Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 119/2018

MN u NN

(l-ilmentaturi)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tas-17 ta' Frar 2020

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentaturi jilmentaw li s-somma li giet offruta lilhom mill-provditur tas-servizz meta z-zewg poloz tal-assigurazzjoni fuq il-hajja li huma kellhom immaturaw, ma kinetx dik offruta lilhom fid-data tal-bejgh, anzi kienet ferm izghar.

L-ilmentaturi jhossu li s-somma ta' €14,471.80 li l-provditur tas-servizz offrielhom bhala likwidazzjoni tal-poloz, b'numru 33178 u 33179 f'isimhom rispettivament, ma kinetx accettabbli. Huma sahqu li ghamlu dawn il-poloz sabiex meta t-tfal taghhom jikbru, jkollhom sostenn finanzjarju biex ikunu jistghu jibdew hajjithom. Tennew li meta huma ghamlu l-kalkoli taghhom fuq dak imwieghed lilhom waqt il-bejgh, raw li huma kienu ser ihallsu madwar €10,150 u jiehdu lura €27,493 fuq kull polza.

Ghaldaqstant, ikkonkludew li kienu ser jiehdu lura bit-8% li kien ahjar mir-rati tal-bank ta' dak iz-zmien, liema rati kienu madwar 5% u 5.5%.

L-ilmentaturi sostnew li meta innotaw id-dhul ta' kull sena ma kienx dak imwieghed, kienu ghamlu kuntatt mal-provditur tas-servizz izda intqal lilhom li jekk iwaqqfu l-polza taghhom dak iz-zmien kienu ser jiehdu biss is-somma li kienu hallsu flimkien ma' xi interessi zghar, filwaqt li kien hemm ukoll xi spejjez tal-amministrazzjoni. Dak iz-zmien, huma kienu nghataw il-parir sabiex ma jitterminawx il-poloz taghhom ghax inkella ma jkunux ghamlu pass ghaqli.

L-ilmentaturi indikaw li meta wasal iz-zmien li jimmaturaw il-poloz in kwistjoni, huma rcevew notifika minghand il-provditur tas-servizz fejn gew offruti s-somma ta' €14,471.80 kull wiehed, izda, meta sussegwentement ghamlu kuntatt ma' rapprezentant tal-istess provditur tas-servizz, dan mill-ewwel offrielhom zieda ta' 10% fuq is-somma minghajr l-ebda gustifikazzjoni, liema somma, imbaghad, telghet ghal €15,958.27 kull wiehed.

Huma insistew li dan mhuwiex accettabbli, partikolarment, meta l-ammont li l-provditur tas-servizz qieghed joffri huwa kwazi nofs dak imwieghed originarjament. Ghaldaqstant, l-ilmentaturi qed jippretendu li jiehdu lura dak li kienu gew imwieghda, jigifieri, s-somma ta' €27,493 kull wiehed, jew xi ammont iehor vicin din is-somma.

Ra t-twegiba tal-provditur tas-servizz:

Illi t-talbiet tal-ilmentaturi huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez stante:

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq ticcara l-fatt illi minhabba li l-poloz in kwistjoni gew mahruga mis-socjetà Middle Sea Insurance Co. Ltd., u minhabba illi l-istess poloz imbaghad gew trasferiti 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:

   'L-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-poloz in kwistjoni gew mibjugha fis-sena 1996, u jidher illi hemm vertenza dwar l-imgiba tas-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-istess poloz, 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.

3. Illi fit-tielet lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fir-rigward taz-zewg poloz ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-poloz in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallashom is-somma ta' Euro27,493 (Lm11,803) jew ammont iehor vicin dik is-somma ghal kull polza, u *cioè,* fir-rigward tal-polza bin-numru 33178 u l-polza bin-numru 33179.

   F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentaturi sofrew xi danni u, ghalhekk, huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur taghhom, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilhom ma jistax ikun dak li qed jitolbu fit-Taqsima D tal-ilment. Dan l-ammont huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentaturi xtraw il-poloz *de quo*.

   Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated*

Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses issa jkunu 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-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati taghhom.

Il-kwotazzjoni li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentaturi fil-bidu tal-poloz in kwistjoni kienu ibbazati fuq ir-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 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-kwotazzjonijiet li tat fil-bidu tal-poloz in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet *in bona fede.*

In oltre, anke wara l-hrug tal-poloz in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghhom, 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-immanigjar 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 m'huwiex garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-poloz meta gew mibjugha lill-ilmentaturi bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. 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 ilhom fis-sehh dawn il-poloz; b'dan, però, illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-poloz 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-poloz *de quo.*

Fil-fatt, irid jinghad illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrfin 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 lill-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-poloz *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 ta' whud minnhom qed jigu hawn annessi ma' din ir-risposta immarkati bhala Dok. MSV1 A sa H. Fil-fatt, l-ilmentaturi stess fl-ilment taghhom ma jichdux illi kienu infurmati mis-socjetà esponenti dwar kif kienu qed imorru l-poloz in kwistjoni. Dan minhabba l-fatt illi l-ilmentaturi kienu jircievu minghand is-socjetà esponenti l-i*statements* ta' kull sena. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-poloz minn sena ghal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-poloz kienu qed jikbru 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 jippretendu li jircievu l-ilmentaturi mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotations* originali (l-ilmentaturi ma jaghmlu ebda referenza ghar-revizjonijiet tal-istimi li saru fil-frattemp!) u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturaw l-istess poloz. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentaturi taht il-poloz *de quo* u, ghalhekk, is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentaturi.

F'dan ir-rigward irid jinghad ukoll illi l-poloz *de quo,* apparti l-element ta' investiment suggett principali ta' din il-vertenza, kellhom ikopru ir-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-ilmentaturi fl-ilment taghhom. L-ghan tal-poloz in kwistjoni kien li jipprovdu '*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 ta' kull polza kien l-ammont ta' Euro8,609.36 (Lm3,696). Fil-fatt, il-kuntratti tal-poloz in kwistjoni jghidu b'mod car illi, '*The **<u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)</u>*** (emfasi mizjud) *and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract.'* Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-poloz in kwistjoni meta l-istess poloz lahqu *maturity value* fl-ammont ta' Euro15,958.27 fil-kaz ta' kull polza in kwistjoni.

Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-poloz in kwistjoni kienu investiment siewi ghaliex 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.

Fil-kuntest tal-*maturity value*, is-socjetà esponenti tixtieq tindirizza dak li qed jigi allegat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom dwar il-fatt illi l-*maturity value*, fir-rigward ta' kull polza, indikat fl-ittri mahruga mis-socjetà esponenti fl-24 ta' Novembru 2017 (annessi mal-ilment) kien zdied b'valur ta' '*10% ohra tas-somma* (i.e. is-somma indikata fl-ittri tal-24 ta' Novembru 2017) *minghajr ebda gustifikazzjoni*.' Is-socjetà esponenti tixtieq taghmilha cara illi din iz-zieda kienet gustifikata minhabba illi fl-ewwel lok, il-poloz in kwistjoni kienu ghadhom ma immaturawx fl-24 ta' Novembru 2017 u, ghalhekk, kien ghad hemm lok li dan l-ammont jizdied. Fil-fatt, fid-data tal-maturità tal-poloz, il-*maturity value* ta' kull polza kien zdied ghall-ammont ta' Euro14,507.52. Fit-tieni lok, l-ammont indikat fl-ittri tal-24 ta' Novembru 2017, kif ukoll l-ammont imsemmi ta' Euro14,507.52, ma jinkludix it-*terminal bonus* fir-rigward ta' kull polza u li l-valur tat-*terminal bonus,* jekk jigi fil-fatt iddikjarat, jigi ikkomunikat lill-assikuraturi fil-mument tal-maturità tal-poloz (kif l-isem tal-*bonus* fil-fatt jindika).

F'dan il-kaz, it-*terminal bonus* ta' kull polza kien jammonta ghall-ammont ta' Euro1,450.75. Fil-*policy schedule* ta' kull polza, li gew annessi mal-ilment, fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi *'In respect of each premium paid, Lm198.91 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **<u>may</u>** be declared by the Company from time to time*.' Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-poloz, l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses.* In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium,* fl-ammont ta' Lm198.91 fis-sena fir-rigward ta' kull polza, li fid-data tal-immaturar tal-istess poloz kien jammonta ghal Euro9,730 fir-rigward ta' kull polza kien, fil-fatt, ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit.

4. Fir-raba' lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-poloz in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-poloz, u *cioè,* f'Dicembru tas-sena

1996. Fil-fatt, qabel ma saru l-kuntratti in kwistjoni, l-ilmentaturi gew ippezentati bl-Avvizi Statutorju mahruga skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assikurazzjoni 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-poloz liema Avvizi gew iffirmati mill-ilmentaturi stess. L-Avvizi in kwistjoni kienu jinkludu diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsbuha mill-gdid u, jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghataw dawn l-Avvizi. Dawn l-Avvizi kienu mahsuba 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-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dawn l-Avvizi, tant li mbaghad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratti in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni ma' kull polza iffirmati mill-ilmentaturi li qed jigu mmarkati bhala Dok. MSV2 u MSV3.

5. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratti relattivi u, *cioè,* fir-rigward tal-poloz bin-numri 33178 u 33179, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentaturi fl-ebda stadju; u, ghalhekk, m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjonijiet ta' dan l-ilment.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

Eccezzjonijiet Preliminari:

Il-provditur tas-servizz isostni li l-Arbitru m'ghandux kompetenza jisma' l-ilment skont l-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta li jipprovdi li:

*'L-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.'

Isostni li minhabba li l-poloz in kwistjoni gew mibjugha fl-1996, u jidher li hemm vertenza dwar l-imgiba tas-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh, l-Arbitru m'ghandux il-kompetenza jisma' l-ilment.

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 ghal 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 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-ilmentaturi qed jissottomettu li filwaqt li kien qed isir il-bejgh, huma gew imweghda somma partikolari, u l-provditur tas-servizz naqashom ukoll, jekk mhux l-aktar, meta ma zammx kelmtu u offrielhom somma ferm inferjuri fid-data tal-maturità, jigifieri fit-23 ta' Dicembru 2017.

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 fit-23 ta' Dicembru 2017, meta immaturat il-polza, u meta l-ilmentaturi inghataw somma ferm anqas minn dak imwieghed.

Kif irriteniet il-Qorti tal-Appell[1] 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 ukoll fid-data tal-maturità tal-polza fl-2017, meta kien digà fis-sehh il-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Ghalhekk, l-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta ma japplikax u, ghalhekk, 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.[2]

L-ilment ewlieni tal-ilmentaturi huwa li meta rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien qed ibieghilhom il-poloz, kien intqal lilhom li kienu ser ihallsu Lm4,357 (li fl-ilment taghhom huma indikawh bhala €10,150) kull wiehed u wara wiehed u ghoxrin sena kienu ser jiehdu s-somma ta' Lm11,802 (fl-ilment taghhom indikat bhala €27,493), u mhux l-€14,471.80 jew il-€15,958.27 li gew offruti lilhom mal-maturità tal-polza u, ghalhekk, qed jippretendu li jinghataw is-somma ta' €27,493 kull wiehed jew xi ammont vicin.

Mill-banda l-ohra, fi ftit kliem, il-provditur tas-servizz jghid li s-somma li giet indikata lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh kienet biss stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien, jigifieri li kienet ibbazata fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien, u dan ghaliex l-

---

[1] *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

[2] Kap. 555, Art. 19(2)(b)

aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti u, ghalhekk, enfasizza li din l-istess somma qatt ma giet deskritta bhala garantita.

Huwa car li l-ilmentaturi qed jghidu li fil-mument tal-bejgh inholqot aspettattiva fihom li jiehdu certa somma u fid-data tal-maturità tal-polza gew offruti ferm anqas.

Biex jasal ghad-decizjoni jekk l-ilment huwiex wiehed gust, ekwu u ragonevoli, l-Arbitru jrid jara xi provi tressqu quddiemu.

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

Fix-xhieda[3] tieghu, l-ilmentatur qal li lura fis-sena 1995, kien mar id-dar taghhom, Ray Deguara, dak iz-zmien impjegat ta' *Azzopardi Insurance Brokers Limited*, agenti tal-provditur tas-servizz. Dakinhar, hu offrielhom zewg *Baby Bonds* u spjegalhom din il-polza fiex tikkonsisti, filwaqt li sahaq maghhom li dan kien investiment tajjeb, investiment ghall-futur u ta' vantagg kbir ghalihom hekk kif ipprezentalhom xi *workings.*[4]

Hekk kif rifless f'dawn l-istess *workings*, kien intqal lilhom li huma jhallsu Lm4,357 fuq kull polza u wara wiehed u ghoxrin sena jiehdu lura Lm11,802 kull wiehed, liema ammont ma jkunx taxxabbli. L-ilmentatur stqarr li dak iz-zmien, is-Sur Deguara kien qalilhom li dawn il-figuri kienu *estimates*, jigifieri li s-somma tkun, bejn wiehed u iehor, dik ikkwotata; izda zgur li l-ispjegazzjoni tieghu ma kinitx fid-dettall ta' kif tahdem din l-istess polza.

Meta ikkunsidra dak li ntqal lilhom mir-rapprezentant, l-ilmentatur ikkonkluda li a bazi ta' dan kollu, huma kienu ser jinghataw, bejn wiehed u iehor, b'rata ta' 8.5% meta *fixed deposit* il-bank kien qed joffri bejn 5% u 5.5%. Dak iz-zmien hu ikkunsidra ukoll li ma kienx ser johrog l-ammont kollu f'daqqa izda kien ser ifaddalhom ftit ftit.

L-ilmentatur stqarr li *'… meta qalli stima, jien dak iz-zmien fhimt li tista' tkun + jew – 15%.'*[5]

---

[3] *A fol.* 76
[4] *A fol.* 8
[5] *A fol.* 77

Lill-ilmentaturi, ir-rapprezentant kien qalilhom li hemm fond kbir li kulhadd ipoggi xi haga fih u spjegalhom li dan hu tip ta' kif tahdem assikurazzjoni: li kulhadd ihallas il-parti tieghu u mill-flus li jkun hemm fil-basket, jithallas il-*claim* tal-persuni li jkun hemm.

Kien qalilhom ukoll li s-somma tizdied matul is-sena b'revizjoni tas-sitwazzjoni tal-*fund*, filwaqt li jekk jibqghu ihallsu ghal wiehed u ghoxrin sena, kienu awtomatikament jinghataw *bonus*; izda fl-ebda hin ma qalilhom li l-flus jistghu jigu investiti f'xi kumpaniji ohra u li jistghu ma jmorrux tajjeb jew li ma jehdux is-somma indikata lilhom.

Tul iz-zmien, wara li beda jinnota li l-percentagg tar-*return* qed jonqos, l-ilmentatur kien ghamel kuntatt mal-provditur tas-servizz fejn qalilhom li s-somma ma tantx kienet tidher li miexja fid-direzzjoni ta' dak li kien intqal lilhom. Eventwalment, kien staqsa x'kienu l-konsegwenzi li kieku kellu johrog minn din il-polza meta din kien ilha biss ghaxar snin fis-sehh, u kienu infurmawh li jekk iwaqqaf il-polza kien ser jitlef il-*bonuses* kollha kif ukoll jehel 5% *administration fee*. Wara li ddiskutewha bejniethom, l-ilmentaturi raw li ma kienx *worth it* li jitterminaw il-polza dak iz-zmien u, ghalhekk, ma kellhomx triq ohra x'jaghmlu hlief li jistennew u jaraw x'ser jigri fl-ahhar.

Hekk kif kienu ser jimmaturaw il-poloz, kienu rcevew notifika dwar dan minghand il-provditur tas-servizz fejn gew offruti s-somma ta' €14,000 kull wiehed. Izda, meta staqsew dwar kif ser jinghataw biss kwazi n-nofs ta' dak li kienu gew infurmati bih originarjament, huma gew offruti 10% iktar, fejn avzawh li dan kien jirrapprezenta t-*terminal bonus*.

Ix-xhieda tal-ilmentatur giet ikkorroborata minn martu u ma kellha xejn iktar xi zzid ma' dak li qal hu.

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' Ray Deguara, il-persuna li bieghet il-poloz in kwistjoni lill-ilmentaturi, u li dak iz-zmien kien impjegat ma' *Azzopardi Brokers Limited* bhala *Assistance Insurance Consultant.*

L-*affidavit*[6] ta' Victor Farrugia kien tista' tghid simili ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment li l-provditur tas-servizzipprezenta lill-Arbitru. Hu qal li z-zewg poloz in kwistjoni huma tat-tip *Baby Bond* u *Endowment Assurance with Profits including funeral expenses benefits*, poloz li mhumiex kumplessi jew li ghandhom karatteristici strambi.

Dawn il-poloz ghandhom zewg karatteristici principali: joffru assikurazzjoni fuq il-hajja u kieku l-ilmentaturi mietu, iz-zewg uliedhom imsemmija, kienu jiehdu s-somma ta' €8,609 (Lm3,696) kull wiehed, li kienet l-unika somma garantita taht kull polza.

It-tieni karatteristika hija l-parti tal-polza li sostanzjalment hija l-parti tal-investiment u ma hijiex *'term policy'*. Peress li hemm element qawwi ta' investiment, dak li jkun ikun qed jippretendi *return* ghal dak li jkun investa u parti sostanzjali mill-*premium* tmur ghall-parti tal-investiment. Il-flus tal-polza jigu mill-investimenti li taghmel l-MSV ghan-nom tad-detenturi tal-polza. L-ebda investiment ma hu garantit. Jekk inghatatilhom impressjoni li kienu ser jiehdu Lm27,483 (€11,803) fir-rigward ta' kull polza in kwistjoni, id-differenza bejn dak li kienu jiehdu uliedhom kieku gew nieqsa l-ilmentaturi, u dak li jiehdu mal-maturità tal-polza, kien frott l-investiment li taghmel l-MSV.

Qal ukoll li l-intermedjarju tal-MSV ma setax jiggarantixxi lill-ilmentaturi li kienu ser jircievu l-*estimated maturity values* li kienu qed jidhru fuq il-*quotations*. Fil-fatt, kien l-ilmentatur innifsu li ikkonferma li l-intermedjarju ma kienx tah din il-garanzija li, minkejja dan, xorta kien qed jippretendi li ma jircevix anqas minn 15% ta' dan l-*estimated maturity value*, fattur li kien biss rizultat ta' assunzjoni tieghu u li qatt ma gie msemmi lill-intermedjarju u eventwalment ikkonfermat minn dan tal-ahhar.

Ix-xhud ikompli jenfasizza li l-ilmentaturi kienu gew infurmati mill-intermedjarju, Ray Deguara, li l-*premium* imhallas minnhom kien ser jaghmel parti minn *Fund*, kif anke semma l-ilmentatur innifsu; li huwa suggett ghal kambjamenti u caqlieq ta' valuri fis-swieq u, ghalhekk, l-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, inkluz l-ilmentatur li kien jahdem ta' *accountant* u *Finance Manager* hekk kif indikat fil-

[6] *A fol.* 89

Proposal Form, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat mhux garanzija tal-futur.

Semma wkoll kif l-intermedjarju qatt ma seta' jiggarantixxi lill-ilmentaturi li kienu ser jircievu l-*estimated maturity value* minhabba li l-*'bonus rates'* jistghu ivarjaw u, kif jaf kulhadd, l-investiment jista' jitla' u jista' jinzel. Il-*bonuses* li jigu ddikjarati u jinghataw kull sena ma setghux jitnehhew u dan huwa fattur importanti u karatteristika attraenti ta' dawn it-tip ta' poloz.

Qal ukoll li l-provditur tas-servizz, fl-investimenti tieghu, gie milqut mill-krizi finanzjarja internazzjonali li affettwat l-andament ta' dawn il-poloz li minkejja dan baqa' jonora kull obbligu li jhallas *bonuses* hekk kif iddikjarati kull sena - *bonuses* li ma kinux mandatorji, izda kien fid-diskrezzjoni tal-istess provditur tas-servizz li jiddikjara jew ma jiddikjarax dawn il-*bonuses*.

L-ilmentaturi investew l-ammont shih ta' €10,150.24 (Lm 4,357.50) fir-rigward ta' kull polza, liema ammont thallas bil-mod il-mod u, minkejja li l-*maturity value* huwa inqas mill-*estimated maturity value* ikkwotat qabel il-bejgh tal-poloz, xorta wahda irrendew dhul tajjeb meta ipparagunat ma' investimenti ohrajn. Fuq kollox, dawn kienu investimenti siewja ghax, 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.

Tenna wkoll li MSV agixxiet bl-akbar diligenza meta ta' kull sena, zammet lill-ilmentaturi mgharrfa 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-ilmentaturi bil-valuri attwali tal-poloz permezz ta' *statements*, li permezz taghhom, l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji dwar kif il-poloz kienu qed jikbru minn sena ghal sena.

Barra minn hekk, qabel ma saru l-poloz in kwistjoni, permezz tal-Avviz Statutorju, l-ilmentaturi nghataw, fost ohrajn, id-dritt li jahsbuha mill-gdid u, jekk jerga' jibdielhom, jergghu lura mill-investiment minghajr penali.

Fl-*affidavit*[7] tieghu, **Ray Deguara**, impjegat tal-intermedjarju tal-provditur tas-servizz, ta spjegazzjoni ta' kif kien isir il-bejgh u a bazi ta' xiex kienu jigu kkwotati l-figuri lill-ilmentaturi.

Fi ftit kliem, hu beda billi sostna li wara li kien inghata *product training* kif ukoll *training* dwar *selling techniques* u kif jahdmu l-prodotti, hu gie awtorizzat sabiex ibiegh il-prodotti bhal dawk li dwarhom qed jitressaq dan l-ilment. Hu kien gie pprezentat bi *presentation pack* li kien jikkonsisti f'*guidance notes* dwar x'kellu jghid kull darba li jbiegh polza, liema *guidance notes* kienu jikkonsistu f'noti qosra li kien obbligat li jsemmihom kollha lill-klijenti.

Sahaq li hu kien dejjem jispjega lill-klijenti li setghu jaghmlu l-investiment ghal certu zmien filwaqt li jenfasizza li l-iskop kien *a long-term saving* u li wiehed ma setax imur tajjeb jekk johrog mill-investiment wara perjodu qasir mill-hrug tal-polza. Lill-ilmentaturi kien hargilhom *quotation* identika ghal dik li kienet tinhareg lil kull min jaghmel din it-tip ta' polza ma' *Azzopardi Insurance Brokers Limited* li maghhom hu kien impjegat.

Kien jispjega li s-*sum assured* kienet tithallas mal-mewt tal-persuna assigurata u li dik kienet garantita, hlief fil-kaz ta' suwicidju fl-ewwel sentejn minn meta tkun inharget il-polza. Sahaq li s-*sum assured*, li kienet il-minimu li wiehed seta' jircievi, kien jasal ghaliha minn *rate book* li kien jigi pprovdut minn MSV, liema somma kienet tkun ibbazata fuq it-terminu tal-polza, l-età tal-persuna assigurata u l-ammont ta' *premium* li d-detentur tal-polza kien lest li jhallas kull sena. Tenna wkoll li l-kwotazzjonijiet li kien johrog kienu jirreferu ghall-*policy account*, u li l-valur ta' dan kien jiddependi fuq kif mar il-fond li parti mill-*premiums* li d-detenturi jhallsu kien jifforma parti minnu.

Hu sahaq li ma setax jaghti garanzija kif kien ser jizviluppa l-valur tal-investiment u sostna li l-valuri indikattivi tal-investiment tal-poloz, meta gew mibjugha lill-ilmentaturi, bl-ebda mod ma gew deskritti li kienu garantiti.

Kien jispjega wkoll li l-*policy account* seta' jvarja minn dak indikat fil-*quotation*, kemm 'l isfel kif ukoll 'il fuq, u li l-passat mhux garanzija tal-futur u li l-*bonuses* tas-snin ta' qabel ma jfissirx li kienu ser ikunu l-istess fil-futur. Dan kien jurih lill-klijenti tieghu permezz ta' *graph* li kienet turi l-movimenti tas-suq fejn MSV

[7] *A fol.* 82

kienet qed tinvesti, liema suq kien volatili u, ghalhekk, il-valur tal-*policy account* kien volatili wkoll.

Huwa kien jispjega li ma kienx mandatorju ghal MSV li tiddikjara l-*bonuses* filwaqt li kien jaghmilha cara mill-bidu nett li l-*maturity value* tal-poloz indikat fil-*quotations* ma kinux garantiti imma kienu biss stima u li s-*sum assured* biss kien garantit, izda la darba il-*bonus* kien jigi iddikjarat, il-*maturity value* tal-poloz kien hieles mit-taxxa.

Ta' min jinnota li bhax-xhieda ta' Victor Farrugia, ix-xhieda ta' Ray Deguara kienet wahda generika u anke, kif qal hu stess, u kkonfermat fil-kontroezami, hu ma jiftakarx lill-ilmentaturi, imma jiftakar il-procedura li kien isegwi biex isir il-bejgh tal-poloz kollha tal-MSV. Ghalhekk ma spjegax x'informazzjoni ta lill-ilmentaturi specifikament.

Kif digà ntqal, il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni li nghatat fil-mument tal-bejgh ta' dawn il-poloz, u l-eventwali aspettativi tal-ilmentaturi a bazi ta' din l-istess informazzjoni. Ghaldaqstant, l-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienu qed jinbieghu dawn il-poloz, x'gie imwieghed u, fil-fatt, dak li inghata wara.

Fir-rigward tal-bejgh tal-poloz lill-ilmentaturi, l-Arbitru ghandu l-verzjoni tal-ilmentatur ikkorroborata minn martu u ghandu wkoll dik ta' Victor Farrugia u Ray Deguara.

Victor Farrugia xehed b'mod generiku dwar x'timporta *endowment policy* u ma setax ikun jaf kif inbiegh il-prodott ghaliex hu ma kienx prezenti. Ghalhekk ix-xhieda tieghu m'hijiex daqstant relevanti.

Min-naha l-ohra, ix-xhieda ta' Ray Deguara hi biss spjegazzjoni *standard* tal-informazzjoni li kellu f'idejh u li kellha tinghata lill-klijenti tieghu u, ghalhekk, ma jaghtix spjegazzjoni ta' kif sar il-bejgh specifikament lill-ilmentaturi.

L-Arbitru mhuwiex qed jintalab jghaddi gudizzju fuq l-operat generali tal-provditur tas-servizz – partikolarment dwar l-informazzjoni li l-istess provditur tas-servizz jghaddi lill-intermedjarji tieghu u l-eventwali *training* li dawn jinghataw u l-informazzjoni li tigi konkluza li ghandha tinghata lill-klijent – dettalji li tahom Ray Deguara fl-*affidavit* tieghu.

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.

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.'*[8]

Fix-xhieda tieghu, l-ilmentatur sahaq li meta gew offruti l-poloz lilu u lil martu, ir-rapprezentant ipprezentalhom il-*workings* li qalilhom li huma *estimates*, qalilhom li l-*premia* li jhallsu n-nies jitpoggew f'basket u minn dak il-basket jiehdu l-flus indikati lilhom. Qalilhom ukoll li s-somma li huma jhallsu tizdied matul is-sena b'revizjoni tal-*fund* li jkun filwaqt li, jekk ihallu l-polza sakemm din timmatura, kienu ser jinghataw *bonus* li izda ma qalilhomx kemm kien ser ikun. Mill-banda l-ohra, l-ilmentatur tenna li ma kienx dahal fid-dettall meta spjegalhom kif tahdem il-polza ghajr li permezz tal-*workings* li tahom kien qalilhom li kienu ser ihallsu Lm4,357, u wara wiehed u ghoxrin sena jiehdu Lm11,802, liema ammont kien ikun minghajr taxxa.

Fuq dik l-'*estimate*' huma ikkunsidraw li kien jaqblilhom. Kienu wkoll konxji tal-fatt li s-somom li kienu intitolati ghalihom mhux necessarjament kienu ser ikunu dawk ikkwotati minhabba li kienu *estimates*, izda l-ilmentatur kien dak iz-zmien uza l-gharfien li kellu ta' meta kien qed jistudja l-*accounts* u ikkonkluda li stima tista' tkun + jew -15%.

Kif digà ntqal, ir-rapprezentant tal-intermedjarju li biegh il-poloz lill-ilmentaturi ta deskrizzjoni generali tal-mod kif kien ibiegh il-prodotti, izda ma giet ipprezentata l-ebda evidenza li turi l-ispjegazzjoni cara u shiha ta' kif tahdem din it-tip ta' polza sabiex l-ilmentaturi setghu jiehdu decizjoni informata dwar dak li kienu ser jixtru.

Fil-kontroezami tieghu, l-istess rapprezentant ikkonferma li l-*estimated values* ikkwotati fid-dokumenti pprezentati lill-ilmentaturi kienu punt ewlieni sabiex tigi mibjugha din il-polza:

---

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

‘*Qed nigi mistoqsi naqbilx illi dak l-estimated value kien selling point importanti biex tbiegh il-polza, u nghid li nahseb li l-klijent kien jaghtih certa importanza u certu piz.’*[9]

Minkejja li sahaq li ma jahsibx li kien dan l-element biss biex wiehed jithajjar jaghmel il-polza, l-Arbitru huwa konvint li dan kien il-punt krucjali li permezz tieghu kien qed isir il-bejgh ta’ din il-polza. Meta l-ilmentaturi ghamlu din it-tip ta’ polza, huma kienu ghamlu l-pjanijiet taghhom sabiex meta tigi biex timmatura l-polza, huma jkunu jistghu jghinu lil uliedhom jibdew hajjithom.

Kemm fit-twegiba tieghu ghall-ilment kif ukoll permezz tal-*affidavits* ta’ Victor Farrugia u Ray Deguara, il-provditur tas-servizz ta spjegazzjoni shiha u cara ta’ kif tahdem *Baby Bond Endowment Policy*, izda certament li din l-informazzjoni kollha kellha tinghata lill-ilmentaturi qabel ma gew mibjugha l-poloz.

Minkejja li giet uzata il-kelma *estimate* dan ma jfissirx li kellha ssir stima kif gieb u lahaq, imbaghad, fid-data tal-maturità naraw x’jigri. Stima ma tfissirx somma preciza imma lanqas ma tfisser hlas ta’ nofs is-somma imsemmija jew anqas. Meta bniedem jinghata stima jistenna li dik l-istima ma tkunx wahda illuzorja jew maghmula biex thajjar lil dak li jkun jinvesti.

Provditur tas-servizz f’dan il-qasam, fejn il-maturità tal-polza tkun ’il boghod hafna mid-data tal-bejgh, irid joqghod attent xi stima jaghmel peress li mat-trapass taz-zmien il-kundizzjonijiet tas-suq jistghu jinbidlu hafna. Imma, fuq kollox, hija ta’ importanza massima li jigi spjegat bl-aktar mod emfatiku waqt il-bejgh li din l-istima tista’ tvarja anke b’mod konsiderevoli. B’hekk, min ikun ser jinvesti jkun jista’ jahsibha darbtejn jekk jinvestix jew le.

Irrispettivament mil-livell ta’ edukazzjoni tal-ilmentatur, il-kuncett ta’ *utmost good faith* jirrikjedi li l-intermedjarju jghaddi l-informazzjoni kollha li hu kellu lill-ilmentaturi. Li tintuza l-kelma *estimate* mhux bizzejjed. L-Arbitru jhoss li l-ilmentaturi kellhom jigu spjegati li l-*estimated maturity value* li qed jigi kkwotat fid-dokumenti moghtija lilhom kien qed jigi ikkalkolat fuq ir-rata ta’ dak iz-zmien, liema rata mhux necessarjament tibqa’ gholja sal-maturità, partikolarment, meta d-data tal-maturità kienet ferm ’il boghod.

[9] *A fol.* 117

Dan huwa fattur materjali li fuqu l-ilmentaturi ibbazaw id-decizjoni taghhom. Fi ftit kliem, minflok tintuza biss il-kelma *estimate,* kellu jigi spjegat bl-aktar mod car x'seta' jwassal biex l-ilmentaturi ma jehdux dak li kien qed jigi imwieghed lilhom.

Kif irreteniet il-Qorti tal-Appell:

'*Fil-fehma tal-Qorti, meta f'kaz simili konsumatur jinghata stima, salv f'kazijiet fejn issir disclaimer specifika, tinholoq aspettattiva fil-konsumatur li bejn wiehed u iehor dak hu l-valur li ser jircievi. F'dan il-kaz, ma saret l-ebda kwalifika jew disclaimer meta l-appellat inaghta "estimated maturity value" u ghalhekk kellu ragun jippretendi li kien sejjer jippercepixxi più o meno dak l-ammont wara 25 sena.'*[10]

Il-kaz odjern huwa simili ghal dak li tkellmet dwaru l-Qorti tal-Appell kif 'il fuq ikkwotata.

F'dan il-kaz, mill-provi jirrizulta li r-rapprezentant ta dokument[11] lill-ilmentaturi – li juri *Option No 1* and *Option No 2*. F'dan id-dokument, fil-kaz taz-zewg poloz, qed jissemmew zewg figuri bhala *estimated maturity value*: dik ta' Lm9,256 u Lm11,802. Dan id-dokument fl-ebda hin ma jindika li l-ilmentaturi nghataw spjegazzjoni li dawk il-figuri kienu jiddependu fuq il-*bonuses* ta' dak iz-zmien u x'kienu r-rati li fuqhom inhadmu dawn l-istess figuri, u li dawn eventwalment jistghu jinbidlu. Kien l-ilmentatur li hadem *on average* b'liema rata ser ikunu qed jircievu. Ghaldaqstant, iktar jista' jigi konkluz li l-bejgh ta' dawn il-poloz sar b'enfasi fuq il-*premium* li ser jithallas u l-eventwali ammont li ser jircievu lura meta timmatura l-polza.

Il-provditur tas-servizz argumenta li l-ilmentaturi kienu qeghdin kull sena jinzammu aggornati dwar l-andament tal-polza taghhom. L-ilmentaturi ikkonfermaw dan fejn irrizulta li meta bdew jinnutaw li l-percentagg tar-*return*

beda jonqos, l-ilmentatur kien ghamel kuntatt mal-provditur tas-servizz fejn esprima l-fatt li s-somma ma kinitx tidher li qieghda miexja fid-direzzjoni li kienu nghataw, u meta staqsa dwar il-konsegwenzi jekk jiddeciedu li jwaqqfu l-polza meta din kienet ilha ghaxar snin, hu gie infurmat li kien ser jitlef il-*bonuses* kollha

[10] *Joseph Vella vs. Mapfre MSV Life p.l.c.,* QA, 25/03/2019
[11] *A fol.* 8

filwaqt li kienet ser tiġi imposta fuqhom *administration fee* ta' 5%. Li jitilfu l-flus ma kinitx is-soluzzjoni u, għaldaqstant, ma kellhomx għażla oħra għajr li jistennew u jaraw x'ser jiġri meta jasal iż-żmien li timmatura l-polza.

L-Arbitru jifhem li *endowment policy* għandha taħdem kif ġie spjegat fid-dettall mis-Sur Farrugia u mis-Sur Deguara*,* jiġifieri li tiddependi fuq l-investimenti li tagħmel il-kumpanija u bl-ebda mod mhu qed jiddeċiedi li huwa mod ieħor.

Iżda, il-każ li għandu quddiemu l-Arbitru huwa dak ta' ilmentaturi li qed jgħidu li ġew imwiegħda mod u ngħataw mod ieħor. Fi kliem sempliċi, ġew imħajra biex jidħlu f'polza a bażi tal-valuri li ngħataw dak iż-żmien mingħajr ma ġie spjegat lilhom fid-dettall li dawn jistgħu ivarjaw bil-kbir.

Li kieku ġew spjegati d-dettalji kollha ta' kif taħdem din it-tip ta' polza, partikolarment il-fatt fuq xiex il-figuri pprezentati lilhom kienu ibbażati u li m'hemm l-ebda garanzija li r-rata tal-*bonus* kienet ser tibqa' dik li fuqha kienu ġew ibbażati dawn il-figuri, l-ilmentaturi ma kien ikollhom l-ebda raġuni sabiex jilmentaw quddiem l-Arbitru. Iżda, minkejja li l-provditur tas-servizz ressaq id-dikjarazzjonijiet tal-persuna li biegħet dawn il-poloz in kwistjoni lill-ilmentaturi, kif diġà ntqal, din kienet biss stqarrija ġenerali tal-proċedura *standard* li kienet tiġi segwita mir-rappreżentant jew mill-intermedjarju li tiegħu kien impjegat.

Kif irreteniet ukoll il-Qorti tal-Appell f'każ simili:

'Bla dubju l-appellanti ma setgħetx tipproġetta l-kundizzjonijiet tas-suq għal 25 sena. Il-pern tal-każ odjern m'huwiex dan. Dak li jrid jiġi determinat iżda huwa x'obbligazzjonijiet intrabtet bihom l-Appellanti meta biegħet il-prodott finanzjarju in kwistjoni lill-appellat u jekk l-appellant tpoġġiex f'pożizzjoni li jifhem li s-somma mwiegħda ma kinitx garantita.'[12]

Mill-provi li tressqu quddiemu, l-Arbitru jħoss li fuq bażi ta' probabilità, ir-rappreżentant tal-provditur tas-servizz ma spjegax b'mod ċar u ddettaljat il-bażi li fuqha taħdem *endowment policy;* u l-enfasi fuq *estimated maturity value* kienet tali li wasslet lill-ilmentaturi li jiddeċiedu li jinvestu. L-aspettattiva li ngħatatilhom fiż-żmien li investew ma ġietx onorata meta immaturat il-polza.

[12] *Joseph Vella vs. Mapfre MSV Life p.l.c.,* QA, 25/03/2019

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

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

F'kuntratt ta' assikurazzjoni, il-principju ta' *uberrima fides* qieghed fuq iz-zewg nahat – kemm fuq in-naha tal-assikurat li jaghmel *'full disclosure'*, kif ukoll fuq il-kumpanija assikuratrici li tispjega l-polza sew u l-karatteristici tal-prodott bhal f'dan il-kaz.

Fost il-kriterji li l-Arbitru jrid juza biex jasal ghal decizjoni jekk l-ilment huwiex wiehed gust, ekwu u ragonevoli, hemm *'l-aspettativi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatt li jkunu taw lok ghall-ilment.'*[13]

L-ilmentaturi kienu ppjanaw it-tfaddil taghhom – kienu ikkunsidraw il-fatt li meta kellhom jimmaturaw dawn il-poloz, kien ser ikun iz-zmien li uliedhom jibdew hajjithom u, b'hekk, kien ser ikun possibbli ghalihom li jghinuhom jaghmlu dan.

Barra minn hekk, huma kienu kuntenti bil-fatt li kienu ser ikunu jistghu jaghmlu dan billi jfaddlu dawn il-flus bil-mod, sena sena, partikolarment meta kienu ghadhom kemm gew misruqa xi flus u dehebijiet.

Fix-xhieda tieghu, l-ilmentatur stqarr li dak iz-zmien hu kien qed jistudja l-*accounts* u jahdem f'dan il-qasam ma' fabbrika tat-tessuti. Il-fatt li kien qed jistudja l-*accounts* ma kienx ifisser li kien midhla tal-qasam tal-assikurazzjoni li huwa qasam specjalizzat. Fil-fatt, l-ilmentatur uza l-gharfien li hu kellu fir-rigward tal-avarija ta' stima x'setghet tkun.

Dan ifisser li, minkejja li l-ilmentatur kellu certu livell ta' edukazzjoni fil-qasam tal-*accounts*, ma jiggustifikax il-fatt li ma jinghatax l-ispjegazzjoni u l-informazzjoni kollha necessarja u, ghaldaqstant, ma kienx hemm ragunijiet fejn hu ma kellux joqghod fuq dak li intqal lilu u lil martu meta gew mibjugha lilhom il-poloz ilmentati. L-espert f'dan il-kuntest kien ir-rapprezentant u, ghalhekk, l-obbligu li jispjega b'mod dettaljat u car kien imiss lilu u mhux bil-maqlub.

---

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

Għaldaqstant, għar-raġunijiet mogħtija f'din id-deċiżjoni, l-Arbitru jiddeċiedi li l-ilment huwa ġust, ekwu u raġonevoli u qed jilqgħu sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-deċiżjoni.

Kumpens

Għal dak li hu kumpens, l-Arbitru jrid jara li dan ukoll irid ikun wieħed raġonevoli u ma jistax jilqa' dak li jgħidu l-ilmentaturi, li jridu jingħataw dak li ġew imwiegħda, jiġifieri *'is-somma ta' Lm11,803 (dak iż-żmien) ekwivalenti għal €27,493 jew ammont ieħor viċin din is-somma'*[14] għal dawn ir-raġunijiet li ġejjin.

L-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-ilmentaturi ma ġewx milħuqa u, għalhekk, seta' kellhom opportunitajiet oħra f'ħajjithom li m'għamlux. Però, l-Arbitru m'għandux prova ta' x'setgħu kienu dawn l-opportunitajiet meta jitqies li l-ilmentaturi kienu qed iħallsu ftit ftit u, għalhekk, ma setgħux jinvestu xi somma flus f'daqqa f'xi investiment li kellu xi kupun għoli u li għalhekk tilfu xi opportunità kbira ta' investiment.

Jew inkella, setgħu jagħmlu xi *fixed deposit account*, bħalma kienu qed jikkunsidraw meta għamlu din l-istess polza, għax sabiex jagħmlu dan, eventwalment, u jingħataw rata tajba, riedu somma kbira f'idejhom u mhux din l-istess somma ifaddluha ftit ftit.

Huwa diffiċli ħafna li l-Arbitru jista' jasal għal xi somma preċiża u l-kumpens li jistgħu jingħataw huwa wieħed ibbażat fuq ġustizzja ekwitattiva kif sanzjonat jagħmel espressament permezz tal-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555, imma dan l-eżerċizzju ta' ekwità jrid ikun ukoll raġonevoli.

Huwa minnu li l-ilmentaturi ma setgħux joħorġu mill-poloz għaliex kienu jitilfu flushom imma, min-naħa l-oħra, l-Arbitru jrid iħares ukoll lejn x'kienu l-opportunitajiet alternattivi li kellhom, li ma kinux ħafna.

Meta l-Arbitru ikkunsidra l-andament kumplessiv tal-poloz ra li r-rendiment tagħhom kien ta' madwar erbgħa fil-mija. Fiċ-ċirkostanzi kollha, dan ma kienx wieħed ħażin u dan iwassal lill-Arbitru li jqis li n-nuqqas li sar fil-bidu tal-investiment mir-rappreżentant tal-intermedjarju tal-kumpanija għandu jiġi mitigat.

[14] *A fol.* 4

Ghalhekk il-kumpens li ser jinghata *arbitri et bon 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 dahal 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, *cioé*, 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 iddecieda li *arbitri et boni viri* jaghti kumpens lill-ilmentaturi fis-somma ta' elfejn ewro (€2,000) kull wiehed b'zieda mas-somma li giet illikwidata fid-data tal-maturità tal-polza, u *cioé,* dik ta' €15,958.27[15] u, ghalhekk, jinghataw is-somma kumplessiva ta' €17,958.27 kull wiehed, jigifieri fuq polza b'numru 33178 f'isem NN u fuq polza b'numru 33179 f'isem MN.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru jordna lill-*Mapfre MSV Life p.l.c.* thallas lill-ilmentaturi is-somma komplessiva ta' sbatax-il elf, disa' mija u tmienja u hamsin ewro u sebgha u ghoxrin centezmu (€17,958.27) kull wiehed.

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

Kull parti ghandha thallas l-ispejjez legali taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[15] *A fol.* 14