Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 064/2018

NJ ("l-ilmentatur")

vs

MAPFRE MSV Life p.l.c. **(C15722)**

("il-provditur tas-servizz")

Seduta tad-9 ta' Settembru 2019

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1] fejn l-ilmentatur bazikament jghid illi:

Huwa mar skola sekondarja u l-ewwel impjieg tieghu kien bhala *waiter*. Wara dahal fil-*purchasing* tal-ikel u l-hxejjex fis-settur tal-*catering.* Ghal xi zmien wara pprova jaqla' xi haga mill-manifattura tal-ghamara ghas-suq lokali.

Fl-2013, beda jahdem mal-Gvern fis-settur tal-indafa pubblika fejn ghadu sal-lum. Izzewweg fl-1988, ghandu zewgt itfal li t-tnejn hadu l-istat taghhom. Martu tahdem f'laboratorju tat-testijiet tad-demm fi sptar privat.

Fl-1993, l-ilmentatur kien avvicinat mis-Sur Chris Cachia, *sales person* tal-konvenuta, f'zewg okkazjonijiet separati biex jinvesti f'zewg poloz *Endowment Assurance with Profits and Accidental Death Benefit:*

1. L-ewwel polza bin-numru 6759 li saret abbazi ta' *Quotation*[2] datata 8 ta' Frar 1993, fejn gie specifikat hlas ta' *Premium* ta' Lm119.90 kull sitt xhur

[1] L-ilment shih qieghed *a fol.* 1 - 8.
[2] *A fol.* 9

ghal perjodu ta’ 25 sena u beneficcji ta’ assikurazzjoni fuq il-hajja ta’ Lm5,100 u *Estimated Maturity Value* ta’ Lm19,448, ekwivalenti ghal €45,301.65.

2. It-tieni polza bin-numru 7031 li saret abbazi ta’ *Quotation*[3] datata 16 t’April 1993, fejn gie specifikat hlas ta’ *Premium* ta’ Lm40.00 kull tliet xhur ghal perjodu ta’ 25 sena u beneficcji ta’ assikurazzjoni fuq il-hajja ta’ Lm3,383 u *Estimated Maturity Value* ta’ Lm12,900.71, ekwivalenti ghal €30,050.57.

L-ilmentatur qed jitlob lill-Arbitru:

1. Jiddikjara li s-socjetà konvenuta ma mxietx b’mod gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi sostantivi tal-kaz mal-esponenti meta:

    a. m’adempjietx ruhha mal-obbligi kontrattwali taghha versu l-ilmentatur;

    b. l-agir ilmentat kien jikkostitwixxi agir nieqes mill-*bona fide* li dejjem esigiet il-ligi;

    c. l-agir taghha ma lahaqx l-aspettativi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi li jippretendu li jekk jinghataw *“estimate”* jew *“quotation”* jew *“illustration”* ta’ kemm kellhom jircievu meta timmatura polza, ir-rizultat attwali ma jkollux avarija ta’ 43% fil kaz tal-ewwel polza u 45% fil-kaz tat-tieni polza;

    d. l-agir ilmentat, partikolarment dak tal-2016,[4] ikkonsista f’introduzzjoni ta’ klawsoli ngusti u pprojbiti, f’*misselling*, qerq, prattici kummercjali zleali u ngann u spicca zgwida lill-ilmentatur;

2. Jiddikjara u jiddeciedi li s-socjetà konvenuta tigi ordnata tottempora mal-impenji taghha skont il-*Quotation* li harget hija stess, jigifieri li fil-kaz tal-Polza 6759 thallas is-somma ta’ €45,301.65, mentri fil-kaz tal-Polza 7031 thallas is-somma ta’ €30,050.57, u dan apparti l-imghax mid-data tal-maturità taz-zewg poloz, jigifieri d-9 ta’ Frar 2018 u s-16 t’April 2018 rispettivament;

---

[3] *A fol.* 23

[4] *A fol.* 15 u 26

jew kif l-Onorabbli Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji jidhirlu xieraq, ekwu, gust u opportun.

3. Bl-ispejjez kontra s-socjetà konvenuta.

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

1. Minhabba illi l-poloz in kwistjoni gew mibjugha fis-sena 1993 u jidher illi hemm vertenza dwar l-imgiba tas-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-poloz, l-Arbitru huwa nkompetenti sabiex jisma' u jiddeciedi l-mertu dwar dik l-imgiba kif jipprovdi l-Artikolu 21(1)(b) tal-Att Dwar l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji (Kap 555).

2. Id-decizjoni sabiex jidhol fil-kuntratti in kwistjoni ittiehdet mill-ilmentatur stess minghajr pressjoni jew agir zleali min-naha tas-socjetà esponenti.

3. Il-kwotazzjonijiet li s-socjetà kienet tat lill-ilmentatur fil-bidu tal-poloz in kwistjoni kienu ibbazati fuq rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment internazzjonali u c-cirkostanzi dak iz-zmien. Is-socjetà esponenti agixxiet in *bona fede*.

4. Dik il-parti tal-poloz li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti ta' fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-poloz.

5. Minbarra "l-*Maturity Value*" hieles mit-taxxa, il-poloz ipprovdew ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

6. Is-socjetà esponenti qatt ma biddlet unilateralment il-kundizzjonijiet u t-termini tal-poloz in kwistjoni.

7. Ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem 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-poloz billi forniet lill-ilmentatur bil-valuri attwali tal-poloz, permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kien jigi anness ukoll dokument iehor imsejjah "*Important Notes",* u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *"Media Release"*.[5]

8. Ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-ilmentatur.

Is-socjetà esponenti tishaq li hija qatt ma wzat espressjonijiet mhux gusti; fl-ezekuzzjoni tal-kuntratti relattivi, ma kinetx inadempjenti jew agixxiet b'mod abbuziv, illegali u qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; ma agixxiet bl-ebda mod li jammonta ghal nuqqas ta' esekuzzjoni tal-obbligi taghha; ma kisret ebda ligi; ma zgwidat lill-ilmentatur fl-ebda stadju, la b'agir skorret u qarrieqi u lanqas b'xi mod iehor; lanqas ma mxiet b'nuqqas ta' hila, jew sengha jew traskuragni jew negligenza, u lanqas kienet inadempjenti jew kisret xi termini jew kundizzjonijiet pattwiti.

Ghalhekk ghandha tkun ordnata sabiex thallas biss l-ammont attwali tal-*maturity value* (u mhux l-ammont tal-istimi) u wisq aktar m'ghandha thallas ebda imghaxijiet jew spejjez tal-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur.

Ra d-dokumenti pprezentati;

Sema' x-xhieda;

Ra s-sottomissjonijiet tal-partijiet;

Jikkonsidra

Eccezzjonijiet Preliminari

[5] *A fol.* 45, 46

Eccezzjoni dwar Gurisdizzjoni

It-tieni eccezzjoni tal-provditur tas-servizz hija fis-sens li l-Arbitru m'ghandux kompetenza li jisma' l-ilment ghaliex skont l-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 l-Arbitru:

"... ghandu kompetenza li jisma' l-ilmenti skont il-funzjonijiet tieghu taht l-artikolu 19(1) fir-rigward tal-imgiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju li tkun saret ***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".

Il-provditur tas-servizz, ghalhekk, jikkontendi li minhabba li l-poloz in kwistjoni inbieghu fl-1993 u l-kwistjoni hija dwar dik l-imgiba, allura, l-Arbitru huwa inkompetenti li jisma' l-mertu tal-kaz.

F'dan ir-rigward, l-Arbitru jaghmel referenza ghas-sentenza tal-Qorti tal-Appell fl-ismijiet: ***Joseph Vella vs Mapfre MSV Life p.l.c*****. deciza fil-25 ta' Marzu 2019,** fejn il-Qorti qalet hekk:

"L-appellanti tilmenta li l-Arbitru ma kellux gurisdizzjoni jisma' t-talbiet fil-mertu. Tibbaza dan l-argument fuq l-artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 li jipprovdi 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.'

L-appellanti tikkontendi li minn dan l-artikolu johrog car illi l-Arbitru ghandu kompetenza li jisma' lmenti 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. Tghid izda li l-allegat nuqqas ravvizat mill-Arbitru kien fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni, ossija fis-sena 1991 u ghalhekk ma kienx kompetenti biex jiddeciedi dwaru ...

L-appellat wiegeb li minkejja li l-prodott kien inbiegh lilu fl-1991, kien biss f'gheluq it-terminu tal-polza li huwa sofra l-konsegwenzi tal-ksur tal-wieghda li kienet ghamlet l-appellanti. Ukoll jekk wiehed kellu jhares lejn il-kaz taht l-ottika ta' 'misselling', ghandu jitqies li l-imgiba tal-appellanti kienet wahda kontinwa li kompliet tirrikorri sena wara l-ohra sal-jum illi mmaturat il-polza in kwistjoni. F'dan is-sens jaghmel referenza ghall-artikolu 21(1)(d) tal-Kap. 555:

'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.'

Huwa pacifiku li l-polza 'Endowment Assurance With Profits and Accidental Death Benefit' inbieghet lill-appellat fit-18 ta' Settembru 1991. Madanakollu, din kienet tobbliga lill-appellat jhallas premium fis-sena ghal perjodu ta' 25 sena jew 'until the date of death of the life of assured if earlier'.

Kien biss meta ssehh wahda minn dawn l-eventwalitajiet li l-appellat kien intitolat ghall-hlas tas-somma meritu tal-kontestazzjoni bejn il-partijiet. Ghalhekk, l-effett taghha kien kontinwat sad-data tal-maturità li fil-kaz in ezami kien id-data tal-gheluq tal-25 sena. Bhala stat ta' fatt, il-polza mmaturat fit-8 ta' Lulju 2016. Minn dak li jirrizulta in atti, kien biss fl-20 ta' Gunju 2016 li l-appellat gie nfurmat mill-appellanti li l-maturity value tal-polza kien ta' €14,161.67, ossija somma ferm inqas minn dak li kien inghata x'jifhem li ser jircievi meta xtara l-polza. L-ilment tal-appellat dwar imgiba mhux xieraq tal-appellanti jirreferi proprju ghal dan l-avveniment. Ghalkemm l-istess huwa necessarjament marbut mal-obbligi li assumiet il-predecessur fit-titolu tal-appellanti meta bighetlu il-polza fl-1991, l-imgiba lamentata tirreferi ghan-nuqqas tal-appellanti li thallas lill-appellant dik is-somma li jippretendi u li jsostni li kellu dritt jircievi fit-8 ta' Lulju 2016.

Il-Kap. 555 dahal fis-sehh fit-18 ta' April 2016 u kif spjegat il-kaz jaqa' fil-kompetenza tal-Arbitru b'applikazzjoni tal-artikolu 21."

F'dan il-kaz hekk gara wkoll. Il-kwistjoni kollha hi li l-ilmentatur isostni li fil-waqt tal-bejgh gie mwieghed mod u kif immaturat il-polza gie offrut mod iehor.

Ghalhekk, l-imgiba tal-provditur tas-servizz kienet tikkonsisti f'serje ta' ommissjonijiet, u l-ahhar ommissjoni kienet meta l-provditur tas-servizz offra s-somma tal-maturità tal-poloz f'Jannar u f'Marzu 2018, u dan kien l-ahhar att li ghamel il-provditur tas-servizz u, ghalhekk, japplika l-Artikolu 21(1)(d) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

L-Arbitru qed jaghmel tieghu il-motivazzjoni li tat il-Qorti tal-Appell fil-kaz 'il fuq imsemmi u jiddeciedi li ghandu l-kompetenza li jisma' dan il-kaz.

Fil-Mertu

L-ilment ewlieni tal-ilmentatur huwa li fuq l-inkoraggiment u t-thajjir tal-*Insurance Salesman* huwa xtara zewg poloz *Endowment Assurance with Profits and Accidental Death Benefit* abbazi ta' zewg *Quotations* li kienu juru li wara perjodu ta' 25 sena huwa kien jircievi Lm19,448.30 (€45,301.65) fil kaz tal-ewwel polza u Lm12,900.71 (€30,050.57) fil-kaz tat-tieni polza. Huwa qed jippretendi li l-konvenuta thallsu l-ammonti kif jidhru fuq dawn il-*Quotations.*

Il-provditur tas-servizz jghid li s-somom indikati fuq il-*Quotations* huma biss *Estimated Maturity Values,* stimi *(estimate* jew *illustration*) u ma hemm xejn garantit.

Dawn l-istimi saru abbazi tac-cirkostanzi u r-rati ta' qligh li kienu jintuzaw dak iz-zmien li sar il-bejgh. Il-qligh li wiehed jaghmel meta jixtri poloz bhal dawn jiddependi fuq kif imorru l-investimenti li taghmel il-kumpanija. Dawn huma dejjem soggetti ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobbli u ohrajn li fihom tinvesti s-socjetà esponenti.

M'hemm l-ebda kwistjoni li l-ilmentatur qed jaghmel referenza ghall-mument li inghatawlu l-poloz tal-assikurazzjoni li holqu fih certa aspettattiva li meta l-polza timmatura jiehu l-ammonti indikati lilu fil-*Quotations.*[6]

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.[7]

[6] *A fol*. 9 sa 23

Biex jasal ghal dan il-gudizzju ibbazat fuq l-ekwità, il-gustizzja u r-ragonevolezza, l-Arbitru jrid jara xi provi tressqu quddiemu.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

Fl-*affidavit* tieghu,[8] l-ilmentatur jghid li l-ewwel polza (bin-numru 6579) nbdiet abbazi ta' *Quotation* datata 8 ta' Frar 1993, permezz tas-*sales person* tal-*MSV,* certu Chris Cachia. Kien dan Chris Cachia li, fuq inizjattiva tieghu u bla mitlub, stieden ruhu b'idejh u talab li jmur jara lill-ilmentatur id-dar tieghu u ta' martu biex ikellimhom fuq *life policy.* Chris Cachia insista li jmur dakinhar stess u hekk ghamel.

Skont din il-kwotazzjoni, din kellha tkun *Endowment Assurance with Profits and Accidental Death Benefit* ghal perjodu ta' 25 sena u taghlaq fid-9 ta' Frar 2018, bi hlas ta' *premium* ta' Lm119.90 kull sitt xhur u assikurazzjoni fuq il-hajja ta' Lm5,100 u cifra wahda ta' "*Estimated Maturity Value*" ta' Lm19,448.30, ekwivalenti ghal €45,301.65.

Chris Cachia kien irrimarka li l-valur tal-maturità kellu jkun aktar minn dan ghaliex is-somma indikata "*does not include terminal bonus that may be declared by the company*." L-ilmentatur jiftakar li hekk kien qalilhom Chris Cachia. L-ilmentatur jiftakar ukoll li martu kienet prezenti wkoll.

L-ilmentatur ftakar lil Chris Cachia jghidlu li l-polza li kien ser johrogilhom kienet ser tkun *Baby Bond* halli meta jikbru t-tfal ikunu jistghu jghinuhom jiehdu l-istat tal-hajja taghhom.

Chris Cachia ghamel pressjoni fuq l-ilmentatur biex jiehu decizjoni malajr. Il-laqgha fid-dar tal-ilmentatur ma damitx aktar minn siegha u Chris Cachia beda jimla l-formoli wara ftit minuti jitkellmu.

L-ilmentatur halef li ma semmielu qatt li l-valur progettat seta' jvarja skont ir-rendiment tal-investimenti li taghmel il-*Middlesea*. Kien cert ukoll li l-kelma "*endowment*" ma kienx spjegalu xi tfisser.

---

[7] Kap. 555, Art. 19(2)(b)
[8] *A fol.* 93

L-ilmentatur zied jghid li kopja tal-karti li mela Cachia lilu ma tahx u, fil-fatt, il-*Proposal Form* fil-kaz taz-zewg poloz gabar kopja taghhom mill-*MSV* fil-gimghat li ghaddew.

L-ilmentatur dejjem hallas il-*premium* anke jekk bit-tfal ta' età zghira u bi dhul modest, anke fi zmien meta kien bla xoghol, u dan kien ta' tbatija.

L-ilmentatur ikkonferma li kien jircievi l-*Annual Statements* izda qatt ma ghaddielu minn mohhu li kumpanija ewlenija fis-suq lokali kienet ser tonqos mill-indikazzjoni cara li nghata meta xtara l-poloz. Huwa dejjem fehem illi l-polza trid timmatura biex jiehu s-somma li kienet imwieghda lilu mis-*salesman* tal-*Middlesea* bil-miktub.

L-ilmentatur jghid li kienet qatgha kbira meta permezz ta' ittra datata 11 t'Ottubru 2016, l-*MSV* gharrfitu, fuq talba tieghu, li kien qed jinghata *REVISED Illustrative Maturity Value* ta' minimu ta' €24,386.97 u massimu ta' €25,938.38 bir-*Reversionary* u *Final Bonuses* inkluzi. L-ilmentatur jghid li hu mill-ewwel cempel lil *MSV Life* biex jipprotesta, izda min kellmu qallu biex fejn ilu dan iz-zmien kollu, jkompli jistenna sa ma timmatura l-polza u, mbaghad, wiehed jara fuq dak li jkun irrizulta.

Permezz ta' ittra datata 17 ta' Jannar 2018, ftit qabel ma kellha timmatura l-polza, l-*MSV Life* gharrfet lill-ilmentatur li meta taghlaq il-polza fid 9 ta' Frar 2018, kienet ser tirrendi s-somma ta' €25,694.29.

L-ilmentatur ikompli jghid li din is-somma ta' €25,694.29, tigi biss ftit aktar minn nofs dak imwieghed mill *MSV.* Huwa hassu li gie mqarraq wara li permezz ta' *Quotation* sabiha kien gie mhajjar johrog din il-polza. Ghalhekk huwa baghat *email* datata 19 ta' Jannar 2018, biex jilmenta minn dan u l-*MSV Life* irrispondiet fid-29 ta' Jannar 2018, u cahdet it-talba tal-ilmentatur biex-tirrimedja is-sitwazzjoni.

F'dawn ic-cirkostanzi, l-ilmentatur irrifjuta li jaccetta c-cekk li offrietlu l-*MSV*.

Fl-*affidavit* tieghu, l-ilmentatur tkellem ukoll dwar it-tieni polza, dik bin-numru 7031. Fil-kaz ta' din il-polza, li l-ilmentatur ilmenta dwarha wkoll, l-ilmentatur jghid li gara *più o meno* l-istess kif gara fil-kaz tal-ewwel polza. Din it-tieni polza nbdiet abbazi ta' *Quotation* datata 16 t'April 1993.

Kien l-istess Chris Cachia li talab lill-ilmentatur appuntament biex ikellmu d-dar tieghu fuq bejgh ta' polza tal-hajja ohra.

L-ilmentatur jghid li Chris Cachia kien rega' kellimhom fuq kemm kien importanti li jahsbu ghal meta jikbru t-tfal.

Skont din it-tieni kwotazzjoni, din it-tieni polza kellha tkun *Endowment Assurance with Profits* ghal perjodu ta' 25 sena u taghlaq fis-16 t'April 2018, bi hlas ta' *premium* ta' Lm40.00 kull tliet xhur u assikurazzjoni fuq il-hajja ta' Lm3,383, u cifra wahda ta' "*Estimated Maturity Value*" ta' Lm12,900.71, ekwivalenti ghal €30,050.[9]

Fuq il-kwotazzjoni kien hemm miktub, "*The projected value does not include terminal bonus that may be declared by the company*".

L-ilmentatur jghid li Chris Cachia rega' ghamel pressjoni fuqu u fuq martu biex jiehdu decizjoni malajr.

L-ilmentatur izid li anke fil-kaz ta' din it-tieni polza kien ta' nkwiet ghalih u ghal martu meta fil-11 t'Ottubru 2016,[10] l-*MSV* gharrfithom li kienet qed taghtihom *Revised Illustrative Maturity Value* ta' minimu ta' €15,479.61, u massimu ta' €16,388.81. L-istess bhalma ghamel fil-kaz tal-ewwel polza, l-ilmentatur cempel lil *MSV Life* biex jipprotesta izda min kellmu qallu biex jistenna sa ma timmatura l-polza.

L-ilmentatur isostni li permezz ta' ittra datata 22 ta' Marzu 2018, gie mgharraf mill-*MSV Life* li l-polza meta taghlaq fis-16 t'April 2018, kienet ser tirrendi s-somma ta' €16,533.40.

Din is-somma tigi ftit biss aktar minn nofs dak imwieghed u precizament 55% biss ta' dik is-somma li permezz taghha Chris Cachia, f'isem il-*Middlesea/MSV,* kien hajjar lill-ilmentatur u lil martu biex johorgu t-tieni polza.

Bhal fil-kaz tal-ewwel polza, l-ilmentatur m'accettax il-pagament ta' din il-polza meta ghalqet.

[9] *A fol.* 23
[10] *A fol.* 26

Din ix-xhieda tal-ilmentatur giet ikkorroborata minn martu permezz tal-*affidavit*[11] taghha.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq l-*affidavit*[12] ta' Victor Farrugia, ic-*Chief Operations Officer* tal-kumpanija.

Victor Farrugia xehed li hu ma kienx prezenti waqt il-bejgh tal-poloz.

Victor Farrugia qal illi l-poloz kienu tat-tip *Endowment Assurance with Profits and Accidental Death Benefit* bin numru 6759 u *Endowment with Profits* li ggib in-numru 7031, u z-zewg poloz kellhom perjodu ta' 25 sena.

Victor Farrugia spjega illi l-poloz in kwistjoni mhumiex xi tip ta' poloz kumplessi jew li ghandhom xi karatteristici strambi. Huma tip ta' poloz li ilhom jinbieghu ghal zmien twil kemm f'Malta kif ukoll barra minn Malta. Victor Farrugia jghid illi, fil-fatt, ma seta' sar l-ebda *misselling* fil-konfront tas-Sur NJ ghax il-poloz in kwistjoni kienu ntizi biex jinbieghu lil individwi bhalma huwa s-Sur NJ.

Is-Sur Farrugia qal li l-poloz ghandhom zewg karatteristici principali. Fil-fatt, il-poloz in kwistjoni kellhom ikopru r-riskju tal-mewt tal-*Life Insured* matul il kors tal-perjodu tal-istess poloz. L-uniku ammont li kien garantit kien is-*Sum Assured* li, fil-kaz tal-polza bin-numru 6759, kien fl-ammont ta' Lm5,100 (€11,879.80) u, fil-kaz tal-polza bin-numru 7031, kien fl-ammont ta' Lm3,383 (€7,880.27.)

It-tieni karatteristika tal-poloz hija l-parti tal-investiment. F'dawn it-tip ta' poloz hemm element qawwi ta' investiment u dak li jkun jippretendi *return* ghal dak li jkun investa.

Il-qabza mis-somma assikurata ta' Lm5,100 jew Lm3,383 sa kwalunkwe ammont li ppretenda s-Sur NJ jew inkella l-ammont li bih, fil-fatt, immaturaw il-poloz huwa r-rizultat tad-dhul mill-investimenti maghmula mill- kumpanija *MAPFRE MSV Life p.l.c.* ghan-nom tad-detenturi tal-poloz.

---

[11] *A fol.* 96

[12] *A fol.* 104 sa 110

Ghandu jinftiehem carament illi l-"*Bonus Rates*" mhumiex garantiti u lanqas ma huma il-massimu jew il-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom. L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijiet ta' kif jista' jkun qed imur l-andament tal-investiment. Kif jaf kulhadd, l-investimenti jistghu jitilghu jif ukoll jinzlu fil-valur taghhom.

Iz-zewg poloz irrendew dhul tajjeb meta ipparagunati ma' investimenti ohra.

Il-*Quotations* tat-8 ta' Frar 1993 u tas-16 t'April 1993, semmew *Estimated Maturity Value* u mhux *Guaranteed Maturity Value* fl-ammont ta' Lm19,448 u Lm12,900.71, f'kaz ta' maturazzjoni tal-poloz minghajr *Terminal Bonus.*

Dawn il-figuri ma setghux ikunu garantiti kif qieghed jippretendi l-ilmentatur.

Estimated Maturity Value huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration)* li saret meta s-Sur NJ xtara l-poloz.

Il-kwotazzjonijiet li s-socjetà *MAPFRE MSV Life p.l.c.* kienet tat lis-Sur NJ fil-bidu tal-poloz in kwistjoni kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma "*Estimated Maturity Values"* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffetwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investimenti sottostanti.

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 m'huwiex garanzija tal-futur.

Jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha, wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-poloz in kwistjoni, li hija l-parti tal-investiment, marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti tul il-kors tal-perjodu tal-poloz *de quo.*

Ta' kull sena, is-socjetà *MAPFRE MSV Life p.l.c.* dejjem zammet lis-Sur NJ mgharraf ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-poloz *de quo* billi forniet lis-Sur NJ

bil-valuri attwali tal-poloz *de quo* permezz tal-*Bonus Statements* u dokumenti importanti[13] ohra annessi.

Già mis-sena 2005 u, *cioè*, minn tlettax-il sena qabel ma immaturaw il-poloz, is-Sur NJ kien qed jistaqsi u jigi formalment mgharraf bl-andament tal-investiment tieghu. L-imsemmija revizjonijiet saru wara talbiet tas-Sur NJ stess kif jidher car mill-ittri tas-socjetà *MAPFRE MSV Life p.l.c.* tal-11 ta' Ottubru 2016,[14] l-20 ta' Gunju 2014,[15] il-25 ta' Gunju 2014[16] u t-28 ta' Lulju 2005.[17]

Is-Sinjuri NJ facilment qed jippruvaw ipittru lilhom infushom bhala imqarqin u lil *MAPFRE MSV Life p.l.c.* bhala xi kumpanija li tonqos minn dmirijietha. Fl-ebda stadju, is-socjetà *MAPFRE MSV Life p.l.c.* qatt kienet involuta f'xi prattici mhux gusti jew skemi illeciti *ai termini* tat-Taqsima VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur Kap. 378.

Id-decizjoni sabiex jidhol fil-kuntratt ittiehdet mis-Sur NJ stess minghajr pressjoni jew agir zleali min-naha tas-socjetà *MAPFRE MSV Life p.l.c.* Il-bejgh tal-poloz in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-poloz u, *cioè*, fi Frar u April 1993.

Qabel ma saru l-kuntratti in kwistjoni, is-Sur NJ gie pprezentat bl-Avviz Statutorju[18] mahrug skont il-provedimenti tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja, kif kienet obbligat taghmel is-socjetà *MAPFRE MSV Life p.l.c.* Dawn l-Avvizi kienu mahsuba sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn tkun saret xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu.

Fil-fatt, is-Sur NJ ma ta l-ebda notifika ta' thassir jew hsieb mill-gdid dwar l-istess kuntratti u, fil-fatt, intrabat minn jeddu bil-kuntratti in kwistjoni.

Kif gieli jigri, is-Sinjuri NJ mhux kuntenti bl-ammont offrut u, allura, minflok accettaw ic-cirkostanzi, illi huma dawk li huma, ipprovaw iwahhlu t-tort lil xi hadd iehor.

---

[13] *A fol.* 45 u 47
[14] *A fol.* 15 u 26
[15] *A fol.* 69
[16] *A fol.* 71
[17] *A fol.* 73 u 76
[18] *A fol.* 43 u 44

Is-socjetà mhijiex libera li tasal ghal xi ftehim differenti ma' xi wiehed jew iehor tad-detenturi a vantagg tas-Sinjuri NJ. Din kieku tkun tammonta ghal agir tal-ikbar irresponsabilità u mill-aktar skorretta.

Konsiderazzjonijiet Ohra

L-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodott u jara jekk lahaqx *"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."*[19]

Ghalhekk, l-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienu qed jinbieghu il-poloz, x'gie imwieghed u, fil-fatt, dak li inghata.

L-ilmentatur xehed li l-bejgh tal-poloz sar fuq l-inizjattiva tas-Sur Chris Cachia li pprezenta ruhu bhala rapprezentant tal-*Middlesea Insurance p.l.c.*, u li abbazi ta' dak li qallu u l-*Quotations* ipprezentati lilu, hu kellu jiehu s-somma ta' Lm19,448.30 (€45,301.65) fil-kaz tal-ewwel polza bin-numru 6759, u s-somma ta' Lm12,900.71 (€30,050.57) fil-kaz tat-tieni polza bin-numru 7031 meta l-poloz jimmaturaw fi zmien 25 sena.

Dan ma giex kontradett mill-provditur tas-servizz ghax lis-Sur Chris Cachia ma tellghuhx jixhed, u lanqas ikkuntattjawh biex jaraw jekk dak li qal l-ilmentatur kienx minnu.

Mill-kontroezami[20] ta' Victor Farrugia johrog illi s-Sur Farrugia lil Chris Cachia ma kellmux sabiex jara jekk dak li qed jghid l-ilmentatur hux minnu jew le, kif ukoll ghax jahsbu *"li mhuwiex fair li mmorru lura dak iz-zmien kollu u nistaqsu dwar dak li gara"*.

L-Arbitru huwa moralment konvint li s-*salesman* verament kien qed jipprova jbiegh il-poloz u m'ghandu l-ebda prova ohra kuntrarja ghal dak li qal l-ilmentatur, jigifieri li s-*salesman* ma spjegalux kif tahdem *Endowment Policy*, jigifieri li tiddependi fuq kif imorru l-investimenti li taghmel il-kumpanija, izda qallu biss li kien qed ifaddal u indikalu s-somma li kellu jiehu mal-maturità tal-istess polza.

[19] Kap. 555, Art. 19(3)(c)
[20] *A fol.* 113

L-Arbitru jaqbel ma' dak li xehed is Sur Victor Farrugia, jigifieri, li s-*salesman* ghandu jaghti t-taghrif kollu lill-konsumatur meta jkun qed ibiegh polza, kemm it-tajjeb u kemm il-hazin; però, kif ammetta S-Sur Farrugia stess, is-*salesman* ovvjament xogholu hu illi jispjega l-prodott tajjeb u, fejn hu tajjeb, jissottolinja t-tajjeb.[21]

Dan jista' jwassal biex il-konsumatur ma jkunx f'qaghda gusta li jiehu decizjoni jekk jixtrix il-polza jew le, u anke jekk jiddeciedi li jixtriha, meta l-polza tkun fit-tul, persuna b'rizorsi limitati tkun ghamlet pjan ghal hajjitha skont il-promessi li tinghata. Il-konsumaturi ghandhom dritt ghal access adegwat ghal informazzjoni dwar oggetti jew servizzi li tkun cara, korretta u ma tqarraqx.

Kif irreteniet il-Qorti tal-Appell:

"*Bhala punt ta' tluq jibda biex jigi osservat illi, di regola, fil-konvenzjonijiet ordinarji l-kontraenti jaslu ghall-formazzjoni taghhom, skont il-principji ta' dik il-libertà u awtonomija, bil-partecipazzjoni ta' trattattivi esprimenti l-volontà negozjali taghhom. Ukoll f'dik il-fazi pre-kontrattwali ghandha parti sinjifikattiva l-bwona fede tal-kontraenti, intiza din bhala dak id-dover li l-partijiet jinformaw lil xulxin b'dawk l-elementi ta' intendiment aktar preciz u ezatt tal kuntratt li jkun ser isir. Huwa utli li jinghad li f'dan l-istess dover ta' informazzjoni ghandhom ikunu maghrufa u spjegati wkoll kull kawza tal-inefficjenza tal-kuntratt jew il-kawzi tal-inadempiment tieghu".*[22]

Fl-*affidavit* tieghu, is-Sur Victor Farrugia ta spjegazzjoni shiha u cara ta' kif tahdem *Endowment Policy*. Izda dan kellu jinghad lill-ilmentatur qabel ma inbieghulu l-poloz u mhux waqt is-smigh tal-kaz bhala difiza. Galadarba l-prestazzjoni ta' din it-tip ta' polza tiddependi fuq kif imorru l-investimenti li tkun ghamlet il-kumpanija, dan kellu jigi spjegat lill-ilmentatur qabel ma kkommetta ruhu ghall-investiment.

Il-provditur tas-servizz ma gab l-ebda prova li s-*salesman* ghamel dan. Il-prova li ghandu l-Arbitru hi dik tal-ilmentatur ikkorroborata minn martu li jghidu li s-*salesman* kellimhom dwar l-importanza li jahsbu ghal meta jikbru u jaslu biex jirtiraw huma fil-kaz tal-ewwel polza, u ghal meta uliedhom jaslu biex jiehdu l-

[21] *A fol.* 108
[22] *Raymond Camilleri et vs Touring Mediterraneo Ltd*. QA, 6/10/2010

istat taghhom fil-kaz tat-tieni polza; u s-somma li jiehdu f'kull kaz kif jidhru fuq il-*Quotations* rispettivi meta l-poloz jimmaturaw.

Kellu jigi spjegat bl-aktar mod car x'seta' jwassal biex l-ilmentatur ma jiehux dak li kien qed jigi mwieghed biex jithajjar jixtri l-poloz.

Mill-provi jirrizulta li s-*salesman* ta lill-ilmentatur *Life Assurance Quotation* wahda ghal kull polza. Kull wahda minn dawn il-*Quotations* juru figura wahda biss bhala *Estimated Maturity Value:* dik tal-ewwel polza datata 8 ta' Frar 1993, turi s-somma ta' Lm19,448.30 (€45,301.65), u dik tat-tieni polza datata 16 t'April 1993, turi s-somma ta' Lm12,900.71 (€30,050.57).

M'hemm xejn li jindika li s-*salesman* qaghad jispjega li dawk il-figuri kienu jiddependu fuq il-*bonuses* ta' dak iz-zmien u li jistghu jinbidlu.

Huwa facli ghall-provditur tas-servizz li jghid li din hija polza semplici u li kulhadd seta' jifhimha.

L-Arbitru ma jaqbilx ma'dan. Dak li jidher semplici ghal min hu espert fil-qasam mhux necessarjament huwa daqshekk semplici ghall-konsumatur; u l-provditur ta' dawn il-prodotti finanzjarji ghandu l-obbligu li jispjega fid-dettall u bl-aktar mod car kemm it-tajjeb kif ukoll il-limitazzjonijiet tal-prodott.

Skont is-Sur Victor Farrugia stess, l-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investimenti sottostanti. Is-*salesman* kellu jispjega lill-ilmentatur kif bidla fil-*bonus rates* kienet taffettwa l-*Maturity Value* tal-polza.

Il-provditur tas-servizz seta' ghamel dan b'mod simili ghal dak li uza fl-ittra li baghat lill-ilmentatur fil-11 t'Ottubru 2016,[23] fejn inkluda tabella zghira li turi *Revised Illustrative Maturity Values* ikkalkolati b'rati differenti ta' *Bonus Rates.*

Dan kellu jsir qabel ma l-ilmentatur intalab jiddeciedi jekk jixtrix il-poloz jew le. L-informazzjoni li nghatat lill-ilmentatur matul it-terminu tal-polza dwar il-valur tal-polza kellha relevanza limitata. Ma kinetx soluzzjoni ghall-ilmentatur li jikkunsidra li johrog mill-poloz ghax kien jitlef il-flus.

[23] *A fol.* 15

Il kaz li ghandu quddiemu l-Arbitru huwa dak ta' ilmentatur li qed jghid li gie mwieghed mod u inghata mod iehor; li gie mhajjar jixtri poloz a bazi ta' valuri li inghata dak iz-zmien u li ma giex spjegat lilu li dawn jistghu ivarjaw, kif u kemm. Huwa minnu li l-provditur tas-servizz jaghti spjegazzjoni shiha u cara ta' kif tahdem *Endowment Policy,* però, dan kellu jinghad lill-ilmentatur qabel ma inbieghlu l-prodott u mhux waqt il-kaz bhala forma ta' difiza ghalih.

Jekk din it-tip ta' polza, kif fil-fatt hi, tiddependi fuq kif imorru l-investimenti li tkun ghamlet il-kumpanija, dan kellu jigi spjegat lill-ilmentatur qabel ma kkommetta ruhu ghall-investiment.

Li kieku gew spjegati d-dettalji kollha ta' kif tahdem *Endowment Policy*, specjalment il-fatt li m'hemm xejn garantit u li l-*Estimated Maturity Value* seta' jvarja anke b'mod sostanzjali, allura, l-ilmentatur ma kienx ikun jista' jilmenta li hu gie zgwidat.

Imma l-provditur tas-servizz ma gab l-ebda prova li *s-salesman* tieghu ghamel dan.

Ghalhekk l-Arbitru jemmen li fuq bilanc ta' probabilità, l-ilmentatur ipprova li ma inghatax l-informazzjoni u d-dettalji kollha mehtiega dwar il-poloz u l-karatteristici taghhom imma gie moghti l-impressjoni li kien ser ifaddal il-*premium* fiss li jhallas, u meta polza timmatura, hu jiehu somma flus ibbazata fuq dak il-*premium* fiss.

Meta jinbiegh prodott finanzjarju huwa obbligu tal-provditur tas-servizz li jispjega l-karatteristici kollha tal-prodott, kemm il-beneficcji kif ukoll il-limitazzjonijiet, u jekk ikun il-kaz, ir-riskji pertinenti.

Dan l-obbligu mhux xi obbligu li twieled illum imma huwa l-bazi tal-*bona fede* li hija l-bazi ta' kull kuntratt.

Fil-kaz ta' kuntratt ta' assikurazzjoni, il-principju ta' *uberrima fides* japplika ghaz-zewg nahat, kemm fuq in-naha tal-assikurat li jaghmel *full disclosure*, kif ukoll fuq il-kumpanija assikuratrici li trid tispjega sew id-dettalji u l-karatteristici tal-prodott.

Fost il-kriterji li l-Arbitru jrid juza biex jasal ghal decizjoni jekk l-ilment huwiex wiehed gust, ekwu u ragonevoli, hemm:

"l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien ta' meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment".[24]

Ghal bniedem ordinarju, li mhuwiex midhla tas-settur tal-assikurazzjoni, u wisq aktar ta' kif tiffunzjona *Endowment Policy,* mhix haga tal-iskantament li l-konsumatur jifhem li jkun dahal fi skema ta' tifdil li trendi certa somma partikolari fl-gheluq taghha.

U min jemmen hekk ikollu certi aspettattivi.

L-Arbitru ma jhossx li l-imentatur gie ttrattat b'mod gust, ekwu u ragonevoli meta immaturat il-polza u lanqas ma ntlahqu l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tieghu ta' meta kien qed jixtri dawn il-poloz.

Ghalhekk, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz u qed jilqghu sakemm huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

Bhala kumpens, l-Arbitru jrid jara li dan ukoll ikun wiehed ragonevoli u ma jistax jilqa' dak li jghid l-ilmentatur, li jrid jinghata s-somma kollha indikata fl-*Estimated Maturity Value* ghal dawn ir-ragunijiet.

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentatur ma gewx milhuqa u, ghalhekk, seta' kellu opportunitajiet ohra f'hajtu li ma lahaqhomx.

Però, l-Arbitru m'ghandux prova ta' x'setghu kienu dawn l-opportunitajiet meta jitqies li l-ilmentatur kien qed ihallas ftit ftit u, ghalhekk, ma setax jinvesti xi somma flus f'daqqa f'xi investiment li kellu xi kupun gholi u li ghalhekk tilef xi opportunità kbira ta' investiment.

Dan il-kaz huwa differenti minn kazi ohrajn li kellu l-Arbitru fejn kien indikat li s-somma hija "*approssimattiva*".

[24] Kap. 555, Art. 19(3)(c)

Huwa difficli hafna li l-Arbitru jista' jasal ghal xi somma preciza u l-kumpens li jista' jinghata huwa wiehed ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif sanzjonat jaghmel espressament permezz tal-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555, imma dan l-ezercizzju ta' ekwità jrid ikun ukoll ragonevoli.

Huwa minnu li l-ilmentatur ma setax johrog mill-poloz ghaliex kien jitlef il-flus, imma min-naha l-ohra, l-Arbitru jrid ihares ukoll lejn x'kienu l-opportunitajiet alternattivi li kellu li, kif spjegat, ma kinux hafna.

Meta l-Arbitru ikkonsidra l-andament kumplessiv tal-poloz ra li r-rendiment taghhom kien ta' madwar erbgha fil-mija. Fic-cirkostanzi kollha dan ma kienx wiehed hazin u dan iwassal lill-Arbitru li jqis li n-nuqqas li sar fil-bidu tal-investiment mir-rapprezentant tal-kumpanija (is-*salesman*) ghandu jigi mitigat.

Ghalhekk il-kumpens li ser jinghata *arbitri et boni viri* ghandu jirrifletti c-cirkostanzi kollha, fosthom, il-fatt li finalment il-poloz hallew rendiment tajjeb.

Il-gustizzja ekwitattiva hija ibbazata fuq dak li, fil-kuxjenza tieghu, l-Arbitru jhoss li jkun xieraq li jinghata meta jiehu in konsiderazzjoni 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 recenti f'kaz simili u, *cioè*, s-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 wara li haseb fit-tul, l-Arbitru jiddeciedi l-kumpens lill-ilmentatur kif gej:

a. Fil-kaz tal-polza bin-numru 6759, is-somma ta' tlett elef u hames mitt ewro (€3,500) ghandha tizdied mas-somma li giet likwidata fid-data tal-maturità tal-polza u, *cioè*, dik ta' €25,694.29 u, ghalhekk, jinghata s-somma komplessiva ta' €29,194.29; u

b. Fil-kaz tal-polza bin-numru 7031, is-somma ta' elfejn ewro (€2,000) ghandha tizdied mas-somma li giet likwidata fid-data tal-maturità tal-

polza u, *cioè*, dik ta' €16,533.40 u, ghalhekk, jinghata s-somma komplessiva ta' €18,533.40.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c.* thallas lill-ilmentatur is-somma komplessiva ta' disgha u ghoxrin elf, mija u erbgha u disghin ewro u disgha u ghoxrin centezmu (€29,194.29) fil-kaz tal-polza bin-numru 6759, u s-somma komplessiva ta' tmintax-il elf, hames mija u tlieta u tletin ewro u erbghin centezmu (€18,533.40) fil-kaz tal-polza bin-numru 7031.

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

Kull parti ghandha thallas l-ispejjez li ghamlet ghal din il-procedura.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji