Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 018/2019

PH (l-ilmentatur)

vs

MAPFRE Middlesea p.l.c. (C-5553)

(il-provditur tas-servizz/l-assikurazzjoni)

Seduta tat-22 ta' Gunju 2020

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn qed jigi sottomess mill-ilmentatur illi nhar l-24 ta' Frar 2018 kien qieghed id-dar meta sema' hoss gej minn bieb tal-gallarija u sab hgiega *double-glazed* imxaqqa. Madwar sentejn qabel kien gralu ezattatment l-istess haga, ghamel *claim* mal-istess assikurazzjoni u din onorat il-*claim* u hallsitu.

Wahda mir-rekwiziti li talbitu l-assikurazzjoni kien biex igib professjonist biex jaghmel rapport fuq il-hsara. Il-professjonist li gab ma setax jaghtih raguni ghaliex kienet inkisret il-hgiega u qal li jista' jkun hemm diversi ragunijiet imma ma tahx raguni specifika ghalfejn kienet ixxaqqet il-hgiega. MAPFRE baqghu jinsistu li jrid jaghtihom raguni ghalfejn kienet grat il-hsara.

L-*insurance broker* tal-ilmentatur issuggerixxa lill-provditur tas-servizz sabiex dan jibghat *surveyor* minn taghhom sabiex jevalwa l-hsara izda dan qatt ma gara.

Il-provditur tas-servizz offra li jaghtih terz tal-ispejjez izda l-ilmentatur m'accettax ghaliex sentejn qabel kien gralu l-istess u kienu hallsuh bla tlaqliq.

Il-bieb kien ilu li twahhal mill-2012 u, ghalhekk, ghal sitt snin shah ma kellux hsara u dan juri li ma kienx sar xi xoghol hazin.

Lanqas setghet inkisret il-hgiega b'hafna shana ghaliex kienet gurnata fi Frar, li la kien hemm bard u lanqas hafna shana. Il-hgiega nkisret min-naha ta' gewwa fejn la kellu xi *heater* u lanqas *airconditioner.*

Il-hgiega hadd ma laqatha ghaliex hadd ma kien messha

Ghalhekk, ir-raguni tal-hsara kienet wahda mhix maghrufa.

Ma kienx hemm raguni ghalfejn l-ewwel kaz li kien gralu, li kien identiku, l-assikurazzjoni hallsitu u issa, f'kaz bhalu, ma ridetx thallsu.

Qed jippretendi li jithallas is-somma ta' €749.30, li hija l-istima li tawh biex jirranga l-hgiega.

Ra r-Risposta tal-Provditur tas-Servizz li tghid:

Li permezz tal-prezenti ittra responsiva s-socjetà esponenti qed tirrespingi l-pretenzjonijiet ta' PH stante li t-talbiet huma infondati fil-fatt u fid-dritt u dan ghas-segwenti ragunijiet:

A) Sabiex tigi milqugha l-*claim,* irid jigi determinat jekk il-polza tal-assigurazzjoni hix applikabbli. Il-polza tkun applikabbli jekk ir-raguni tal-hsara tigi stabbilita, u tali raguni ma taqax taht wahda mill-eskluzjonijiet tal-polza. L-oneru tal-provi fir-rigward il-kawza tad-danni jaqa' fuq l-attur.

B) Mir-rapport tekniku hawn anness bhala DOK MMS A, il-hsara setghet giet ikkawzata minhabba kundizzjonijiet klimatici. Il-polza, hawn annessa bhala DOK MMS B, fi klawsola iv ta' pagna 13, tistipola bic-car li l-polza teskludi danni sofferti minhabba kundizzjonijiet klimatici.

C) Il-polza tkopri biss danni kkawzati minn accident, izda jirrizulta mill-ilment stess, li l-ilmentatur qieghed jeskludi li l-hsarat kienu ikkagunati minn accident. B'hekk, is-socjetà assigurattiva tissottometti li t-talba ghall-hlas hija eskluza *ai termini* tal-istess polza u, ghaldaqstant, mhemmx lok li tigi milqugha l-*claim.*

D) Is-socjetà esponenti ghamlet l-almu taghha sabiex tkun ragonevoli, gusta u ekwa mal-klijent taghha. Dan billi fl-2015, meta l-istess PH fetah *claim* identika ta' dik in kwistjoni, fejn l-unika varjanza fil-fatti kienet li l-hgiega li nkisret kienet ta' *panel* differenti izda xorta wahda tal-istess bieb; ulterjorament, il-kawza tal-hsara ma gietx stabbilita jew ipprovata mill-assikurat ghaliex ir-rapport tekniku ma indikax raguni ghall-hsara. Nonostante dan, is-socjetà intimata, ghamlet eccezzjoni u hallset lill-ilmentatur l-ammont totali '*minghajr pregudizzju'*. Izda qieghed jigi sottomess li minflok li l-ilmentatur ha hsieb li jistabbilixxi l-kagun tal-hsara sabiex jigu evitati incidenti simili, meta hgiega fl-istess bieb ghat-tieni darba inkisret minghajr (fil-fehma tal-klijent) ebda raguni jew spjegazzjoni ttenta li jgib l-istess *claim.* Bhalma ser jigi muri waqt is-smigh u bhalma jirrizulta mill-polza annessa (klawsola iv ta' pagna 13), hsara kkawzata minn kundizzjonijiet klimatici u/jew xoghol maghmul hazin mhumiex koperti taht l-istess polza.

Ghaldaqstant, l-ammont pretiz minghand il-mittenti ma huwiex ezegwibbli.

Sema' lill-ilmentatur

Il-provditur tas-servizz ma gab l-ebda provi, però, ghamel nota ta' sottomissjonijiet.

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

L-assikurazzjoni qed tirrifjuta l-*claim* ghaliex, skont hi, l-ilmentatur ma rnexxilux jipprova x'kienet il-kawza tal-hsara u lanqas ma rnexxielu jghid jekk il-kawza tal-hsara taqax taht wahda mill-eskluzjonijiet tal-polza.

Il-provditur tas-servizz jghid ukoll li l-hsara sehhet minhabba ragunijiet klimatici, kif jirrizulta minn rapport tekniku DOK MMS A, u l-polza fi klawsola iv ta' pagna 13 tistipula li teskludi danni sofferti minhabba kundizzjonijiet klimatici.

Jghid ukoll li l-polza tkopri danni kawzati minn accident izda jirrizulta mill-ilment stess li qed jigi eskluz li l-hsara sehhet minn accident.

Fl-aħħarnett, il-provditur tas-servizz jinsisti li meta ħallas għal inċident identiku fl-2015, f'dak l-inċident ma kienx ġie stabbilit minn xi espert il-kawża tal-inċident u l-assikurazzjoni ħallset l-ammont totali '*mingħajr preġudizzju*'.

L-Arbitru ser iqis dawn l-eċċezzjonijiet anke fid-dawl tax-xhieda li għandu quddiemu.

Dwar il-fatti kif imressqa mill-ilmentatur ma hemmx kontroversja għaliex l-istess provditur tas-servizz ma ġab l-ebda prova iżda straħ fuq il-fatti li ġab l-ilmentatur.

Il-Verżjoni tal-Ilmentatur

L-ilmentatur xehed[1] li fl-24 ta' Frar 2018, għall-ħabta tal-10.30 a.m., filwaqt li l-ilmentatur kien qiegħed id-dar sema' '*krakkjatura*' u f'waħda mill-*panels* tal-bieb tal-gallarija ra tlett ixquq. Dakinhar, fi Frar, kienet ġurnata sabiħa u x-xemx fuq il-bieb damet biss sal-11.00 a.m.

Sentejn qabel kien ġralu l-istess ħaġa u l-provditur tas-servizz ħallsu minkejja li ma kinetx ġiet stabbilita r-raġuni tal-inċident. Dak li ġara issa kien simili għal dak li seħħ fl-2015, iżda f'pannella differenti. Peress li l-provditur tas-servizz qallu li biex tiġi onorata din il-*claim* ried opinjoni ta' espert, hu qabbad espert li iżda ma setax jagħti raġuni definittiva għalfejn inqasmet il-ħġieġa. Dan ir-rapport qiegħed *a fol.* 15 tal-proċess.

L-ilmentatur dam ħafna jipprova jieħu risposta mingħand il-provditur tas-servizz iżda kienu jgħidulu li kienu okkupati u biex jibgħatilhom *email.* Wara xi żmien qalulu li b'*oversight*, l-*email* tiegħu ma kinux rawha, u l-għada stess irrifjutaw il-*claim* minħabba '*climatic conditions'*.

Minkejja li l-*broker,* li kien jirrappreżenta lill-ilmentatur, issuġġerixxa lill-provditur tas-servizz jibgħat *surveyor* biex jaraw il-ħġieġa, il-provditur tas-servizz irrifjuta jagħmel dan għaliex sostna li l-ilmentatur kellu jkun hu li jġib il-prova tar-raġuni tal-inċident.

[1] *A Fol*. 96-100

L-ilmentatur isostni li hu kien intitolat ukoll ghal *emergency services* taht il-polza; u fil-polza, apparti li hemm '*accident',* hemm ukoll '*incident',* li ghandha l-istess definizzjoni ta' *accidental damage.*

Flok ma baghtu *surveyor* huma nqdew bil-kliem '*climatic conditions'* biex jevadu l-*claim*.

Jghid ukoll li ghalkemm fir-risposta quddiem l-Arbitru l-provditur tas-servizz jghid li meta kien hallsu ta' incident identiku fl-2015 dan kien ghamluh '*bla pregudizzju*', hu jsostni li meta kienu hallsuh *in full* qatt ma qalulu dan u lanqas qatt ma qalulu li jekk jerga' jkollu incident simili jrid igib ir-raguni tal-incident.

Konsiderazzjoinijiet Ohra

Il-kwistjoni principali f'dan il-kaz hija jekk l-assikurazzjoni kellhiex raguni valida sabiex tirrifjuta l-*claim*.

Huwa pacifiku li l-assikurat irid jipprova li garrab incident u li dak l-incident huwa kopert bil-polza. Izda, min-naha l-ohra, trid tkun l-assikurazzjoni li tipprova li tista' tirrifjuta l-*claim* minhabba xi eskluzjoni fil-polza.

Kif qalet sew il-Prim'Awla tal-Qorti Civili:[2]

'Illi biex wiehed iqis sewwa l-kontestazzjoni li tezisti bejn il-partijiet f'din il-kawza, ikun xieraq li wiehed izomm quddiem ghajnejh li l-kuntratt tal-assikurazzjoni huwa wiehed alejatorju, fejn il-qligh jew it-telf ghaz-zewg partijiet, jew wahda minnhom, huwa maghmul jiddependi minn grajja li mhijiex zgura.

Din il-grajja li mhix certa tikkostitwixxi l-aspett tar-riskju assikurat, li huwa element ewlieni tal-kuntratt ta' assikurazzjoni, ghaliex jikkonsisti fil-possibilità ta' grajja li ggib maghha telf ekonomiku lil min igarrabha u li dwarha dik il-persuna tkun assikurat ruhha bil-hlas tal-premium u l-hrug tal-polza.

Fil-kuntratt taht ezami, ir-riskju titghabba bih il-kumpanija assikuratrici, bhala l-korrispettiv taghha tal-obbligazzjoni taghha fil-kuntratt. Din tiehu s-sura ta' obbligazzjoni kazwali li tiddependi minn grajja ta' bla hsieb li ma tkunx fis-setgha la tad-debitur u lanqas tal-kreditur;

[2] *Mario Borg vs Middlesea Insurance p.l.c.,* 29 ta' Settembru 2016

Illi f'cirkostanzi normali u taht ir-regola generali, meta ssehh dik il-grajja jitnissel l-obbligu tal-assikuratur li jaghmel tajjeb ghat-telf imgarrab mill-assikurat. Sakemm ma johrogx li l-assikurat kellu sehem f'dik il-grajja jew iffacilita li ssehh, l-assikuratur huwa mistenni li jhallas l-indennizz.

Bl-istess mod, fejn il-grajja li tkun sehhet hija eskluza fil-polza, l-assikuratur mhux mistenni li jhallas l-indennizz miftiehem. Dan tal-ahhar ghandu jinftiehem fil-kuntest tar-regola generali ohra fil-qasam tal-assikurazzjoni fejn l-obbligu tal-oghla bona fidi bhala wiehed mill-pilastri tal-kuntratt ta' assikurazzjoni huwa meqjus li jghabbi lill-partijiet kollha f'dak il-kuntratt. Bhalma huwa l-obbligu tal-assikurat li jaghmel stqarrija shiha u minghajr habi ta' kull fatt materjali li dwaru l-assikuratur irid iqis jekk jaghtix harsien ghar-riskju taht il-polza, hekk ukoll l-assikuratur irid jimxi bl-oghla bona fide mal-assikurat. Inghad li tali obbligu huwa mistenni mhux biss fil-waqt li jkun qieghed jissawwar il-kuntratt, izda wkoll fl-ezekuzzjoni tal-istes , u fit-tifsir li jinghata lill-kuntratt waqt li l-assikuratur ikun qieghed iqis il-"claim" imressqa mill-assikurat.'

Barra minn hekk, l-Arbitru jaghmel referenza ghas-sentenza fl-ismijiet: *McLennan v Insurance Australia Ltd,*[3] moghtija mill-Qorti tal-Appell ta' New South Wales, fejn gie deciz li jekk l-assikuratur jistrieh fuq eskluzjoni fil-polza sabiex jirrifjuta *claim,* l-oneru biex jipprova li dik il-klawsola tapplika ghall-kaz in kwistjoni jaqa' fuq l-istess assikuratur.

Dawn il-principji applikati ghall-kaz odjern, l-Arbitru jrid jara:

1. Jekk l-ilmentatur irnexxilux jipprova li sehh incident li huwa kopert bil-polza;
2. Li l-assikurazzjoni trid taghmel minn kollox fl-osservanza tal-polza biex tonora l-*claim* kemm-il darba l-incident in kwistjoni ma kienx jahti ghalih l-ilmentatur;
3. Li l-obbligu tal-*uberrima fides* japplika ghaz-zewg partijiet f'kuntratt ta' assikurazzjoni u jibqa' jghodd ghal matul ir-relazzjoni bejn il-kontraenti u anke meta tigi ipprocessata *claim*;

[3] [2014] NSWCA 300

4. Jekk l-assikurazzjoni tirrifjuta *claim* minhabba xi eskluzzjoni fil-polza jaqa' fuqha li trid tipprova dik l-eskluzjoni.

Dwar l-ewwel principju, jigifieri li l-ilmentatur irid jipprova li sehh l-incident, l-Arbitru jqis li l-ilmentatur irrapporta lill-assikuratur dak li gara, jigifieri li l-hgiega in kwistjoni ma nkisritx minn xi ghemil tieghu izda faqqghet habta u sabta.

Il-polza tiddesrivi '*accidental damage'* kif gej:

*'"**Accidental Damage**" means damage caused suddenly and unexpectedly by external means other than **your** deliberate act'.*

Mill-fatti kif irrakkontati mill-ilmentatur, u mhux kontradetti mill-assikurazzjoni, il-hgiega faqqghet habta w sabta, jigifieri '*suddenly and unexpectedly*'. Ma jirrizultax li l-ilmentatur ghamel xi haga biex inkisret u, ghalhekk, ma jistax jinghad li ghamel xi '*deliberate act'* biex inkisret.

L-istess '*incident*' fl-istess polza huwa definit bhala:

'*the **sudden and unforeseen damage**[4] to your home as a consequence of which the home or its occupants are exposed to immediate risk of damage or injury'.*

Imbaghad, fid-definizzjoni ta' '*buildings*', il-polza u anke s-'*summary*' tal-polza li inghatat lill-ilmentatur insibu:

*'"**Buildings"** means your home, its permanent fixtures and fittings **including all fixed glass**[5] and sanitary fittings … etc.'*

Ghalhekk, l-ilmentatur irnexxielu jipprova li kien sehh incident u l-incident in kwistjoni ikkawzalu dannu f'parti tad-dar li kienet taqa' taht il-polza.

Imkien fil-polza jew fl-iskeda tal-polza ma hemm imsemmi li l-ilmentatur irid jaghti raguni ghalfejn sehh l-incident kif ippretenda li jaghmel il-provditur tas-servizz.

It-tieni principju li qed iqis l-Arbitru huwa li l-assikurazzjoni trid taghmel id-dmir taghha li kemm jista' jkun tonora l-*claim* sakemm ma jkollhiex prova li l-incident sehh bil-partecipazzjoni tal-ilmentatur.

---

[4] Enfasi tal-Arbitru
[5] *Ibid.*

Dan jista' jittiehed mat-tielet principju jigifieri li l-*bona fede* trid tigi osservata mill-assikurazzjoni anke waqt li tkun qed tigi ipprocessata l-*claim* u, ghalhekk, l-Arbitru ma jaqbel xejn mal-atteggjament li hadet l-assikurazzjoni biex tipprocessa l-*claim*: l-ewwel, ghaliex l-assikurazzjoni, minghajr raguni valida, qaghdet tittituba biex tipprocessa l-*claim*, tant li injorat l-*email* li kien baghtilha l-ilmentatur; imbaghad, iddecidiet li tichad il-*claim,* **immedjatament** kif sabet il-*claim,* minghajr konsiderazzjoni serja taghha.

Barra minn hekk, lanqas uriet rieda tajba meta l-*broker* issuggerixxa li l-assikurazzjoni tibghat *surveyor* taghha sabiex jara l-hgiega in kwistjoni u anke jkun jista' jevalwa l-hsara. Din hija prassi li tintuza hafna fin-negozju tal-assikurazzjoni anke f'oqsma ohra tal-assikurazzjoni, nghidu ahna, fil-qasam tal-*motor insurance.* L-ebda assikurazzjonl ma tohlom li thallas assikurat li jkollu incident awtomobilistiku jekk is-*surveyor* tal-assikurazzjoni ma jmurx jara n-natura u l-gravità tal-hsara tal-vetturi involuti. Ghalhekk, m'hemm l-ebda raguni valida ghaliex f'dan il-kaz l-assikurazzjoni ma haditx is-suggeriment tal-*broker* li jsir l-istess.

L-assikurazzjoni jidher li kienet mghaggla sabiex tichad il-*claim*. Filwaqt li l-assikurazzjoni m'ghamlitx sforz biex tiskopri l-fatti u tqis serjament il-verzjoni li taha l-ilmentatur, m'urietx dik il-*bona fede* mistennija minnha ghax kulma ghamlet rat l-opinjoni ta' provditur tal-*aluminium* u lanqas interpretat din l-opinjoni b'mod xieraq u gust, izda interpretat din l-opinjoni daqslikieku l-ipotesi li hemm fiha kienet sehhet realment fil-kaz in kwistjoni.

Ir-raba' principju huwa dwar l-oneru tal-prova ta' eskluzjoni fil-polza. Jekk l-assikurazzjoni tirrifjuta *claim* minhabba xi eskluzjoni fil-polza jaqa' fuqha li trid tipprova dik l-eskluzjoni.

F'dan il-kaz, l-assikuratur jaghmel bil-maqlub u jippretendi li l-eskluzjoni jrid jippruvaha l-ilmentatur.

Il-provditur tas-servizz jghid li ma accettax il-*claim* ghaliex:

'mir-rapport tekniku hawn anness bhala DOK MMS A, il-hsara setghet giet ikkawzata minhabba kundizzjonijiet klimatici. Il-polza hawn annessa bhala DOK

MMS B, fi klawsola iv ta' pagna 13 tistipola bic-car li l-polza teskludi danni sofferti minhabba kundizzjonijiet klimatici.'[6]

L-Arbitru jinnota li l-provditur tas-servizz fir-risposta tieghu jghid li l-'*hsara* ***setghet*** *tigi ikkawzata* …' minn kundizzjonijiet klimatici u ma jgib l-ebda prova xjentifika jew konklussiva biex jipprova dan.

Il-provditur tas-servizz jistrieh fuq DOK MMS A fejn imkien ma hemm spjega definittiva ghar-raguni li kkawzat il-hgiega biex tfaqqa'; izda l-'*opinjoni*' li taw *Horvin Aluminium Ltd* kienet din:

'*There are many anexplainable (unexplainable) reason why glass break. One reason is the following. In extreme conditions of major differences between indoor and outdoor temperature (such as a very hot day outside and a very conditioned room inside or vice versa) it could happen that the molecule will succeed to expand back, and the result will be a glass breakage'.*[7]

Jekk wiehed kellu janalizza sew din l-opinjoni, wiehed jara li l-ewwel haga li jinghad hu li hemm hafna ragunijiet mhux spjegabbli ghalfejn dan it-tip ta' hgieg jista' jinkiser. Din il-parti l-assikuratur b'mod konvenjenti jwarrabha u jitfa' l-piz fuq l-ilmentatur biex jispjegaha.

Galadarba l-assikuratur kellu dikjarazzjoni bhal din, biex jagixxi b'mod ragonevoli u gust u biex josserva l-obbligu tieghu li jqis il-*claim* b'mod gust, kellu jaghti l-beneficcju tad-dubju lill-assikurat; u jekk ried xi garanziji kif jistghu jinkisru dawn it-tip ta' hgieg messu qabbad espert sabiex jaghtih spjegazzjoni definittiva.

Barra minn hekk, f'din l-opinjoni jinghad li, bhala ezempju, hgiega tista' tinkiser meta jkun hemm varjazzjoni qawwija bejn it-temperatura ta' barra l-hgiega u t-temperatura fuq in-naha ta' gewwa tal-hgiega. Imkien f'din l-opinjoni m'hemm li gara hekk f'dan il-kaz.

Ghalhekk jaqa' fuq il-provditur tas-servizz li kellu jipprova li f'dan il-kaz sehhet din il-varjazzjoni fit-temperatura li gieghelet il-hgiega tfaqqa'. Minn dan, il-provditur tas-servizz ma pprova xejn ghaliex f'dan il-kaz ma ressaq lanqas prova

[6] *A Fol.* 62
[7] *A Fol.* 64

wahda, u strah biss fuq ir-risposta u n-nota ta' sottomissjonijiet tieghu li ma jistghux jissostitwixxu prova daqshekk importanti.

Anzi, min-naha tieghu, l-ilmentatur ipprova li ma kienx hemm din il-varjazzjoni fil-klima meta xehed illi:

'Nghid li ma kienx hemm differenza bejn it-temperaturi differenti minn gewwa u minn barra ghax dakinhar ma kellix heaters jew air conditioners mixghula u l-bieb kien daqsxejn imbexxaq u ghalhekk ma nistax nifhem ir-risposta li taw il-Middlesea.'

Ghalhekk, filwaqt li l-assikuratur irrifjuta l-*claim* minhabba '*climatic conditions',* ma ppruvax din l-allegazzjoni.

Ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz u qed jilqghu sakemm huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.[8]

Kumpens

Fis-*Schedule* taht *Limits and Excesses*[9] hemm imnizzel li dwar *fixtures u fittings* il-kumpens ikun dak li jirrifletti l-valur sabiex jinbidlu.

L-ilmentatur ressaq biss stima li llum hija wkoll antikwata. Ghalhekk, l-Arbitru mhux ser jilqa' dik l-istima, izda l-aktar kumpens ekwu u gust ghandu jkun dak tal-valur reali sabiex il-hgiega tinbidel m'ohra gdida.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE Middlesea p.l.c.* thallas lill-ilmentatur il-valur tal-hgiega l-gdida li twahhlet, jew trid titwahhal, bl-ispejjez tax-xoghol b'kollox.

Bl-ispejjez kontra l-provditur tas-servizz.

[8] Kap. 555, Art. 19 (3)(b)
[9] *A Fol.* 29

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji