Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 177/2018

GQ **(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 jghid li:

Fl-1993, meta hu kellu tmienja u ghoxrin sena, kien gie avvicinat mis-Sinjura Theresa Valentino li kienet tahdem bhala rapprezentanta tal-kumpanija *Middlesea Insurance Co. Ltd.* Jghid li kienet iltaqghet mieghu u kienet kellmitu u hajritu biex jaghmel polza tal-assikurazzjoni fuq il-hajja.

Jghid li s-Sinjura Valentino kienet ghamlitlu l-kalkoli ta' kemm jiehu bhala somma jekk jixtri *Endowment Policy* u jzommha fis-sehh ghall-perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena.

L-ilmentatur jghid li xtara l-polza fuq il-hajja li bdiet fis-27 t'April 1993, wara li gie spjegat lilu li l-valur tal-polza, wara li jkun hallas il-*premium* dovut, li kien ta' Lm300 fis-sena ghall-perjodu kollu tal-polza (hamsa u ghoxrin sena), hu kien ser jiehu s-somma ta' Lm25,698, li hija ekwivalenti ghas-somma ta' ftit anqas minn €60,000. Dan kollu kien imnizzel fuq *quotation,* li ma kellhiex data, li kienet tatu s-Sinjura Valentino fil-21 t'April 1993.

L-ilmentatur jishaq li s-Sinjura Valentino kienet spjegatlu qabel ma ddecieda li johrog il-polza li, fil-fatt, is-somma finali li kien ser jiehu kellha tkun sostanzjalment aktar minn dak l-ammont li kienet indikatlu ghaliex mas-somma

kellhom jizdiedu wkoll it-*Terminal Bonuses* li l-kumpanija kienet taghti minn sena ghall-ohra. Jghid li ghal ragunijiet li qatt ma gew spjegati lilu, l-kumpanija waqfet tiddikjara *Terminal Bonuses* minn wara s-sena 1999, wara li kien ircieva seba' *statements* minn meta kienet bdiet il-polza. L-ammont li gie akkumulat sa dak iz-zmien kien biss ta' Lm633.10, u jghid li fl-ebda *statement* li rcieva wara ma gie ddikjarat *Terminal Bonus* iehor.

L-ilmentatur jghid li l-polza immaturat fit-28 t'April 2018, u s-somma li rcieva kienet biss ta' €33,909.14. Hu ressaq l-ilment tieghu mal-kumpanija izda r-risposta tal-provditur tas-servizz kienet li ma kien hemm xejn hazin f'dak li sar mieghu fuq din il-polza.

L-ilmentatur jitlob li jinghata kumpens ekwivalenti ghal dak li kien gie mwieghed lilu meta kien qed johrog il-polza, li kienet ta' Lm25,698, illum ekwivalenti ghal madwar €60,000, kif ukoll ammont ta' kumpens ghat-*Terminal Bonuses* li kienu mwieghda u li baqghu ma gewx iddikjarati kif spjegawlu. Jitlob ukoll l-imghaxijiet dovuti fuq dawk l-ammonti mid-data tal-maturità tal-polza sal-lum.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li tghid:

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq ticcara l-fatt illi minhabba li l-polza in kwistjoni giet mahruga mis-socjetà *Middle Sea Insurance Co.* Ltd. u minhabba illi l-istess polza imbaghad giet trasferita lis-socjetà esponenti, ghalhekk kwalunkwe referenza f'din ir-risposta ghas-socjetà esponenti ser tinkludi s-socjetà *Middle Sea Insurance Co. Ltd;*

2. Illi fit-tieni lok, 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* ***fl-ewwel ta' Mejju 2004 jew wara****: 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 ta' April 2016, l-ilment isir fi zmien sentejn mit-18 ta' April 2016.

Minhabba illi l-polza in kwistjoni giet mibjugha fis-sena 1993 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 nkompetenti 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.

3. Illi fit-tielet lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur 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. Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentatur is-somma ta' Euro59,860 (ekwivalenti ghal Lm25,698) '*kif ukoll ammont ta' kumpens ghat-Terminal Bonuses li kienu imwieghda u li ma baqghux jigu iddikjarati kif spjegat'*[1] ghall-polza in kwistjoni u, *cioè,* fir-rigward tal-polza bin-numru 7084.

F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentatur sofra xi danni u ghalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur tieghu, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilu ma jistax ikun dak li qed jitlob fit-Taqsima D tal-ilment.

Fl-ewwel lok, li-ilmentatur **<u>già thallas il-*maturity value* kollu fl-ammont ta' Euro33,909.14 fl-4 ta' Mejju 2018, u *cioè,* ferm qabel ma sar l-ilment in kwistjoni.</u>** Qed tigi hawn annessa il-*Payment Request Form* li kienet inharget mis-socjetà esponenti li turi dan immarkata bhala Dok. MSV1.

L-ilmentatur ukoll accetta l-hlas tal-*maturity value* '***<u>in full and final settlement and shall discharge MAPFRE MSV Life plc (MAPFRE MSV) from any further liability under this policy'</u>***, u dan billi iffirma l-*Maturity*

[1] Vide pagna 4 – Taqsima D tal-ilment

Instructions fis-26 t'April 2018, kopja ta' liema hija hawn annessa u immarkata bhala Dok. MSV2. Is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentatur qed jaghmel dan l-ilment u qed jippretendi li jircievi l-ammont kollu li kien *estimated maturity value* kif ukoll interessi li bdew jiddekorru mid-data li immaturat il-polza in kwistjoni meta, fil-fatt, già thallas Euro33,909.14 minnhom.

Fit-tieni lok, ir-ragunijiet ghalfejn it-talba tal-ilmentatur hija infondata u, ghalhekk, l-ilmentatur ma jimmeritax illi jircievi ebda kumpens oltre l-*maturity value* **li già gie imhallas lilu** fl-ammont ta' Euro33,909.14, già fil-fatt gew ikkomunikati fid-dettall lill-ilmentatur permezz ta' decizjoni li nghatat mis-socjetà esponenti fit-2 ta' Jannar 2018 (kopja ta' din id-decizjoni giet annessa mal-ilment).

Din it-talba tal-ilmentatur hija infondata minhabba illi dan l-ammont mitlub huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*)li saret meta l-ilmentatur xtara l-polza *de quo*. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value* ikunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*)(hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatur jivvanta il-pretensjonijet infondati tieghu.

L-ilmentatur ipprezenta diversi stimi mal-ilment tieghu, izda jidher illi huwa qed jibbaza l-ilment tieghu fuq il-kwotazzjoni li nghatat lilu fil-21 t'April 1993 (li giet annessa mal-ilment) mis-socjetà esponenti. F'dan il-kuntest, is-socjetà esponenti tixtieq tenfasizza illi l-istimi kollha li kienu inghataw lill-ilmentatur, inkluza dik li l-ilmentatur qed jibbaza l-ilment tieghu, kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien wara li s-socjetà esponenti tkun hadet in konsiderazzjoni l-età tal-assikurat u l-ammont ta' *premium* li kien ser ihallas u f'kemm intervalli f'sena.

Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma '*Estimated Maturity Values*' ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-

prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin recenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-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.*

Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured.*

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 immaniggjat l-*MSV With Profits Fund* u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immaniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma wkoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. 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-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat mhuwiex garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valur indikattiv tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod ma qatt giet deskritta li kienu garantiti kif fil-fatt gia gie spjegat fis-suespost. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment 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 il-polza in kwistjoni; 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-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo.*

Fil-fatt, irid jinghad illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatur (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo,* permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes,* u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*, li kopja taghhom gew annessi mal-ilment. Ghalhekk, l-ilmentatur stess fl-ilment tieghu ma jichadx illi kien infurmat mis-socjetà esponenti dwar kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Dan minhabba l-fatt illi l-ilmentatur kien jircievi minghand is-socjetà esponenti l-i*statements* ta' kull sena. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena.

L-unika haga li kien qed jinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

Inoltre, apparti li l-kliem '*Estimated Maturity Value'* u '*illustration*' uzati fil-*Quotations* tal-poloz *de quo* 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.

Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* originali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentatur taht il-polza *de quo* u, ghalhekk, is-socjetà esponenti fil-fatt hallset dan l-ammont lill-ilmentatur.

F'dan ir-rigward irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha wkoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess poloz,

liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi '*a medium-term tax efficient investment*', pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz tal-polza in kwistjoni kien l-ammont ta' Euro15,700 (Lm6,740). Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV7) jghid b'mod car illi '*The* ***<u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the Sum Assured to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against</u> ...'*** Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro33,909.14. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra l-'*Maturity Value'* hieles mit-taxxa, il-polza in kwistjoni ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

L-ilmentatur qed jaghmel talba sabiex jithallas '*it-Terminal Bonus li kienu mwieghda u li ma baqghux jigu ddikjarati*.' Fl-ilment tieghu, l-ilmentatur qed jghid illi t-*Terminal Bonus* '*kellhom jizdiedu kull sena ma' dak l-ammont*' u qed jitlob '*ammont ta' kumpens ghat-Terminal Bonuses li kienu mwieghda u li ma baqghux jigu iddikjarati kif spjegat*.' L-ilmentatur qed jghid ukoll illi '*Ghal ragunijiet li qatt ma gew spjegati lili l-kumpanija waqfet tiddikjara Terminal Bonuses minn wara is-sena 1999 ... u fl-ebda statement li rcevejt wara ma gie ddikjarat l-ebda Terminal Bonus iehor*'. Dan mhux korrett, fl-ewwel lok, minhabba illi ma kienx mandatorju illi jigi iddikjarat it-*Terminal Bonus* u dan kif jirrizulta mill-*Quotation* illi inharget mis-socjetà esponenti u nghatat lill-ilmentatur fil-21 t'April 1993 permezz tal-kliem '*The projected value does not include terminal bonus that* ***<u>may be declared</u>*** *by the Company.*' Fit-tieni lok, **<u>l-ilmentatur fil-fatt già thallas *Terminal Bonus* fl-ammont ta' Lm633.10 (Euro1,474.73) li kien jifforma parti mill-*maturity value* li già thallset lill-ilmentatur.</u>**

4. Fir-raba' lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza u, *cioè,* f'April tas-sena 1993. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie ipprezentat 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 ffirmat mill-ilmentatur stess. L-Avviz in kwistjoni 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. 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. Jidher b'mod car illi l-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni. Kopja ta' dan l-Avviz gie anness mal-ilment tal-ilmentatur.

5. Inoltre, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi l-polza in kwistjoni mhijiex xi tip ta' polza kumplessa jew li ghandha karatteristici strambi. Difatti hija tip ta' polza li kienet ilha tinbiegh mid-dittet tal-assikurazzjoni kemm Malta kif ukoll barra minn Malta ghal zmien twil hafna. Jinghad li fis-swieq tal-assikurazzjoni, bhalma wiehed jista' facilment jimmagina, sar hafna zvilupp fil-prodotti jew ahjar fis-servizzi mibjugha. Dan l-izvilupp hafna drabi jiehu xejra illi l-istess prodotti jew servizzi jsiru izjed sofistikati u xi minn daqqiet aktar ikkomplikati. Jinghad ukoll illi dan m'huwiex il-kaz fir-rigward ta' din il-polza. Fil-fatt, il-polza in kwistjoni kienet intiza biex tinbiegh lil individwi bhalma huwa s-Sur Zammit u, ghalhekk, is-socjetà esponenti ma kinetx ipprojbita milli tbiegh il-polza in kwistjoni lis-Sur Zammit. F'dan il-kuntest, nixtieq nirreferi ghall-*proposal form* tas-Sur Zammit illi tghid illi meta s-Sur Zammit kien xtara l-polza in kwistjoni, huwa kien <u>***Architect and Civil Engineer.***</u> Kopja tal-*proposal form* iffirmata mis-Sur Zammit hija hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV3. Tenut kont tal-professjoni tas-Sur Zammit, jirrifletti illi s-Sur Zammit kellu livell ta' intelligenza bizzejjed sabiex jifhem il-prodott li kien qed jixtri u sabiex jaghmel mistoqsijiet dwar l-istess fejn ma jifhimx u ma jaghmilx

assunzjonijiet dwar il-*maturity value* li finalment già thallas lilu. Dan huwa indikattiv mill-fatt illi fiz-zmien meta kien ghadu kopert mill-*cooling period* fuq imsemmi u, *cioè*, fis-7 ta' Mejju 1993, l-ilmentatur kien qed jitlob kjarifiki dwar il-polza in kwistjoni. Kopja tal-ittra tal-ilmentatur u r-risposta tas-socjetà esponenti huma hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV4 u Dok. MSV5. In oltre, l-ilmentatur talab kjarifika ohra fl-20 t'April 2005, dwar il-Waiver of Premium benefit liema kjarifika kienet saret mis-socjetà esponenti permezz ta' ittra datata 21 t'April 2005 (kopja tal-ittra tal-ilmentatur u r-risposta tas-socjetà esponenti huma annessi mal-ilment).

6. F'dan il-kuntest, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghad-Dok. MSV6 anness ma' din ir-risposta (li kien ukoll anness mal-ilment) li jikkonsisti f'mistoqsijiet mis-socjetà esponenti u risposti mill-ilmentatur datati 27 ta' Lulju 2016, dwar l-imgiba tas-socjetà esponenti. Fis-sena 2016, l-ilmentatur kien digà jaf illi mal-maturità tal-polza in kwistjoni, huwa ma kienx ser jircievi l-ammont li kien hemm indikat fuq l-istima li kienet inhargitlu qabel il-hrug tal-polza. Minkejja dan, xorta wahda qal li jirrakkomanda lis-socjetà esponenti ma' hbieb jew kollegi fir-rata ta' 8/10 u qal illi '*I feel comfortable dealing with Maltese insurers and also hold other policies with MSV Life and its related companies.'* Li kieku l-ilmentatur hass li veru kien hemm *misselling* da parti tas-socjetà esponenti, allura, ma kienx jikteb hekk. Huwa car illi l-investiment tal-ilmentatur ma marx kif kien qed jispera, però, ma jfissirx li kien hemm *misselling.* Is-socjetà esponenti tista' tifhem id-dizappunt tal-ilmentatur, imma fl-istess hin ma jidhrilhiex li huwa xieraq illi ghaliex sempliciment l-investiment ma marx tajjeb daqskemm xtaq hu, jaghmel insinwazzjonijiet bla bazi u fiergha bhalma saru fl-ilment.

7. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, *cioè,* fir-rigward tal-polza bin-numru 7084, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentatur fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens u interessi lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet,

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

Eccezzjoni Preliminari dwar Kompetenza

Fit-tieni eccezzjoni, il-provditur tas-servizz jghid li l-Arbitru m'ghandux gurisdizzjoni jisma' dan il-kaz peress li skont l-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta ghandu kompetenza jisma' lmenti dwar imgiba tal-provditur tas-servizz li tkun sehhet fl-1 ta' Mejju 2004, jew wara, basta li fir-rigward tal-imgiba li tkun sehhet bejn l-1 ta' Mejju 2004 u t-18 ta' April 2016, l-ilment isir fi zmien sentejn mit-18 ta' April 2016.

Il-provditur tas-servizz jghid ukoll li l-poloz in kwistjoni gew mibjugha fis-sena 1993, u jidher li hemm vertenza dwar l-imgiba tas-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-istess poloz u, ghalhekk, l-Arbitru huwa inkompetenti biex jisma' dan il-kaz.

Dwar din l-eccezzjoni, l-Arbitru jaghmel referenza wkoll ghall-Artikolu 21(1)(d) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta li jistipola illi:

'*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 minn serje ta' atti jew ommissjonijiet ghandha tigi prezunta li tkun sehhet meta l-ahhar minn dawk l-atti jew ommissjonijiet ikunu sehhu.*** *'*[2]

Huwa fatt inkontestat mill-partijiet li l-polza li dwarha qed isir l-ilment hija '*Endowment Assurance with Profits and Accidental Death Benefit'*[3] li nbieghet lill-ilmentatur b'effett mis-27 ta' April 1993, u l-*'maturity date'* giet indikata bhala s-27 ta' April 2018. L-ilmentatur kien obbligat li jhallas il-*premium*

[2] *Bold* tal-Arbitru
[3] *A Fol.* 95

taghhom ghal dan il-perjodu ta' 25 sena, u jithallas jew mal-*maturity date* fl-2018 jew qabel, jekk issehh '*the death of the life assured*' qabel l-2018.

Il-hlas finali jsehh f'wahda minn dawn ic-cirkostanzi u mhux qabel. Ghalhekk l-effett tal-poloz huwa kontinwat u, allura, l-Arbitru ghandu kompetenza taht l-Artikolu 21(1)(d).

Din hija wkoll il-pozizzjoni li hadet il-Qorti tal-Appell fis-sentenza fl-ismijiet ***Tarcisio Tabone vs MAPFRE MSV Life p.l.c.,*** **deciza fis-6 ta' Mejju 2019,** kif ukoll fis-sentenza fl-ismijiet ***Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c.***, **deciza fil-25 ta' Marzu 2019.**

Peress li dan il-kaz huwa simili ghal dak deciz mill-Qorti tal-Appell fis-sentenzi kkwotati, l-Arbitru qed jaghmel tieghu l-argumentazzjoni tal-istess Qorti u ghar-ragunijiet kollha moghtija qed jichad din l-eccezzjoni.

Eccezzjoni dwar Hlas tal-Maturity Value

Fl-eccezzjoni numru 3, il-provditur tas-servizz jghid li l-ilmentatur *'**<u>già thallas il-maturity value kollu fl-ammont ta' €33,909.14, fl-4 ta' Mejju 2018 u, cioè, ferm qabel ma sar l-ilment in kwistjoni</u>**'* fejn esebixxa l-*Payment Request Form* li kienet inharget mill-provditur tas-servizz. L-ilmentatur ukoll accetta l-hlas tal-*maturity value* '***<u>in full and final settlement and shall discharge MAPFRE MSV Life p.l.c. (MAPFRE MSV) fron any further liability under this policy</u>***' u dan billi ffirma il-*Maturity Instructions* fis 26 t'April 2018.

Ghalhekk, l-Arbitru jrid jara li wara li l-ilmentatur accetta l-hlas '*in full and final settlement*' u '*shall discharge MAPFRE MSV Life p.l.c.*' jistax jitlob lill-Arbitru ammont akbar minn dak li digà accetta.

L-ilmentatur ma jsemmi xejn li kien ircieva dan l-ammont ta' flus fl-ilment tieghu u jaghti l-impressjoni li ghad baqalu jiehu l-flus kollha b'zieda ma' dak li talab lill-Arbitru jaghtih.

L-Arbitru kien jistenna li din l-informazzjoni tinghatalu wkoll fl-ilment. Izda waqt il-kontroezami,[4] huwa xehed illi verament kien ha l-flus tal-*maturity value*:

[4] *A Fol.* 152

'Nghid li l-flus li offrewli l-Middlesea jien digà hadthom li jammontaw ghal €33,909.14 (Dok. MSV1) li jigu 56% ta' dak li wegheduni.

Fis-26 t'April 2018 iffirmajt karti biex huma jibaghtuli l-flus; u fl-4 ta' Mejju 2018 thallas dan l-ammont li dahal fil-kont bankarju tieghi; u l-ilment sar fis-7 ta' Novembru 2018. Nghid li jien accettajt dan l-ammont u qed naghmel l-ilment quddiem l-Arbitru biex il-Middlesea taghtini l-kumplament.'

Fl-istess kontroezami, l-ilmentatur jghid li:

'Nghid li jiena indunajt bid-disclaimer wara li l-Middlesea ghamlu r-risposta quddiem l-Arbitru u ghamlu l-highlighted isfar.'

L-Arbitru jinnota wkoll, kontra xi kazi ohra li kellu quddiemu, li l-ilmentatur m'ghamel l-ebda riserva li jista' jkompli jfittex lill-provditur tas-servizz ghal dak li hu jemmen huwa l-kumplament.

L-Arbitru ra sew Dok. MSV1,[5] li hija l-***Payment Request Form,*** li minnha jirrizulta li s-somma ta' €33,909.14 kienet qed issir: ***'In Settlement of: Maturity Payment',*** u li taht hemm imnizzel il-*bank account number* tal-ilmentatur fejn kellhom jikkreditawlu l-flus.

F'Dok. MSV2,[6] li huwa dwar *'Maturity Instructions',* hemm id-dettalji kollha ta' fejn ghandhom jidhlu l-flus u isfel hemm imnizzel dan il-kliem:

'I agree and understand that the payment in accordance with the above Maturity Instructions shall be in full and final settlement and shall discharge MAPFRE MSV Life p.l.c. from any further liability under this policy. I also agree to indemnify MAPFRE MSV against any damages that MAPFRE MSV may suffer directly or indirectly as a result of the settlement of this policy, including where the policy was pledged.'

Waqt il-kontroezami, l-ilmentatur jikkonferma li fuqu hemm il-firma tieghu.

L-ilmentatur jghid li hu ma kienx jaf li kien qed jiffirma dik id-*disclaimer.* Però, l-Arbitru jaraha haga ftit stramba kif l-ilmentatur accetta l-hlas u anke s-somma tal-*maturity value* meta hu kien jippretendi li jiehu aktar.

[5] *A Fol.* 127
[6] *A Fol.* 128

Barra minn hekk, jinnota li fil-mument li l-ilmentatur ha l-flus kien digà jezisti l-Ufficcju tal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji u kien hemm il-facilità kollha li l-ilmentatur jaghmel l-ilment u jiehu parir professjonali dwar l-ammont offrut lilu.

Filwaqt li l-Arbitru jifhem li l-konsumatur mhux dejjem ikun konxju tal-effett tad-decizjonijiet li kultant jiehu, min-naha l-ohra l-Arbitru jrid iqis ic-cirkostanzi ta' kull kaz.

Huwa minnu li l-ilmentatur ma kienx espert fil-qasam tal-assikurazzjoni ghax xogholu huwa ta' perit. Però, huwa wkoll minnu li l-ilmentatur kellu certu livell ta' edukazzjoni li seta' jifhem ezatt il-kliem tad-*disclaimer* ghaliex m'huwiex miktub b'xi lingwagg tekniku li ma jiftehimx minn xi hadd b'edukazzjoni terzjarja.

Kif inghad, kull kaz ghandu c-cirkostanzi partikolari tieghu u, f'dan il-kaz, l-offerta ghall-hlas tal-*maturity value* mill-provditur tas-servizz ma kinetx xi offerta '*take it or leave it',* izda offerta li l-ilmentatur seta' jaccettaha u seta' ma jaccettahiex u jigi ghal rimedju ghand l-Arbitru.

Imma l-ilmentatur ghazel li jiehu s-somma minghajr kundizzjoni ta' xejn u, galadarba anke ircieva tali hlas fil-kont tieghu u intrabat li mhux ser jiehu passi ulterjuri kontra l-provditur tas-servizz, wiehed ftit li xejn jista' jaghmel.

Ghaldaqstant l-Arbitru ma jistax jilqa' l-ilment.

Peress li giet michuda l-ewwel eccezzjoni, kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji