Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 154/2018

KH ('l-ilmentatur')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tal-10 ta' Marzu 2020

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur jissottometti li s-somma li hu suppost jircievi meta timmatura l-polza tal-assikurazzjoni tieghu hija ta' madwar mitt elf ewro inqas milli hu kien qed jistenna. Hu sahaq li meta fetah din il-polza fis-sena 1998, gie assigurat li ser jircievi madwar mitt elf ewro aktar.

Jghid li hu gie muri permezz ta' *spreadsheets* u *quotations* il-pozittiv biss li juru l-figuri li hu kien qed jistenna filwaqt li ma gie muri lilu xejn negattiv sabiex ikun f'pozizzjoni ahjar biex jizen id-decizjoni tieghu jekk jinvestix jew le. B'rizultat ta' dan, l-ilmentatur ihoss li mhux sew li hu ghandu jbati l-konsegwenzi tal-misinformazzjoni li giet moghtija lilu.

Ghaldaqstant, hu qed jistenna li jircievi s-somma ta' €241,788 (Lm103,800) li fis-sena 1998, il-provditur tas-servizz kien qallu u urieh li ser jircievi.

Ra t-twegiba tal-provditur tas-servizz li bazikament tghid:

Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti qed titlob ir-rikuza tal-Onorabbli Arbitru Dr. Reno Borg abbazi tal-Art. 39 tal-Kostituzzjoni u tal-Art. 6 tal-Konvenzjoni

Ewropea ghall-Protezzjoni tad-Drittijiet tal-Bniedem u Libertajiet Fondamentali minhabba illi l-Onorabbli Arbitru Dr. Reno Borg kien *Chairman* tas-socjetà esponenti fiz-zmien meta kienet inharget il-polza in kwistjoni u, fil-fatt, kien iffirma il-polza in kwistjoni, kopja ta' liema qed tigi hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 1.

Illum huwa pacifiku illi ghall-fini ta' astensjoni jew rikuza, il-kwistjoni m'ghandhiex tibqa' ristretta ghall-parametri stabbiliti fl-Artikolu 734 tal-Kap 12 tal-Ligijiet ta' Malta izda ghandha titqies f'kuntest aktar wiesa' meta soggettivament jew inkella oggettivament il-fatt li ma jkunx hemm rikuza jew astensjoni jkun jikkostitwixxi, jew x'aktarx ikun jikkostitwixxi, ksur tal-Art. 39 tal-Kostituzzjoni u tal-Art 6 tal-Konvenzjoni.

Illi fit-tieni lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq taghmel referenza ghall-Artikolu 21(1)(b) tal-Att Dwar l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta) li jghid hekk kif gej:

'*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 <u>fl-ewwel ta' Mejju 2004 jew wara:</u> izda lment dwar imgiba li tkun sehhet qabel id-dhul fis-sehh ta' dan l-Att ghandu jsir lill-Arbitru sa mhux aktar tard minn sentejn minn meta dan il-paragrafu jidhol fis-sehh.*'

Minn dan l-Artikolu johrog car illi l-Arbitru ghandu kompetenza li jisma' ilmenti fir-rigward tal-imgiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju li tkun sehhet fl-1 ta' Mejju 2004 jew wara, basta fir-rigward ta' imgiba li tkun sehhet bejn l-1 ta' Mejju 2004 u t-18 t'April 2016, l-ilment isir fi zmien sentejn mit-18 t'April 2016.

Minhabba illi l-polza in kwistjoni giet mibjugha fis-sena 1998 u jidher illi hemm vertenza dwar l-imgiba tas-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-istess polza, kif spjegat fit-Taqsima D tal-ilment, l-Arbitru huwa inkompetenti sabiex jisma' u jiddeciedi l-mertu dwar dik l-imgiba u, ghalhekk, ghandu jiddikjara ruhu inkompetenti biex jiddeciedi din il-kawza dwar dawn il-punti fl-ilment.

Fir-rigward tal-mertu, ir-risposta tal-provditur tas-servizz kienet bazikament dan li gej:

B'referenza għall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza ma kienx ekwivalenti għall-*estimated maturity value,* kif kien indikat fil-mument tal-bejgħ tal-polza in kwistjoni, il-provditur tas-servizz indika li jekk jiġi assunt li hu sofra xi dannu u, għalhekk, huwa dovut xi kwalsiasi kumpens, dan ma jistax ikun dak li qed jitlob fit-Taqsima D tal-ilment.

Dan qed jingħad minħabba li nħarġu żewġ *quotations* fir-rigward ta' din il-polza – waħda fis-26 ta' Mejju 1998 (kopja ta' liema ġiet ipprezentata mal-ilment) kif ukoll oħra fis-16 ta' Settembru 1998 fejn jista' jiġi innutat li f'din tal-aħħar, l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* kien inqas minn dak indikat f'Mejju 1998, jiġifieri Lm101,758 minflok Lm103,800; liema tnaqqis irriżulta minħabba li bejn Mejju 1998 u Settembru 1998, l-ilmentatur kien iddeċieda li jħallas il-*premium* darba kull sitt xhur minflok darba fis-sena kif kien oriġinarjament intenzjonat li jagħmel, u għalhekk, il-provditur tas-servizz tenna li l-valuri indikati fil-*quotation* maħruġa fis-16 ta' Settembru 1998 jipprevalu.

Il-provditur tas-servizz stqarr li l-ammont li qed jippretendi li jirċievi l-ilmentatur huwa ibbażat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration)* li saret fiż-żmien meta l-ilmentatur kien qed jixtri l-polza, u għalhekk, kieku wieħed seta' jieħu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, kien ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* ikunu ġew mogħtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration)* hekk kif kienu ġew użati u kif jinftiehmu bit-tifsira normali tal-kliem u jieħdu għalhekk tifsira żbaljata ta' ammonti garantiti sabiex, konvenjentement, l-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tiegħu.

Il-provditur tas-servizz saħaq li l-kwotazzjonijiet mogħtija lill-ilmentatur kienu ibbażati fuq ir-rati ta' qligħ li kienu qed jintużaw dak iż-żmien fejn, apparti dan, il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *'Estimated Maturity Values'* ibbażati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u ċ-ċirkostanzi dak iż-żmien.

L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti.

Minkejja li l-ilmentatur qed jallega illi kien misinfurmat dwar il-polza in kwistjoni, il-provditur tas-servizz aċċenna illi kien taħ informazzjoni suffiċjenti dwar l-istess

polza u dan fl-istadji kollha: qabel il-hrug tal-polza, fil-mument tal-*quotations*, fil-mument tal-hrug tal-polza permezz tat-*terms and conditions* tal-polza, kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.

Fil-fatt, il-*quotation* li kienet annessa mal-ilment tghid illi *'The quotation provided is for* ***illustration only and does not confer any rights'***, filwaqt li tindika wkoll ***'IMPORTANT NOTES OVERLEAF**: Please read carefully these notes before accepting and signing this quotation.'*

Il-provditur tas-servizz stqarr li l-*Important Notes* li l-ilmentatur naqas milli jipprezenta flimkien mal-*quotation* ipprezentata minnu mal-ilment tieghu, jaghmluha cara illi *'The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end. Depending on the performance of the company, bonus rates may go down as well as up.'*

Barra minn hekk, il-provditur tas-servizz stqarr li fis-26 ta' Mejju 1998, l-ilmentatur iffirma wkoll dokument maghruf bhala *'Product Information'* fejn hemm spjegat, fost hafna affarijiet, kif jigu ikkalkolati u mhallsa l-*Policy Bonuses.*

Meta kkwota kontenut minn dan id-dokument, il-provditur tas-servizz enfasizza dan il-punt:

'The rate of bonus if declared will depend upon the performance of the Company and the investiment 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.'

Dan filwaqt li enfasizza li l-kwotazzjonijiet li nghataw fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u, ghalhekk, agixxew in *bona fede.* L-istess baqa' jsir anke wara l-hrug tal-polza sad-data tal-immaturar taghha minhabba li dejjem immaniggjat l-*MSV With Profits Fund* u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha.

Il-provditur tas-servizz sahaq li l-andament tal-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

jinvesti, filwaqt li l-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat mhux garanzija tal-futur.

Barra minn hekk, il-provditur tas-servizz sostna li l-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur, bl-ebda mod qatt ma gew deskritti li kienu garantiti u d-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investiment u tal-fond imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza. Fuq kollox, jekk issir analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha, wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni, li hija l-parti tal-investiment marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*.

Il-provditur tas-servizz tenna wkoll li kull sena, l-ilmentatur kien mgharraf b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati billi fornietu bil-valuri attwali tal-polza permezz ta' *Bonus Statements* li maghha kien qed jigi wkoll anness dokument iehor imsejjah *Media Release*, li permezz ta' dawn l-istess dokumenti, l-ilmentatur kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-poloz kienu qed jikbru minn sena ghal sena.

Barra minn hekk, minkejja li l-kliem *Cash Value Estimates u Estimated Reversionary Bonus* u *Estimated Reversionary Bonus and Terminal Bonus, Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Quotations* huma *self-explanatory*, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll il-*media releases*, jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

Il-provditur tas-servizz indika li l-ilmentatur kien ukoll inghata *revised illustrative maturity value* tal-polza fis-16 ta' Lulju 2015 u fit-23 ta' Settembru 2016, u dan wara li huwa specifikament ghamel talba sabiex jinghata dik l-informazzjoni. Apparti dan, id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur mhi xejn hlief id-differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotations* originali - li l-ilmentatur ma jaghmel l-ebda referenza ghar-revizjonijiet li saru fil-frattemp - u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza.

Sostna wkoll li fl-ilment tieghu l-ilmentatur qed jinjora l-fatt li, apparti l-element ta' investiment, il-polza kellha wkoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz. Fuq kollox, l-ghan tal-polza kien li jipprovdi pagament hieles mit-taxxa meta timmatura u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-istess polza, fejn kien proprju s-*sum assured*, l-unika ammont li kien garantit taht il-polza u li kien jammonta ghal Lm33,745 (€78,605). Fil-fatt, il-provditur tas-servizz ottempra mal-obbligi kuntrattwali tieghu ghax lahaq l-ghanijiet tal-polza meta din lahqet *maturity value* fl-ammont ta' €139,524.51.

Il-provditur tas-servizz spjega li l-*maturity value* jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Il-*Policy Schedule* tindika li *'In respect of each premium paid, Lm955.78 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'*, li b'dan ikompli juri li l-ilmentatur kien infurmat li kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tal-provditur tas-servizz li jiddikjara jew ma jiddikjarax dawn il-*bonuses*.

Barra minn hekk, l-*investment premium*, fl-ammont ta' Lm955.78 fis-sena, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal €44,520, kien, fil-fatt, ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma l-*unit-linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit.

Il-provditur tas-servizz sahaq ukoll li l-bejgh tal-polza sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh u, fil-fatt, l-ilmentatur gie pprezentat bl-Avviz Statutorju, kif kien rikjest mil-ligi, liema Avviz gie iffirmat minnu stess u kien jinkludi diversi drittijiet fosthom id-dritt li jahsibha mill-gdid

U, jekk ikun jixtieq, jerga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata dan l-Avviz. Tenna li dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew, ghal kwalsiasi raguni, d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu.

Fl-ahhar nett, il-provditur tas-servizz enfasizza li qatt, fir-rigward tal-polza bin-numru 44334N, ma kien inadempjenti u qatt ma kiser ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; ma zgwidax lill-ilmentatur fl-ebda stadju u ta l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilu sabiex jiehu d-decizjoni tieghu sabiex jidhol ghall-kuntratt

in kwistjoni, u ghalhekk, m'ghandux ikun ordnat sabiex ihallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz.

Jikkonsidra:

Eccezzjonijiet Preliminari:

Dwar l-ewwel eccezzjoni fejn intalbet ir-rikuza tal-Arbitru din hija ezawrita permezz ta' decizjoni preliminari moghtija fl-20 ta' Frar 2019.[1]

It-tieni eccezzjoni dwar il-kompetenza tal-Arbitru hija bbazata fuq l-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, fis sens li galadarba l-polza in kwistjoni inbieghet fl-1998, u jidher li hemm vertenza dwar l-imgiba tal-provditur tas-servizz fil-mument tal-bejgh, ghalhekk, l-Arbitru m'ghandux kompetenza ghaliex il-kompetenza tal-Arbitru tmur lura sa l-ewwel ta' Mejju 2004 jew wara.

Dwar din l-eccezzjoni l-Arbitru jinnota li l-provditur tas-servizz jaghmel biss referenza ghall-Artikolu 21(1)(b) izda dan il-kaz ma jinkwadrax ruhu biss f'dan is-subartikolu. Dwar kompetenza tal-Arbitru il-legizlatur ipprovda wkoll fis-subartikolu '1(c)' u '1(d)' tal-istess Artikolu 21.

Fl-Artikolu 21(1)(c), il-Kap. 555 jipprovdi sitwazzjoni fejn l-imgiba tal-provditur tas-servizz tkun kompletament sehhet wara d-dhul fis-sehh tal-Kap. 555 u, f'dak il-kaz, l-ilmentatur irid ikun ressaq l-ilment mal-provditur tas-servizz sa zmien sentejn minn meta seta' jinduna bl-imgiba tal-provditur tas-servizz.

Izda l-legizlatur jikkontempla wkoll it-tielet xenarju fejn l-imgiba tal-provditur tas-servizz tkun wahda kontinwata.

Fil-fatt, l-Artikolu 21(1)(d) jipprovdi dan li gej:

'Ghall-fini ta' dan is-subartikolu, imgiba li tkompli fix-xorta ghandha tigi prezunta li tkun sehhet fiz-zmien meta tkun waqfet, u imgiba li tkun tikkonsisti

---

[1] *A fol.* 94 *et seq*

minn serje ta' atti jew ommissjonijiet ghandha tigi prezunta li tkun sehhet meta l-ahhar minn dawk l-atti jew ommissjonijiet ikunu sehhu'.

F'dan il-kaz, l-ilmentatur qed jissottometti li fil-waqt li kien qed isir il-bejgh huwa gie imwieghed somma partikolari, izda l-provditur tas-servizz naqsu wkoll, jekk mhux l-aktar, meta ma zammx kelmtu u offrielu somma ferm inferjuri fid-data tal-maturità, jigifieri fid-29 ta' Lulju 2018. Dan ifisser li n-nuqqas *o meno* tal-provditur tas-servizz kien wiehed kostanti u, filwaqt li kien hemm nuqqas waqt il-bejgh tal-polza, il-qofol tal-imgiba tal-provditur tas-servizz sehhet fid-data tal-maturità tal-polza, jigifieri fid-29 ta' Lulju 2018, meta l-ilmentatur gie offrut somma anqas minn dak imwieghed.

Kif irriteniet il-Qorti tal-Appell[2] f'kazi simili hafna ghal dak odjern, l-effett tal-polza kien kontinwat u l-provditur tas-servizz naqas meta biegh il-polza ghal ragunijiet li ser jigu spjegati aktar 'il quddiem f'din id-decizjoni; u naqas l-aktar fid-data tal-maturità tal-polza fl-2018, meta kien digà fis-sehh il-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Ghall-kumplament, l-Arbitru jaghmel tieghu l-argumenti tal-Qorti tal-Appell fis-sentenzi msemmija f'dan ir-rigward.

Ghalhekk, l-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta ma japplikax u l-Arbitru ghandu l-kompetenza li jiddeciedi dan l-ilment.

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 mill-ilmentatur huwa li meta gie mibjugh il-polza permezz ta' *spreadsheet* u *quotations*, gie muri biss figuri pozittivi li hu ghalhekk kien qed jistenna li jiehu filwaqt li ma gie muri lilu xejn negattiv sabiex hu jkun f'pozizzjoni ahjar biex jizen id-decizjoni li kellu jiehu.

[2] *Tarcisio Tabone vs MSV Life p.l.c.,* deciza 6 ta' Mejju 2019; *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c.,* deciza fil-25 ta' Marzu 2019
[3] Kap. 555, Art. 19(2)(b)

Dan filwaqt li hu jħoss li ġie mizinfurmat u, għalhekk, iħoss li mhux sew li jbati l-konsegwenzi tal-misinformazzjoni li ġiet mogħtija lilu. Għalhekk qed jistenna li jirċievi s-somma ta' €241,788 (Lm103,800) li fis-sena 1998 kienu qalulu u wrewh li ser jirċievi.

Mill-banda l-oħra, fi ftit kliem, il-provditur tas-servizz jgħid li s-somma li ġiet indikata mill-ilmentatur fil-mument tal-bejgħ kienet biss stima ibbażata fuq ir-rati ta' qligħ li kienu qed jintużaw dak iż-żmien, jiġifieri, li kienet ibbażata fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u ċ-ċirkostanzi ta' dak iż-żmien, u dan għaliex, l-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti u, għalhekk, enfasizza li din l-istess somma qatt ma ġiet deskritta bħala garantita. Dan filwaqt li sostna li l-*quotation* mogħtija lill-ilmentatur kienet tinkludi referenza għal noti li kienu jinsabu fuq wara ta' dan l-istess dokument, liema noti jindikaw, fost oħrajn, kif l-*estimated maturity values* ikkwotati ġew ikkalkolati.

Barra minn hekk, l-ilmentatur iffirma wkoll dokument magħruf bħala *Product Information* fejn hemm spjegat, fost ħafna affarijiet, kif jiġu ikkalkolati u mħallsa dawn il-*Policy Bonuses.*

Huwa ċar li l-ilmentatur qed jgħid li fil-mument tal-bejgħ inħolqot fih aspettattiva li kien ser jieħu ċertu somma, iżda meta l-polza immaturat, hu ġie offrut ammont ferm inqas.

Biex jasal għad-deċiżjoni jekk l-ilment huwiex wieħed ġust, ekwu u raġonevoli, l-Arbitru jrid jara xi provi tressqu quddiemu u jifli ċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.

Il-Verżjoni tal-Ilmentatur

Fix-xhieda[4] tiegħu, l-ilmentatur stqarr li meta għalaq l-erbgħin sena, hu mar għand *Galea Insurance Brokers* fejn ġie muri stampi differenti ta' opportunitajiet li seta' jieħu fejn, a bażi ta' dak li ġie muri, ibbaża d-deċiżjoni tiegħu.

Tenna li ġie muri li jekk jinvesti Lm2,000 fis-sena għal għoxrin sena, wara dawn l-għoxrin sena, hu kien jieħu Lm103,800, u meta ntqal dan kollu lilu, kien hemm Rosanne Galea preżenti flimkien ma' xi ħadd ieħor min-naħa tal-provditur tas-

[4] *A fol.* 101

servizz. Dan kien ibbazat fuq '*Schedule'* li hu pprezenta mal-ilment. Ghalkemm l-ilmentatur jirreferi ghal dan id-dokument bhala *schedule,* fil-fatt, kienet forma ta' *table* kif jidher *a fol.* 13 tal-process.

L-ilmentatur qal li kieku qalulu li ma kienx ser jiehu din is-somma, forsi kien jinvesti f'xi haga ohra u kien ikollu *return* ahjar. Qal li ra li kienet *fair*, li hemm '*Schedule'* tajba u, allura, ha d-decizjoni.

Stqarr ukoll li wara li xtara l-polza, kien ihallas Lm1,000 kull sitt xhur, kien jircievi *statement* kull sena u, mbaghad, baqa' jittama li fl-ahhar johrog ir-*Reversionary Bonus* u jiehu dak li gie mwieghed. Hu stqarr li mhux lest li jaccetta €139,524.51 minhabba li principju importanti hafna ghalih hu li kif jaghmel fix-xoghol tieghu, dak li kien iwieghed, kien dejjem jaghtih.

L-ilmentatur indika li minkejja li hu rcieva s-somma offruta lilu mill-provditur tas-servizz, hu kien informa lil dan tal-ahhar li qed jiffirma d-dokumenti pprezentati lilu *without prejudice* li ghalih ifisser li zamm id-dritt li joggezzjona.

Qal li d-dokumenti li hu kellu waqt li kien qed jixtri l-polza kienu l-*quotations* filwaqt li dak li gie diskuss waqt il-laqgha kien kemm kien ser ihallas u r-*return* u dak il-hin kellu biss ix-'*Schedule'* u l-*Quotation*. Qal ukoll li kellu *quotation* ohra iffirmata minn Joe Borg li tghid li jekk ihallas Lm2,500 jiehu iktar. L-ilmentatur indika wkoll li hu ma qarax dak li kien hemm wara l-*Quotation* u rega' enfasizza li l-*focus* kien l-ammont li jhallas u x'jiehu bhala *return*. Dan filwaqt li ma jidhirlux li kien gie moqri lilu dak li hemm fuq wara tal-*Quotation* u li l-firma tieghu qieghda fuq quddiem ta' dan l-istess dokument.

L-ilmentatur qal ukoll li l-iskop li hu xtara l-polza kien minhabba li kellu bzonnha ghal *loan* u anke biex meta jirtira jkollu xi haga taht rasu. Stqarr li dak iz-zmien, Lm2,000 fis-sena bhala *premium* ma kinux cajta u kieku investihom fil-proprjetà kien probabbli jiehu aktar.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq zewg *affidavits,* wiehed ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer*, u l-iehor ta' Rosanne Galea, li waqqfet il-kumpanija *Galea Insurance Brokers*, liema kumpanija ghadha topera sal-lum, u li kienet il-kumpanija li ressqitu ghall-kuntratt mal-provditur tas-servizz.

L-*affidavit*[5] ta' Victor Farrugia huwa fil-qofol tieghu dak li inkluda l-provditur tas-servizz fit-twegiba tieghu.

Huwa jispjega bazikament kif tahdem *endowment policy* u li dan kien spjegat fid-dokumenti. Il-polza in kwistjoni hija tat-tip *Endowment Assurance with Profits including funeral expenses benefit*, polza li mhix kumplessa jew li ghandha karatteristici strambi. Hu sahaq li l-ewwel karatteristika tal-polza hija li toffri assikurazzjoni fuq il-hajja, liema karatteristika kienet importanti hafna ghall-ilmentatur ghax mill-*proposal form* illi hu kien mela fis-26 ta' Mejju 1998, jirrizulta illi huwa uza l-polza biex jiehu self mill-bank.

L-ghan tal-polza kien li jipprovdi *'a medium-term tax efficient investment'* filwaqt li l-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* fl-ammont ta' €78,604.69 (Lm33,745), li kienet ukoll is-somma minima assikurata. Hu tenna li l-provditur tas-servizz ottempra mal-obbligi kuntrattwali ghax lahaq l-ghanijiet tal-polza meta din skadiet minhabba li hallas lill-ilmentatur il-*maturity value* fl-ammont ta' €139,524.51 li huwa ammont ikbar mis-*sum assured*.

Qal ukoll li f'din it-tip ta' polza, is-*sum assured* tibda eventwalment tizdied maghha somma ohra li hija t-tieni karatteristika tal-polza, *cioé*, il-parti tal-investiment. Stqarr li l-ilmentatur kien konxju dwar din il-karatteristika tal-polza ghax elenka hu stess fil-*proposal form* bhala raguni ghalfejn ried jixtri l-polza in kwistjoni u, ghaldaqstant, id-differenza bejn minn naha wahda l-€78,604.69 (is-*sum assured*) u dik li thallset lill-ilmentatur bhala *maturity value* fl-ammont ta' €139.524.51, hija l-parti tal-investiment tal-polza.

F'din il-polza, hemm element qawwi ta' investiment u dak li jkun ikun qed jippretendi *return* ghal dak li jkun investa.

Victor Farrugia qal li l-ilmentatur strah fuq il-*Quotation* datata 26 ta' Mejju 1998 li giet ipprezentata mal-ilment, u l-ohra datata 16 ta' Settembru 1998. Hu innota li l-*Estimated Maturity Value including reversionary and Terminal Bonuses* indikat fil-*quotation* ta' Settembru 1998 kien inqas minn dak indikat fil-*quotation* mahruga f'Mejju tal-istess sena, liema tnaqqis irrizulta minhabba li bejn Mejju 1998 u Settembru 1998, l-ilmentatur kien biddel il-hsieb tieghu u iddecieda li jhallas il-*premium* fuq il-polza in kwistjoni darba kull sitt xhur minflok darba fis-

[5] *A fol.* 112

sena, kif kien originarjament ikkomunika mal-*broker* tieghu u, ghaldaqstant, huma l-valuri indikati fil-*quotation* tas-16 ta' Settembru 1998 li jipprevalu.

Barra minn hekk, hu sahaq li, kif l-isem jissuggerixxi, il-*quotations* kienu biss stimi u, ghalhekk, l-ammont tal-*maturity value* indikat fil-*quotations* ma kinux garantiti minhabba illi kien il-parti tal-investiment tal-polza.

L-*estimated maturity values* indikati fl-istimi kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien wara li jkunu ittiehdu in konsiderazzjoni l-età tal-assikurat u l-ammont ta' *premium* li kien ser ihallas u f'kemm intervalli fis-sena. Ghaldaqstant, ikkonferma li l-kwotazzjonijiet moghtija lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu, fil-fatt, korretti u ghalhekk inhargu *in bona fede* u mhux ibbazati fuq l-opinjoni tal-provditur tas-servizz.

Tenna li ghandu jinftiehem car ukoll li l-*bonus rates* abbazi ta' xiex inhadmu l-*quotations* in kwistjoni, mhumiex garantiti u lanqas ma huma l-massimu jew il-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom.

Victor Farrugia qal li, kif jaf kulhadd, inkluz l-ilmentatur li huwa *businessman* ta' certu stoffa, l-investimenti jistghu jitilghu kif ukoll jinzlu fil-valur taghhom, izda polza bhal dik tal-ilmentatur ghandha karatteristika specjali ghax il-*bonuses* hekk kif jigu iddikjarati ta' kull sena ma setghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqlieq fis-suq. Sahaq ukoll li minkejja li d-dinja ghadha kemm harget minn wahda mill-ikbar krizijiet finanzjarji li damet numru ta' snin - u l-provditur tas-servizz ma kienx *immune* minn din il-*global financial recession* - xorta wahda baqa' jonora kull obbligu li jhallas il-*bonuses* hekk kif iddikjarahom kull sena.

Ix-xhud kompla jenfasizza li l-ammont li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur huwa ibbazat biss fuq stima *(estimate* jew *illustration)* li saret fiz-zmien meta kien qed jixtri l-polza in kwistjoni. Jghid li kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li wiehed isib miktubin fil-*quotations,* ikunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex, konvenjentement, l-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

Fir-rigward tal-fatt li l-ilmentatur qed jallega li kien mizinfurmat dwar il-polza in kwistjoni, Victor Farrugia accenna illi, kuntrarjament ghal dak li qed jghid l-ilmentatur, il-provditur tas-servizz kien ta informazzjoni sufficjenti dwar din l-istess polza u dan fl-istadji kollha u, *cioé*, qabel il-hrug tal-polza meta inhargu l-*quotations*, fil-mument tal-hrug tal-polza permezz tat-*terms and conditions*, kif ukoll wara l-hrug tal-polza.

Hu sahaq li, fil-fatt, il-*quotation* tghid illi:

'The quotation provided is for illustration only and does not confer any rights'.

L-istess *quotation* tghid:

'*IMPORTANT NOTES OVERLEAF: Please read carefully these notes before accepting and signing this quotation'*.

F'dan ir-rigward, xehed li ghalkemm l-ilmentatur konvenjentement naqas milli jipprezenta lill-Arbitru dawn l-*Important Notes* meta ghamel l-ilment, waqt il-kontroezami tieghu irrizulta illi l-istess *Important Notes* kienu fil-fatt immedjatament fuq wara tal-*quotation* li huwa kien ipprezenta mal-ilment tieghu, u li dawk l-*Important Notes* kienu, fil-fatt, fil-*file* tieghu li gab ghas-seduta u li, ghalhekk, dan juri li l-ilmentatur ghazel li ma jipprezentax l-*Important Notes* u li qed jonqos milli jaghti stampa kompleta u cara ta' dak li gara in konnessjoni mal-bejgh tal-polza tieghu.

Ix-xhud sahaq ukoll li, barra minn hekk, fis-26 ta' Mejju 1998, l-ilmentatur iffirma wkoll dokument maghruf bhala *'Product Information'* fejn hemm spjegat, fost hafna affarijiet, kif jigu ikkalkolati u mhallsa l-*Policy Bonuses*. Hu indika wkoll li l-ilmentatur kellu bizzejjed zmien sabiex janalizza dak li kienet spjegatlu l-*broker* tieghu u sabiex jifli d-dokumenti li kienet tatu waqt l-ewwel laqgha li kellhom, partikolarment, il-*quotation* flimkien mal-*Important Notes* u l-*Product Information* ghaliex huwa, fil-fatt, iffirma ghall-polza in kwistjoni erba' xhur wara.

Tenna li fid-dawl ta' dawn id-dokumenti kollha li l-ilmentatur kien ircieva u li kien iffirma fuqhom, ma jistax jifhem kif hu stess qed jallega fl-ilment tieghu illi kien mizinfurmat u illi xejn negattiv ma gie muri lilu biex jizen id-decizjoni tieghu.

Fir-rigward tal-*investment premium*, fil-*Policy Schedule* jinghad espressament illi minn kull *premium*, Lm955.78 kien ser ikun ikkreditat fil-*Policy Account* li, imbaghad, jizdied bil-*'bonuses which may be declared by the Company from time to time'* u, ghalhekk, Victor Farrugia xehed ukoll li dan ikompli juri li mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentatur kien infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tal-provditur tas-servizz li jiddikjara jew ma jiddikjarax dawn il-*bonuses*.

Tenna wkoll li qabel ma saret il-polza in kwistjoni, permezz tal-Avviz Statutorju, l-ilmentatur inghata, fost ohrajn, id-dritt li jahsibha mill-gdid u, jekk jerga' jibdielu, jerga' lura mill-investiment minghajr penali. Barra minn hekk, qal ukoll li MSV agixxiet bl-akbar diligenza meta ta' kull sena zammet lill-ilmentatur mgharraf ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza billi forniet lill-ilmentatur bil-valuri attwali tal-poloz permezz ta' *statements* li permezz taghhom l-ilmentatur kellu jkun konxju dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena.

Hu qal ukoll li minkejja li l-*maturity value* effettiv ma lahaqx mal-*estimated maturity value*, xorta wahda l-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb kif ikkomparati ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza, fejn l-ilmentatur ghamel gwadann ta' €46,349.71 ghax hallas *premium* fl-ammont ta' €93,174.80 u thallas *maturity value* fl-ammont ta' €139,524.51.

Fl-ahhar nett, Victor Farrugia indika li rigward it-talba tal-ilmentatur biex jithallas l-*estimated maturity value*, dan mhux possibbli, mhux biss ghax din kienet stima kif spjegat, izda wkoll ghax l-ilmentatur digà thallas il-*maturity value* kollu fl-ammont ta' €139,524.51 f'Awwissu 2018, kif gie anke ikkonfermat minnu stess fix-xhieda tieghu tat-12 ta' Marzu 2019 u, ghalhekk, it-talba tieghu giet ridotta ghall-ammont ta' €102,263.49.

Fl-*affidavit*[6] taghha, **Rosanne Galea,** bdiet billi qalet li lill-ilmentatur tiftakru ghax hi l-*broker* tieghu tramite *Galea Insurance Brokers Limited* u assistietu sabiex jixtri diversi poloz ghalih personali, ghall-familja tieghu, u ghall-*business* tieghu.

---

[6] *A fol.* 105

Hi sahqet li meta kien qalilha li xtaq jaghmel polza tal-assikurazzjoni fuq il-hajja ghax ried igemma', kienet issuggerietlu johrog polza mal-MSV. Tghid li kienet marret fil-hanut tieghu diversi drabi dwar din l-istess polza, u dam jahsibha sakemm accetta li jixtriha. Kienet spjegatlu li din it-tip ta' polza tghinu jgemma' u jiehu l-flus meta timmatura.

B'referenza ghall-*quotation* ipprezentata, dik datata 26 ta' Mejju 1998, ix-xhud tikkonferma li kienet hi li harget dik l-istess *quotation*. Sahqet li tiftakar li kienet tohrog *quotations* bhal din l-imsemmija billi kienet thares lejn ir-*rate book* li kien ipprovdut lil *Galea Insurance Brokers Ltd* minn MSV; filwaqt li riedet tkun taf l-età tal-klijent, kemm *premium* ried ihallas u ghal kemm snin ried il-polza.

Qalet ukoll li meta kienet harget din il-*quotation,* kienet spjegat li l-ammonti indikati bhala *Maturity Value* kienu *estimated* u ma kinux garantiti, izda kienet assikurat lill-ilmentatur illi kien zgur ser jiehu lura l-*premium* li jkun hallas filwaqt li l-*maturity value* ma kienx taxxabbli.

Dan filwaqt li kienet tispjega wkoll li l-polza kienet isservi wkoll ta' *life cover* u li l-hlas tas-*sum assured* kien garantit. Sahqet ukoll li bhala parti mill-*quotation*, kien hemm l-*Important Notes* u kienet tat ukoll lill-ilmentatur il-*Product Information* u l-Avviz Statutorju li hu kien iffirma fis-26 ta' Mejju 1998.

Rosanne Galea qalet li l-ilmentatur kien mar ghandha ftit qabel ma skadiet il-polza fejn, apparti li qalilha li kien mar jaraha ghax kien ghaddej minn hdejn

l-ufficcju taghha, staqsiha fuq din il-polza li kienet assistietu biex tbieghlu izda indikalha li hu ma kienx ferhan bil-valuri li kienu qed jigu indikati minn MSV bhala *illustrative maturity value,* fejn hi kienet regghet qaltlu li dawk kienu *estimates* u ma kien hemm xejn garantit.

Kunsiderazzjonijiet Ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni u l-istampa li giet murija fil-mument tal-bejgh ta' din il-polza u l-eventwali aspettativi tal-ilmentatur a bazi ta' dan kollu. Ghaldaqstant, l-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh din il-polza, x'gie mwieghed l-ilmentatur u, fil-fatt, x'inghata wara.

L-Arbitru mhuwiex qed jintalab jghaddi gudizzju fuq l-operat generali tal-provditur tas-servizz u lanqas huwa l-kaz li din id-decizjoni hi dwar ir-

reputazzjoni tal-istess provditur tas-servizz, izda dwar kif inbiegh prodott partikolari lil persuna partikolari u jekk dak li gie imwieghed fil-fatt inghatax.

Ghalhekk, l-aktar li huwa relevanti ghall-kaz min-naha tal-provditur tas-servizz huwa l-*affidavit* ta' Rosanne Galea li kienet hi li bieghet il-polza. Victor Farrugia ma kienx prezenti waqt il-bejgh u, ghalhekk, ma setax jixhed fuq dak li gara f'dan il-mument.

L-ispjega li jaghti dwar kif tahdem *endowment policy* mhix kontestata imma dan kollu kellu jinghad lill-ilmentatur waqt il-bejgh u l-istess Victor Farrugia ma jistax jghid li dan intqal ghaliex hu ma kienx prezenti.

L-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodott u jara jekk lahaqx *'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.'*[7]

L-ilmentatur qed isostni u jenfasizza l-ilment tieghu, partikolarment, fuq '*schedule'* allegatament moghtija lilu meta giet mibjugha l-polza li dwarha qed jitressaq dan l-ilment. Hu pprezenta kopja[8] ta' dan l-istess dokument mal-ilment tieghu, liema dokument juri xenarji differenti – permezz ta' ammont ta' *premia* differenti u l-eventwali somma li l-ilmentatur ikun intitolat ghaliha a bazi ta' dan l-istess *premium*, meta l-kumpanija kienet ipprogettat li thallas *return* komplessiv ta' 7.5%.

Fil-kontroezami taghha, Rosanne Galea, xehdet li din l-iskeda ta' hlasijiet, li giet ipprezentata *a fol.* 13 tal-process, ma kinetx ghamlitha hi izda l-*Middlesea:*

'*Qed nigi murija skeda li hija a fol. 13 tal-process, nghid li din mhux jien ghamiltha imma probabbli mahruga mill-Middlesea. Nghid li jien ghamilt il-quotation RG1. Fejn hemm miktub f'pagna 13 tal-process "Insurance is projected to pay 7.5%", nghid li lanqas din ma ktibtha jien, tkun inkitbet mill-Middlesea.'*[9]

Minn din l-iskeda li pprepara l-provditur tas-servizz, u li jidher car li kien jaghtiha lil min kien qed ibieghlu l-poloz, kien qieghed jipprezenta xenarju ghal ghoxrin

---

[7] Kap. 555, Art. 19(3)(c)
[8] *A fol.* 13
[9] *A fol.* 122

sena shah. Dan meta hu stess enfasizza li r-rata tal-*bonuses* tiddependi fuq kif imorru l-investimenti tal-kumpanija.

Kien il-provditur tas-servizz innifsu li fl-istess skeda nizzel: '***Insurance is projected to pay 7.5%'***.[10] Galadarba kien konvint li l-polza setghet taghti rendiment varju, x'kien l-iskop li nizzel din il-***projection*** daqstant pozittiva? Kif qatt seta' l-provditur tas-servizz jipprogetta dhul ta' 7.5% fuq perjodu ta' 20 sena meta skont hu stess ir-rendiment tal-polza kien jiddependi fuq kif imorru l-investimenti?

Jidher car li l-provditur tas-servizz kien qed juri din l-iskeda bhala '*selling point*' biex ihajjar lin-nies jinvestu fil-polza. Jekk wiehed ikompli janalizza din it-tabella jara li kien hemm xenarji varji li kienu qed jigu offruti: min kien jinvesti Lm2,500 wara 20 sena jiehu Lm84,457.84, u min jinvesti Lm500 wara ghoxrin sena jiehu Lm16,391.57.

Imkien fuq din it-tabella m'hemm li dawn kienu biss figuri ibbazati fuq il-*bonuses* ta' dak iz-zmien jew xi *disclaimer* li tghid li dawn jistghu ma jinghatawx.

Barra din l-iskeda (jew *table*) kien hemm ukoll il-*quotation* li wkoll kienet turi xenarju ferm pozittiv. Il-provditur tas-servizz jipprova jiggustifika dan kollu billi jghid li fuq wara tal-'*quotation*' kien hemm l-*Important Notes* li jitkellmu, fost l-ohrajn, dwar *revisionary bonuses, terminal bonus, surrender of policy,* ecc.

Minn dawn in-*Notes* johrog li fejn hemm *'Estimated Maturity Values'* hemm imnizzel li dawn jigu ikkalkolati '*using the bonus rates declared by the company at the previous year end'*. Allura, x'sens kienet taghmel tabella li qed tipprogetta dhul ta' 7.5% fuq ghoxrin sena? Anke kieku l-ilmentatur qara sew dawn in-*Notes*, xorta wahda ma kienx ikollu stampa cara ghax dak li hemm f'dawn in-*Notes* gie kontradett mill-istess provditur tas-servizz li hareg tabella li kienet tipprogetta ghal 20 sena.

Fix-xhieda taghha, Rosanne Galea, imkien ma xehdet li lill-ilmentatur fiehemitu dawn in-*Notes,* izda biss li kienet tathomlu:

'*Bhala parti mill-quotation li nkun hrigt kien hemm l-Important Notes u kont tajtu ukoll il-Product Information u l-Avviz Statutorju li kien iffirma fuqhom fis-26 ta'*

[10] *A fol.* 13

Mejju 1998. Qed nipprezenta ma' dan l-istatement kopja tal-Important Notes, tal-Product Information u l-Avviz Statutorju'.

Forsi ghal min ikun midhla tal-qasam tal-assikurazzjoni dawn in-*notes* huma noti semplici imma min ma jkunx midhla tas-settur ftit li xejn jista' jasal biex jifhem ezattament kif jinhadmu r-*revisionary bonuses* u kif jigi stabbilit it-*terminal bonus* anke jekk jaqra l-*Important Notes.* L-aktar meta, bhal f'dan il-kaz, il-konsumatur ikun gieipprezentat kemm bi *quotation* kif ukoll b'*tabella* ta' figuri fejn ikun qed jigi muri x'kien qed jigi ipprogettat lilu li jkun il-qligh wara 20 sena.

Dwar il-fatt li l-provditur tas-servizz jghid li *Estimated Maturity Value* ma kinetx garanzija izda sempliciment estimu, il-**Qorti tal-Appell fis-sentenza fl-ismijiet: *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c.*, deciza fil-25 ta' Marzu 2019,** qalet hekk:

'*L-aggravju tal-appellanti huwa ghalhekk infondat. Jekk l-appellanti deherilha li hija ma kinitx f'pozizzjoni tipprogetta l-maturity value tal-polza, kellha tinforma b'dan lill-appellat* ***a tempo vergine****, mhux tinducieh jemmen li kien ser jippercepixxi somma flus meta sar il-bejgh u wara 25 sena tohrog bl-argument li l-maturity value indikat minnha* ***f'zewg dokumenti*** *kien minghajr garanzija.'*

L-Arbitru jrid jara, fuq kollox, jekk il-bejgh kienx *'fair'* (gust). Irid jara dan billi jizen x'kienet is-sitwazzjoni anke psikologika li kien fiha l-ilmentatur waqt li kien qed jixtri l-polza u fejn kien qed isir l-enfasi waqt il-bejgh. L-enfasi saret fuq il-figuri ghaliex dawk huma l-aqwa '*selling point*'.

Li kieku l-figuri ma kienu jfissru xejn, ghaliex il-provditur tas-servizz jghid li kellu l-*Important Notes* dwarhom, dawn il-figuri ma messhom gew murija xejn lill-ilmentatur izda kien jinghad biss lilu li l-polza setghet tvarja fir-rendiment taghha, u kien jigi muri biss kemm kienet qed trendi l-polza dak iz-zmien b'enfasi li f'ghoxrin sena dan kollu jista' jvarja. Imma l-enfasi waqt il-bejgh kien fuq il-figuri ghaliex dawn huma l-aqwa *selling point.*

Il-provditur tas-servizz donnu jrid jghid li dawn il-figuri ma kienu jfissru xejn galadarba kien hemm l-*Important Notes*. Jerga', li dawn in-noti kienu biss fuq wara tal-*quotation*. Fuq it-tabella, *a fol.* 13, ma kien hemm l-ebda *disclaimer* imma gew ipprezentati lill-ilmentatur bhala fatt.

Huwa minnu li ma setghet tinghata l-ebda garanzija assoluta; imma lanqas issir stima biex tkun saret, biex thajjar lil min jinvesti u wara jirrizulta li r-rendiment

tal-polza jkun ferm 'il boghod minnha. Meta l-provditur tas-servizz kien qed jipprogetta rendiment ta' 7.5%, kien qed johloq aspettattiva ghal min ikun qed jixtri li jinghata dak l-ammont - jew ammont li jista' jvarja xi ftit – imma mhux ammont totalment differenti.

Kieku dawn l-ammonti ma kienu jservu xejn, il-provditur tas-servizz qatt ma messu biegh il-prodott a bazi taghhom.

L-Arbitru jinnota wkoll li fil-*Policy Document,* li jitqies li huwa l-kuntratt baziku bejn l-assikurat u l-assikurazzjoni, filwaqt li hemm diversi definizzjonijiet, m'hemm l-ebda definizzjoni ta' x'wiehed ghandu jifhem ezatt *b'Estimated Maturity Value.*

Victor Farrugia jaghti taghrif dettaljat f'dan ir-rigward fl-*affidavit* tieghu imma din l-informazzjoni kollha kellha tinghata fil-mument tal-bejgh u mhux tinghad biss bhala difiza waqt il-kaz.

Kif inghad, fost il-kriterji li jrid iqis l-Arbitru hemm jekk gewx sodisfatti *'l-aspettativi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.'*

L-Arbitru m'ghandu l-ebda dubju li l-enfasi waqt il-bejgh ma kienx fuq l-*Important Notes* li kien hemm **fuq wara** tal-*quotation*, imma l-istess figuri fuq il-*quotation* u, fuq kollox, fuq l-iskeda li tidher *a fol.* 13 tal-process. Ghalhekk inholqot aspettattiva fil-konsumatur ta' dawn il-figuri li fuqhom ittiehdet id-decizjoni biex isir l-investiment.

Dwar meta tinholoq din l-aspettattiva, l-Arbitru jaghmel referenza ghal dak li qalet il-Qorti tal-Appell[11] f'kaz simili ghal dak odjern:

'Id-decizjoni tal-Arbitru ma tghidx li l-polza in kwisjoni inbieghet illegalment. Dak li gustament iddecieda l-Arbitru kien li l-mod kif inbieghet il-polza, anke fil-kuntest tal-garanziji li nghataw lill-ilmentatur bil-miktub, wassal lil dan tal-ahhar biex jifforma aspettativa legittima li baqghet ovvjament hemm matul is-snin, li wara 25 sena li matulhom dejjem hallas il-premium stabbilit, kien ser jircievi bejn wiehed u iehor is-somma ta' ***Lm10,000****. Tali aspettativa trid tigi onorata bhal kull*

[11] *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c.,* deciza fil-25 ta' Marzu 2019

obbligazzjoni ohra naxxenti minn rabta kuntrattwali. Ma giet kwotata l-ebda ligi allegatament applikabbli fiz-zmien in kwistjoni li tezonerah minn dan.'

Verament li l-ilmentatur kien fin-negozju imma dan ma jfissirx li kien xi espert fil-qasam tal-assikurazzjoni. Hu mar ghand Rosanne Galea ghaliex kien klijent taghha u kellu fiducja fiha. L-espert kienet hi u mhux l-ilmentatur.

Min-naha taghha, hija kienet qed tghaddi l-informazzjoni li inghatat lilha mill-provditur tas-servizz ghaliex ikkonfermat li l-*quotation* kienet hadmitha hi '*billi kont inhares lejn ir-rate book li kien ipprovdut lil Galea Insurance Brokers Ltd minn MAPFRE MSV Life.'*[12]

Tghid li hi qalet lill-ilmentatur li dawk l-ammonti ma kinux garantiti imma ma qalitx li qaltlu li dawn jistghu ivarjaw bil-kbir kif, fil-fatt, gara. Galadarba dawn kienu ibbazati fuq ir-*rate book* tal-*Middlesea,* hi ma kellhiex ghalfejn tiddubitahom. Minbarra l-*quotation,* l-ilmentatur gie muri t-tabella, *a fol.* 13 tal-process, li din ukoll inharget mill-provditur tas-servizz u, ghalhekk, ghandu jassumi r-responsabbiltà taghha l-istess provditur tas-servizz.

Il-provditur tas-servizz jargumenta li galadarba l-ilmentatur kien iffirma DOK MSV 11 '*without prejudice*', kien persuna li tifhem kif imorru l-affarijiet. Però, din il-firma ma saritx meta nxtrat il-polza izda ghoxrin sena wara meta, bhal kulhadd, l-esperjenza tal-hajja ghallmet xi ftit lill-ilmentatur kif ghandu jiehu hsieb l-interessi tieghu.

Ghar-ragunijiet moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa gust, ekwu u ragonevoli u qed jilqghu sakemm huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

L-ilmentatur iffirma DOK MSV 11,[13] li huwa ***standard form document,*** fejn fl-ahhar tal-istess hemm ipprintjat b'tipi zghar li '*the payment shall be in full and final settlement …*'

Però, taht din il-klawsola hemm imnizzel li hu kien qed jaccetta l-hlas '*without prejudice'*. Li kieku ma kienx hemm din il-kwalifika, allura, l-ilmentatur kien ikun

---

[12] *A fol.* 105
[13] *A fol.* 120

accetta l-hlas bla ebda kwalfika u kien ukoll ezonera lill-provditur tas-servizz minn kull obbligazzjoni. Izda dwar dan m'hemm l-ebda kontestazzjoni fir-risposta tal-provditur tas-servizz u lanqas fis-sottomissjonijiet finali tieghu. Il-kontestazzjoni tal-provditur tas-servizz hija li hu qeda l-obbligi kollha tieghu u m'ghandu jkun ikkundannat ihallas xejn.

Dwar kumpens, l-Arbitru jrid jasal ghal figura li tkun wahda ragonevoli. L-*Estimated Maturity Value* holqot l-aspettattiva fl-ilmentatur ghal somma li suppost tqarreb lejha imma xorta tibqa' stima u mhux garanzija tal-figura preciza. Izda, kif inghad, stima trid tqarreb lejn dak li finalment jigi moghti izda qatt ma tista' tkun ezatta.

Biex ikun gust u ekwu, l-Arbitru jrid jara wkoll x'rendiment halliet il-polza li ma kienx wiehed hazin. Irid iqis ukoll il-fatt li l-ilmentatur kien qed ihallas din il-polza b'rati annwali u ma setax, kif qal hu, jinvestihom fil-proprjetà ghaliex l-assikurat ma investiex xi *lump sum* li biha seta' kellu l-possibiltà li jinvestiha f'xiri ta' proprjetà.

Kif qal sew il-provditur tas-servizz, din il-polza kellha parti minnha tkopri l-hajja u, ghalhekk, parti mill-*premium* kien qed imur ghall-assikurazzjoni fuq il-hajja. Però, jrid jitqies ukoll li l-*premium* ta' Lm2,000 fis-sena kien wiehed sostanzjali.

Ghalhekk l-Arbitru jrid jasal ghal figura ekwitattiva. Il-gustizzja ekwitattiva hija ibbazata fuq dak li, fil-kuxjenza tieghu, l-Arbitru jhoss li jkun xieraq li jinghata meta jiehu in konsidrazzjoni l-fatti kollha tal-kaz.

Dan kien il-hsieb tal-legizlatur meta dahhal il-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta u ta lill-Arbitru certa diskrezzjoni ibbazata fuq l-ekwità, il-gustizzja u r-ragonevolezza.

Din il-linja ta' hsieb ghandha l-konfort tal-Qorti tal-Appell f'sentenza f'kaz simili u, *cioè*, is-sentenza fl-ismijiet: ***Tarcisio Tabone vs MAPFRE MSV Life p.l.c.,* deciza fis-6 ta' Mejju 2019.**

Ghalhekk, ghar-ragunijiet moghtija f'din id-decizjoni, u meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru jiddeciedi li *arbitri et boni viri* jaghti kumpens lill-ilmentatur fis-somma ta' wiehed u ghoxrin elf ewro mas-somma li digà ha l-ilmentatur.

Għaldaqstant, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c.* tħallas lill-ilmentatur is-somma ta' wieħed u għoxrin elf ewro (€21,000) b'żieda mas-somma diġà offruta.

Bl-imgħax legali mid-data ta' din id-deċiżjoni sad-data tal-ħlas effettiv.

Bl-ispejjeż kontra l-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji