li nikkonferma illi l-kitba u l-firma li hemm fuq id-DOK. MSV1 [Life Assurance Quotation], Dok. MSV2 [Product Information] u Dok. MSV4 [Statutory Notice] annessi mar-risposta huma tieghi ..."*¹⁷

F'dan il-kaz, l-Arbitru jrid jara l-mod kif inbiegh il-prodott u jekk intlahqux l-aspettattivi ragonevoli tal-ilmentaturi.

L-ispjega moghtija mill-provditur tas-servizz, partikolarment minn Victor Farrugia, dwar il-mod ta' kif tahdem *endowment policy* mhix qed tigi ikkontestata mill-Arbitru. Izda, bla dubju, din l-informazzjoni kellha tinghad lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh u mhux wara bhala difiza għall-ilment.

L-ilmentatur stqarr li dak li ntqal lilhom kien li *"... jekk inhallsu certu ammont, imbghad niehdu certu ammont"*¹⁸ filwaqt li *"Daqshekk is-somma tista' titla'."*¹⁹

Fl-ebda hin ma rrizulta li gie spjegat lilhom ezattament kif tahdem *endowment policy*, jigifieri, li tiddependi fuq kif imorru l-investimenti li taghmel il-kumpanija

¹⁵ F'din id-decizjoni l-Arbitru ser juza l-isem ta' Irene Borg kif attwalment illum kunjomha u kif jidher fix-xhieda tagħha.

¹⁶ A fol. 80

¹⁷ A fol. 72

¹⁸ A fol. 63

¹⁹ A fol. 64

u li l-valur tal-maturità li kien qed jigi kkwotat lilhom kien jiddependi fuq ir-rati tal-*bonus* li eventwalment kienu jiddependu mic-cirkostanzi ta'dak iz-zmien.

Huwa evidenti li l-bejgh ta' din il-polza kien ibbazat biss fuq il-figuri.

L-ilmentatur sahaq li:

*"Meta gejt biex niffirma l-kuntratt ta' din il-polza, kulma qaluli kien li jekk ninvesti hawn, kont niehu ammont ta' flus u jekk ninvesti x'imkien iehor kont niehu inqas."*²⁰

Qal ukoll li:

*"Qalulna li jekk nidhlu magghom immorru ahjar milli kieku nidhlu f'bonds jew f'xi affarijiet bhal dawn."*²¹

Il-provditur tas-servizz kontinwament argumenta li l-ilmentaturi gew moghtija dokumenti addizzjonali, fosthom, l-*Important Notes* u l-*Product Information*, liema dokumenti kienu jaghtu informazzjoni addizzjonali dwar il-mod kif tahdem il-polza u fuq kollox dwar il-*bonus rates* u kif u meta dawn jigu allokat.

Izda, dawn huma dokumenti li gew moghtija lill-ilmentaturi meta dawn kienu digà iddecidew li jiehd u l-polza offruta lilhom. Anke kieku l-ilmentaturi kellhom jaqraw dawn id-dokumenti, meta wiehed iqis il-profil taghhom ta' *retail clients* u li ma kinux jifhmu fis-settur tal-assikurazzjoni, xorta wahda ma kinux jifhmu kif tahdem *endowment policy*.

Meta mistoqsi mill-Arbitru dwar certu kliem tekniku mid-dokument MSV2 (*Product Information*), l-ilmentatur wiegeb li minn dawn il-kliem teknici ma kien fehem xejn.²²

Ghalhekk kien l-obbligu tas-*salesperson* li fil-mument tal-bejgh jispjega b'mod semplici ghal xiex kien qed jiffirma l-konsumatur ghaliex bhala l-espert fit-tranzazzjoni, l-obbligu li jispjega kliem teknici jaqa' fuqu. Meta xehdet Irene Borg, li attwalment bieghet il-prodott, imkien ma spjegat li qdiet dan l-obbligu.

²⁰ *Ibid.*

²¹ *A fol. 63*

²² *A fol. 50*

Il-provditur tas-servizz lanqas ipprova li *s-salesperson* tieghu spjegat il-limitazzjoni tal-figuri li kienet qed tikkwota, u l-Arbitru hu moralment konvint li l-figuri li gew ikkwotati kienu *s-selling point* tal-polza. Ma giex spjegat li dawn il-figuri setghu jinbidlu jekk il-kumpanija ma taghmilx il-qligh mill-investimenti kif progettat.

Il-provditur tas-servizz kellu l-obbligu li jaghti stampa cara bl-informazzjoni kollha - u dan fil-mument tal-bejgh - u mhux eventwalment jistrieħ fuq id-dokumenti li gew ipprezentati lill-ilmentaturi sempliciment sabiex jiffirmawhom.

Ghalkemm il-provditur tas-servizz kien jibghat *statements* annwali, kif anke irretiniet il-Qorti tal-Appell f'kaz simili,²³ dawn kienu jintbaghtu wara li kien gie iffirmit il-ftehim, u l-Arbitru hu tal-fehma li fil-mument li kienu jircievu dawn l-*statements*, l-ilmentaturi ma setghu jaghmlu xejn hlief li jistennew id-data tal-maturità biex jaraw jekk l-*aspettativa* li nholqot fihom fil-mument tal-bejgh setghetx tigi attwata.

Dan l-aktar meta l-ilmentatur kellu esperjenza pozittiva *b'endowment policy* precedenti mas-*Sunlife Assurance of Canada*. Dan ifisser li, minkejja li kien jircievi dawn l-*statements* annwali mill-provditur tas-servizz, fl-ebda hin ma stenna li fl-ahhar il-weghda li saret lilu mill-provditur tas-servizz ma kinitx ser tinzamm.

L-ilmentatur qal:

“Nghid li kienu jibaghtulna karti matul is-snin u jien kont fiducjuz li ser jaghtuni dak li weghduni.

Nghid li peress li kelli life insurance ohra u dik il-kumpanija kienet tatni l-ammont kollu, jien kont fiducjuz li dan se jkun l-istess.”²⁴

L-ilmentaturi ma jmierux li fil-*quotation* gew uzati l-kliem *estimated* u *illustration*, izda insistew li l-*avarija* bejn l-ammont ikkwotat u dak li mal-maturità gie offrut lilhom kienet kbira.

L-Arbitru hu tal-fehma li tintuza l-kelma *estimated* jew *illustration* fil-kwotazzjoni moghtija lill-klijenti mhux bizzejjed. L-ilmentaturi kellhom jinghataw

²³ *Tarcisio Tabone vs MAPFRE MSV Life p.l.c.*, Q.A. (Inf.) 6/05/2019

²⁴ *A fol. 64*

spjegazzjoni cara, bi kliem semplici, tar-raguni ghalfejn qed jintuza dan l-istess kliem. Minkejja li l-provditur tas-servizz jargumenta li din hija polza semplici, ma jfissirx li din hija semplici ghall-ilmentaturi. Hi x'inh i s-sitwazzjoni tal-klijent, dan ghandu jinghata l-informazzjoni kollha li l-valuri kkwotati huma biss indikazzjoni ibbazata fuq il-*bonus rates* u li dawn jistghu ivarjaw anke b'mod sostanzjali.

Ghandha tinghata attenzjoni partikolari ghall-mod kif tinghata stima. Minkejja li wiehed japprezza li stima mhix somma preciza, wisq inqas din ghandha tfisser somma li tkun qed tinghata biss biex thajjar lil dak li jkun jinvesti. L-argument li juza l-provditur tas-servizz, li dik kienet stima skont il-*bonus rates* ta' dak iz-zmien, ma jregix ghaliex il-provditur tas-servizz seta' jimmagina li fuq perjodu ta' ghoxrin sena dik is-somma setghet tvarja.

Il-provditur tas-servizz kien jaf li dik is-somma setghet tinbidel jekk l-investimenti li jaghmel ma jrendux daqskemm kien qed jipprogetta ghaliex f'20 sena jistghu jinbidlu hafna l-kundizzjonijiet tas-suq kif fil-fatt gara. Dan mhux qed jinghad *with hindsight* imma ghaliex il-provditur tas-servizz, li kien l-espert, kien infurmat u *knowledgeable* bizzjed biex seta' jimmagina dan ix-xenarju.

Dawn il-limitazzjonijiet tal-polza kellhom jigu spjegati fil-mument tal-bejgh ghaliex mhux xieraq li tinholq aspettattiva li ma tigix irrispettata.

Huwa evidenti li l-figuri kkwotati kienu fattur materjali li fuqu l-ilmentaturi ibbazaw id-decizjoni taghhom meta xtraw din il-polza.

L-Arbitru jifhem li *endowment policy* bhal dik ilmentata ghandha tahdem kif gie spjegat fid-dettall minn Victor Farrugia, u anke kif semmiet Irene Borg fl-*affidavit* taghha. Izda, kuntratt tal-assikurazzjoni bhal dan huwa ibbazat fuq il-principju ta' *utmost good faith* u, ghaldaqstant, il-provditur tas-servizz ghandu juza l-akbar *bona fede*, speccjalment waqt il-bejgh tal-polza, li hu l-mument determinanti jekk konsumatur jidholx ghall-assikurazzjoni jew le.

Ghalhekk ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli u ser jilqghu limitament sakemm huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

L-Arbitru wasal għall-konkluzjoni li l-provditur tas-servizz ma lahaqx l-aspettattivi legittimi u ragonevoli tal-konsumatur.²⁵

It-talbiet l-oħra li għamlu l-ilmentaturi ma gewx ippruvati u, għalhekk, l-Arbitru qed jichadhom.

Kumpens

F'dan il-kaz, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-ilmentaturi ma gewx milhuqa u, għalhekk, seta' kellhom opportunitajiet oħra f'hajjithom li ma laħquhomx.

Izda l-Arbitru m'għandu l-ebda prova ta' x'kienu dawn l-alternattivi. L-ilmentatur ipprezenta dokument²⁶ man-nota ta' sottomissjonijiet tiegħu li huwa '*Listed Malta Government Securities*'.

Però, l-Arbitru jinnota li l-ilmentaturi ma kinux qed jinvestu somma kapitali f'daqqa imma kienu qed igemmghu ftit, ftit u, għalhekk, l-eżempju li qed jagħtu l-ilmentaturi ma jregix.

Irid jingħad ukoll li l-*endowment policy* kienet qiegħda tagħti wkoll lill-ilmentaturi garanzija fuq il-hajja li s-*securities* ikkwotati ma kinux jagħtu. Din l-assikurazzjoni kellha l-valur tagħha wkoll.

Barra minn hekk, l-ilmentaturi ma taw l-ebda prova illi kienu ser jinvestu f'investiment alternattiv li jrendi 7.5% kieku ma nvestewx mal-provditur tas-servizz. Il-prova li ttantaw igibu hija wahda ipotetika u mhux ibbazata fuq provi konkreti.

Għalhekk l-Arbitru ma jistax jikkonkludi li l-ilmentaturi għamlu dan it-telf.

Għalhekk l-Arbitru jrid jaasal għal kumpens li jkun ragonevoli fir-rigward taz-zewg partijiet kif inhu mistenni li jagħmel abbazi tar-ragonevolezza kif iggwidat li jagħmel mill-Artikolu 19(3)(b) u l-Artikolu 26 tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

F'dawn ic-cirkostanzi, l-Arbitru gie mogħti l-fakultà juza d-diskrezzjoni tiegħu li wkoll trid tkun wahda ragonevoli, gusta u ekwa fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.

²⁵ Kap. 555, Art. 19(3)(c)

²⁶ A fol. 90

Meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha ta' ftit aktar minn erbgha fil-mija,²⁷ fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin u, ghalhekk, dan ghandu jitqies fil-kwantifikazzjoni tal-kumpens.

Sabiex l-Arbitru jkun gust u ekwu, apparti l-fatt li r-rendiment li halliet din il-polza ma kienx wiehed hazin, iqis ukoll il-fatt li l-ilmentaturi setghu ihallsu l-polza b'ammont fis-sena u ma setghux jaghmlu dan kieku investew flushom f'xi investiment '*alternattiv*' li jkun jinhtieg li tigi investita somma f'daqqa.

L-Arbitru haseb fit-tul fuq l-ammont tal-kumpens u, fl-applikazzjoni tal-gustizzja ekwittattiva, l-Arbitru jrid jimxi skont dak li fil-kuxjenza tieghu ihoss li hu gust u ekwu. L-ekwità qatt ma tista' tkun preciza imma trid tkun ibbazata fuq ir-ragonevolezza inkella tkun wahda kapriccjuza.

Meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, kif spjegati aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandhom jinghataw lill-ilmentaturi hi dik ta' erbat elef ewro b'zieda mas-somma li giet offruta lilhom fid-data tal-maturità (inluz it-*terminal bonus*).

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c* thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' erbat elef ewro (€4,000) b'zieda mas-somma digà offruta, *cioè*, mas-somma ta' €26,392.27²⁸ u, ghalhekk, thallashom is-somma kumplessiva ta' €30,392.27 .

Bl-imghax legali mid-data ta' din id-decizjoni sad-data tal-hlas effettiv.

Kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg

Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

²⁷ A fol. 44

²⁸ A fol. 3