Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 035/2017

CR

vs

MAPFRE Middlesea plc (C-5553)

Seduta tal-14 ta' Gunju 2017

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur jghid illi:

F'nofs Lulju tal-2016, kellu incident bil-karozza tieghu tat-tip *Mazda 3 Hatchback* bin-numru ta' registrazzjoni LAR-004. L-ilmentatur inxurjat ma' *Mapfre Middlesea* tramite *First United Insurance Brokers.*

L-ilmentatur jghid li ghadda mill-proceduri normali tramite l-*brokers* tieghu u wara li sar is-*survey* minn *surveyor* imqabbad mill-kumpanija assikuratrici *Mapfre Middlesea,* gie avzat fit-30 ta' Awwissu, 2016, li l-*parts* li kellu bzonn biex tissewwa l-karozza tieghu kienu waslu. L-ilmentatur ha l-karozza ghand it-tellar *(Topcar Ltd.*) u inghata karozza tal-kiri ghall-hamest ijiem li, skont is-*surveyor*, kellha tiehu l-karozza biex tissewwa.

Gara li l-*bumper* li ssupplixxa l-fornitur tal-*parts* imqabbad mill-kumpanija tal-assikurazzjoni ma kienx jaqbel mal-mudell tal-karozza tal-ilmentatur u gew infurmati *Mapfre Middlesea* minnufih dwar dan. Wara gimgha wasal *bumper* iehor. L-ilmentatur jilmenta li anke dan it-tieni *bumper* ma kienx addattat ghall-karozza tieghu u, sadanittant, l-ilmentatur baqa' ma setax jaghmel uzu mill-karozza tieghu.

Fl-ahhar, wara erba' gimghat il-*bumper* it-tajjeb gie ordnat u twassal ghand it-tellar. L-ilmentatur jghid ukoll li apparti din il-problema tal-*bumper,* kien hemm *parts* ohra li suppost ittiehdu ghand it-tellar, fosthom *'reinforcer'* fejn jehel il-

bumper ta' wara. Sadanittant, l-ilmentatur baqa' jaggorna lill-*brokers* tieghu regolarment kemm permezz ta' telefonati u anke b'*emails* bil-ghan li tigi nvestigata l-kawza ta' dawn l-izbalji kollha u bil-ghan li jittiehdu passi halli jithaffef il-process.

Ir-*reinforcer* wasal ghand it-tellar fl-14 ta' Ottubru, u hemm it-tellar seta' jkompli bit-tiswijiet fuq il-karozza tal-ilmentatur, fejn fil-fatt, jumejn wara l-ilmentatur ha l-karozza tieghu lura minghand it-tellar.

Wara li l-ilmentatur ha lura l-karozza tieghu, hu ssottometta l-kont tal-karozza tal-kiri li kien qed juza matul l-47 gurnata li damet biex tissewwa l-karozza tieghu. Dan il-kont tela' ghall-ammont ta' €775.50. *Mapfre Middlesea* irrifjutat li tonora dan il-kont u qeghdin isostnu li jhallsu ta' hamest ijiem biss ghax, skont is-*surveyor*, il-karozza kellha titlesta fi zmien hamest ijiem.

L-ilmentatur ma jsib xejn kuntrarju ghal dak li qal is-*surveyor,* pero` jghid li z-zmien li tissewwa l-karozza ghandu jigi kkalkulat minn meta l-*parts* kollha u dawk korretti jigu kkonsenjati lit-tellar. Fil-kaz tieghu, il-*parts* ma waslux kollha u nhela hafna hin meta bdew isiru zball wara l-iehor fil-konsenja tal-*parts: parts* li ma kienux jaqblu mal-vettura tal-ilmentatur.

Il-*brokers, First United* qalu lill-ilmentatur li l-kumpanija tal-assikurazzjoni kellha kull dritt li tiehu responsabbiltà li tordna hi l-*parts* necessarji. Ghaldaqstant, l-ilmentatur, li dwar dan m'ghandux riservi, jhoss li *Mapfre Middlesea* ghandha ggorr ir-responsabbiltà hi tal-izbalji, it-traskuragni u n-negligenza li saru minn terzi persuni li hatret hi u mhux titfa' l-htija kollha fuqu.

L-ilmentatur jilmenta li ghalkemm ressaq l-ilment tieghu fil-11 ta' Jannar, 2017, *Mapfre Middlesea* lanqas biss indenjaw ruhhom jikkonfermaw li rcevew l-ilment tieghu kieku ma regax baghat jistaqsi fis-17 ta' Jannar, 2017. Ghalkemm baghtu jinfurmawh li qeghdin jinvestigaw il-kaz tieghu u kellhom iwiegbuh fi zmien qasir, l-ilmentatur baqa' bla risposta.

L-ilmentatur jghid li fit-3 ta' Frar, 2017, ircieva *cheque* minghand *First United* ghas-somma ta' €82.60, li jkopri hamest ijiem kiri ta' karozza b'€16.50 kuljum, u l-ilmentatur qieghed jiehu dan il-fatt bhala risposta negattiva ghall-*claim* tieghu.

Ghaldaqstant, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji sabiex jordna lil *Mapfre Middlesea* tirrifondilu l-ammont ta' €692.90 (€775.50-€82.60) li hi d-differenza li ghandu jiehu meta ntbaghtlu *cheque* ta' €82.60 biss.

Dan qed jitolbu minhabba l-izbalji kontinwi u l-ittardjar esagerat fil-provvediment tal-*parts* illi saru min-naha tal-fornitur imqabbad mill-istess *Mapfre Middlesea*, fejn il-karozza tieghu flok hadet hamest ijiem biex tissewwa hadet 47 jum grazzi ghal dawn in-nuqqasijiet imsemmija.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz:

Illi s-Sinjur CR huwa intitolat ghal polza msejha *Motor Policy.* Taht liema polza huwa qieghed jaghmel il-*claim* ghar-rifuzjoni ta' spejjez totali tal-kont ghall-karozza tal-kiri;

Illi l-kaz in kwistjoni jaqa' proprju fil-parametri ta' *Section 4C – "Standard Extensions Applicable to Section 3 (Losses of or Damage to Your Vehicle) Of This Policy Only or as Stated in the Schedule*", partikolarment l-Artiklu 4.10 – *"Courtesy Vehicle (Private Vehicles Only)"*, fejn jinghad illi:

"We will cover you for the cost of hiring an alternative vehicle while your vehicle is undergoing repairs following an accident covered under your policy for the period as authorised by the inspecting surveyor but not exceeding the amount shown in the Schedule…";

Illi din il-kundizzjoni tghid kjarament li l-polza ma tkoprix il-hlas ghal vettura alternattiva ghal iktar minn dak l-ammont ta' granet stipulati mis-*surveyor,* li f'dan il-kaz partikolari kien ta' hamest ijiem;

Illi ghalkemm *Mapfre Middlesea* tifhem l-inkonvenjenza u anke l-ammont ta' spejjez li garrab il-klijent, dan tal-ahhar ghandu jifhem ukoll illi r-raguni ghad-dewmien biex waslu l-*parts* ma kienx imputabbli biss lejn *Mapfre Middlesea;*

Illi, ghalhekk, *Mapfre Middlesea,* filwaqt li taghmilha cara illi s-Socjetà mhi qieghda taccetta l-ebda *policy liability,* tixtieq li tilhaq kompromess mas-Sinjur CR, billi thallsu €350. Dan l-ammont huwa ekwivalenti ghas-somma massima li tista' tigi mhallsa lis-Sinjur CR skont ix-*Schedule* ghal *Courtesy Vehicle*;

Illi dan il-kompromess u din l-offerta ta' hlas huma bla pregudizzju u li l-ammont huwa *in full and final settlement.*

Sema' x-xhieda tal-partijiet,

Ra d-dokumenti esebiti,

Jikkonsidra:

Illi dan hu ilment fejn l-ilmentatur jghid illi huwa kien inxurjat mal-provditur tas-servizz u kellu incident tat-traffiku fejn kien intlaqatlu l-*bumper* u dahhal il-karozza ghat-tiswija ghand *panel beater*. Il-provditur tas-servizz dahlet ghall-inkariku li tissupplixxi l-*parts* lill-*panel beater*. Peress li l-*bumper* li ssupplixxiet l-*insurance* ma kienx jaqbel, ingab *bumper* iehor, imma anke dan it-tieni *bumper* kien hazin u ghalhekk, sakemm ingieb it-tielet *bumper*, beda ghaddej iz-zmien. Anke *parts* ohra bhal '*reinforcer'* damu ma waslu. L-ilmentatur kien qieghed il-hin kollu jinforma lill-*broker* tieghu, *First United,* li kienet tinforma lill-*insurance.* Filwaqt li l-incident sehh f'nofs Lulju 2016, u l-ilmentatur mill-ewwel dahhal il-karozza ghat-tiswija hekk kif qallu l-provditur tas-servizz f'Awwissu, u sar is-*survey* mis-*surveyor* tal-*insurance,* il-*parts* kollha ingiebu mill-*insurance* fl-14 ta' Ottubru, u fis-16 t'Ottubru t-tellar lesta l-karozza. L-ilmentatur kien kera karozza ghax, kif jghid hu, ma setax isuq il-karozza tieghu ghaliex minghajr *bumper* kien ikun soggett ghall-periklu.

L-*insurance* tinsisti li skont il-polza ta' assikurazzjoni *Section 4C –Standard Extensions Applicable to Section 3 (Losses of or Damage to Your Vehicle) of this Policy Only or as Stated in the Schedule*, partikolarment l-Artikolu 4.10 - *Courtesy Vehicle* jinghad:

'*We will cover you for the cost of hiring an alternative vehicle while your vehicle is undergoing repairs following an accident covered under your policy for the period as authorised by the inspector surveyor but not exceeding the amount shown in the Schedule'.*

Il-provditur jghid ukoll li filwaqt li jifhem '*l-inkonvenjenza u anke l-ammont ta' spejjez li garrab is-Sur CR. Izda il-klijent ghandu jifhem ukoll illi r-raguni ghad-dewmien biex waslu il-parts ma kienx imputabbli biss lejn il-Mapfre Middlesea.'*

Filwaqt li ma kienetx qieghda taccetta *policy liability,* offriet is-somma ta' €350 u '*dan l-ammont huwa ekwivalenti ghas-somma massima li tista' tigi mhallsa lis-Sinjur skont ix-Schedule ghall-Courtesy Vehicle.'*

L-Arbitru jrid jiddeciedi dan l-ilment b'referenza ghal dak li hu ***'ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.'***[1]

Ghalhekk ic-cirkostanzi partikolari tal-kaz huma ta' importanza massima ghall-Arbitru. Huwa minnu li f'kuntratt ta' assikurazzjoni il-*policy document* jiddefinixxi r-relazzjoni kuntrattwali ta' bejn min jixtri dik il-polza u min ikun qed jinxurjah. Però, kull *policy* trid tigi interpretata wkoll skont ic-cirkustanzi tal-kaz u ma tistax tigi definita go *vacuum*.

F'dan il-kaz, l-*insurance* assumiet ir-responsabbiltà li tissupplixxi l-*parts* tal-karozza hi u, f'dan ir-rigward, l-ilmentatur ma kellu l-ebda kontroll. Kienet l-*insurance*, jew lil min qabbdet, li gabet il-*parts* hziena u l-ilmentatur kellu joqghod minghajr l-uzu tal-karozza tieghu ghal xhur shah, ghal ragunijiet li zgur ma jistghux jigu imputabbli lilu. Hu kien qed jinforma lill-*insurance* tramite l-*broker* tieghu li l-*parts* kienu qed jaslu hziena, u minn meta waslu l-*parts* fl-14 t'Ottubru 2016, sa meta tlestiet il-karozza, ghaddew biss jumejn, ghax it-tellar lestiha fis-16 t'Ottubru 2016.

Ghalhekk, kieku l-*parts* waslu fil-hin, it-tellar kien ilesti l-karozza fit-terminu ta' hamest ijiem li kien iffissa s-*surveyor* tal-*insurance.*

Ma kienetx soluzzjoni tajba dik li ssuggeriet l-i*nsurance* li l-ilmentatur isuq il-karozza minghajr *bumper.* Kif spjega tajjeb l-ilmentatur waqt is-smiegh tal-kaz, hu ma riedx jesponi lilu nnifsu ghall-periklu u, ghalhekk, ma setax jilqa' s-suggeriment tal-*insurance* li jaghmel dan. B'dan is-suggeriment, l-*insurance* kienet qieghda tipprova tissostitwixxi n-nuqqas li tipprovdi l-*parts* f'hin qasir billi tistenna li l-ilmentatur juza karozza li ma kienetx sikura ghalih.

Il-*policy* kienet tghid li l-*insurance* kienet tkopri l-ispejjez ghal karozza alternattiva '***while your car is undergoing repairs'.***[2]

Il-karozza ma setghetx tibda tissewwa qabel jaslu l-*parts*.

---

[1] Kap. 555, Art. 19 (3)(b)

[2] A fol 48

F'dan il-kaz, l-*insurance* ma pprovdiet l-ebda prova dwar il-fatti u pprezentat biss parti mill-*policy* mar-risposta. Ma gabet l-ebda prova li tirribatti dak li qal l-ilmentatur u, ghalhekk, il-verzjoni tieghu m'hijiex kontradetta u, ghalhekk, l-Arbitru m'ghandux ghalfejn ma jaccettahiex.

Però, mill-*emails* li pprezenta l-ilmentatur jirrizulta li l-ewwel *bumper* ingab hazin ghaliex l-ilmentatur kien wahhal *bumper* li kien verzjoni differenti mill-originali u, ghalhekk, meta ordnaw skont ic-*chassis number,* il-*bumper* ma qabilx.

Mill-*emails* li pprezenta l-ilmentatur jirrizulta li dan l-akkadut ha gimgha zmien. Jigifieri l-ewwel *bumper* 'hazin' wasal ghand it-tellar gimgha wara li kien dahhalha ghat-tiswija.

Allura, l-ewwel *bumper* ma ngabx hazin minhabba xi nuqqas tal-*insurance*, izda ghaliex peress li l-*bumper* milqut fl-incident ma kienx l-originali izda verzjoni ohra*,* allura ordni a bazi tac-*chassis number* ma twassalx ghal-*part* korretta.

Imma jirrizulta li t-tieni *bumper* ukoll wasal hazin u, galadarba l-*insurance* jew lil min qabbdet kienu indunaw bl-izball mal-ordni tal-ewwel *bumper*, ma kellhomx jirrepetuh bl-ordni zbaljata tat-tieni *bumper.*

Barra minn hekk, mill-provi li gab l-ilmentatur jirrizulta li r-*reinforcer*, li mieghu irid jintrabat il-*bumper,* wasal ghand il-*panel beater* fl-14 t'Ottubru, u minghajru ma setax jitwahhal il-*bumper*.

Ghalhekk, id-decizjoni ekwa, gusta u ragonevoli ghandha tkun li l-*insurance* ma thallasx tal-ewwel gimgha tal-kiri tal-karozza alternattiva peress li l-ewwel *bumper* ma ngabx hazin minhabba xi tort taghha, izda li tirrimborza lill-ilmentatur il-kumplament tal-kont.

Ghalhekk mill-kont ta' €775.50,[3] ghandhom jitnaqqsu s-somma ta' €82.60, li l-ilmentatur digà ircieva, u jitnaqqas ukoll l-ammont ta' €115.50, li huwa ekwivalenti ghal gimgha ta' kirja tal-istess karozza li m'ghandhux ibatiha l-provditur tas-servizz ghar-raguni 'l fuq moghtija.

Irid jigi nnutat ukoll li ghal 47 jum l-ilmentatur kien minghajr il-karozza tieghu u li skont l-evidenza fl-*emails* li gew skambjati bejnu u bejn il-*broker* tieghu, il-

[3] Ara ricevuta a fol 12

karozza tal-kiri kienet anqas komda u lussuza mill-karozza tieghu, apparti l-fatt l-iskomdu li ha l-ilmentatur biex joqghod jiccekkja meta ser jaslu l-*parts* u joqghod gej u sejjer ghand it-tellar. Dan l-iskomdu hafna drabi ma jigix kwantifikat fi flus imma jaghmlu l-hajja ta' dak li jkun anqas felici.

Il-kumpanija assikuratrici kienet hadet l-inkariku li ggib il-*parts* tal-karozza hi u ghalhekk kwalunkwe dewmien li kien hemm m'ghandux ibatih l-ilmentatur. Hu minnu li l-*policy* tghid li l-perjodu kopert ghall-kiri ta' karozza huwa dak kif dikjarat mis-*surveyor,* imma f'dan il-kaz partikolari, is-*surveyor* seta' jghid biss kemm kellu jdum it-tellar biex ilesti x-xoghol; u dan seta' jibda biss meta gew l-i*spare parts* kollha fl-14 t'Ottubru. Fil-fatt, fi zmien jumejn minn dik id-data, it-tellar lesta x-xoghol.

Filwaqt li l-provditur tas-servizz jghid li l-ammont ta' zmien ma kellux jeccedi *'the amount shown in the Schedule',* din ix-*Schedule* ma gietx ipprezentata bhala prova u ghalhekk lanqas dan ma gie ippruvat.

Fil-kaz ta' kuntratt ta' assikurazzjoni ghandha tirrenja fuq kollox l-*uberrima fides,* u kull polza ghandha tigi interpretata biex tirrispetta dan il-principju li jrid jigi rispettat kemm mill-inxurjat u kemm mill-assikuratur.

Filwaqt li dan il-principju jinvolvi kull element ta' '*disclosure'* fuq l-assikurat, jinvolvi wkoll il-piz fuq il-kumpanija assikuratrici li tonora l-*claims* li jsirulha kemm jista' jkun b' mod ekwu u minghajr dewmien.

Ghal dawn il-motivi, l-Arbitru hu tal-fehma li l-ilment huwa wiehed ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz u ghandu jilqghu skond kif ser jinghad.

Ghalhekk, ai termini tal-Artikolu 26(3)(c) (iv) tal-Kap. 555, jordna lill-kumpanija assikuratrici *Mapfre Middlesea p.l.c.* thallas lill-ilmentatur is-somma ta' hames mija u sebgha u sebghin ewro u erbghin centezmi (€577.40) bl-imghax legali ta' 8% fis-sena mid-data ta' din id-decizjoni sad-data tal-hlas effettiv.

Kull parti ghandha thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji