Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 132/2017

VG ('l-ilmentatur')

vs

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

('il-provditur tas-servizz'/*'MSV Life'*)

Seduta tad-9 ta' Settembru 2019

L-Arbitru,

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

Ghandu jinghata s-somma li kien imwieghed ta' Lm21,100 (€49,149.78) fuq tliet poloz *(Endowment With Profits Policy)* kif kien weghdu r-rapprezentant tal-*MSV Life* (is-Sur Joe Borg) u mhux €27,000, kif eventwalment offrewlu.

Huwa kien assigurat li din is-somma kellu jehodha meta iffirma l-kuntratt. Qatt ma kien intqal lilu u lanqas m'ghandu fil-kuntratt li '*l-passat mhux garanzija tal-futur*'. Dawn *(MSV Life)* qatt ma nizzlu s-somma tal-polza li '*ntihom kull sena u b'hekk jien inhoss u bi dritt li jaghtuni s-somma mwieghda.'*[2]

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz[3] li jissottometti:

[1] L-ilment shih qieghed *a fol.* 1 - 8.
[2] *A fol.* 6
[3] *A fol.* 96 sa 98

1. Il-Polza kkoncernata hija polza '*with profits*' li bdiet fil-15 ta' Jannar 1997.

2. Il-Polza inharget ghal terminu ta' 20 sena u ghalhekk immaturat fil-15 ta' Jannar 2017.

3. Il-Polza ipprovdiet kopertura fuq il-hajja ghall-ammont ta' €16,303.29.

4. Il-primjum annwali originali ammonta ghal €971.34.

5. Il-primjums totali mhallsa bejn 1997 u 2017 jammontaw ghal €19,426.80.

6. Il-'*Maturity Value'* jammonta ghal €29,197.59.

7. Matul l-ahhar 20 sena il-'*Policy Account*' kien ikkreditat bil-*bonuses* Riversjonarji li gejjin li huma netti mit-taxxa:

Year	**Bonus Rate**
1997 to 1998	6.75%
1999	7.00%
2000	5.75%
2001	4.75%
2002	3.75%
2003	3.60%
2004	3.75%
2005	3.85%
2006 to 2007	4.05%
2008	3.65%
2009 to 2010	3.25%
2011	2.25%
2012	2.90%
2013 to 2016	3.15%

8. Il-kwotazzjoni li ahna tajna lis-Sur VG fil-bidu tal-polza kienet ibbazata 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 ta' investiment sottostanti. Fis-snin recenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu nistghu nikkonfermaw li l-kwotazzjoni li tajna fil-bidu tal-polza kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien.

9. Minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien ahna xorta nqisu li l-polza kienet investiment siewi ghaliex minbarra l-'*Maturity Value*' hieles mit-taxxa, il-polza pprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

10. Kull sena matul l-ahhar 20 sena, ahna dejjem bghatna lill-klijent il-'*Bonus Statement*', kopji tan-Noti Importanti li jakkumpanjaw l-i*statement* kif ukoll kopja tal-'*Media Release'* rigward id-dikjarazzjoni annwali tal-*bonus* taghna. Il-'*Bonus Statements'* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-klijent kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena.

Fid-dawl tal-kunsiderazzjonijiet precedenti u wara li qisna dan l-ilment fid-dettall, jidher li ebda irregolaritajiet ma twettqu mill-kumpanija taghna. L-ghan tal-polza kien li tipprovdi '*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-'*Estimated Maturity Values'* moghtija lill-klijent kienu bbazati fuq il-kundizzjonijiet ekonomici prevalenti u r-rati ta' *bonus* ta' dak iz-zmien. Sfortunatament, matul is-snin, ir-rati ta' *bonus* naqsu b'konformità mal-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali u l-prestazzjoni tal-polza tbaxxiet ukoll.

Fic-cirkostanzi u minhabba l-kunsiderazzjonijiet precedenti nixtiequ nikkonfermaw li m'ahniex f'pozizzjoni li nirrevedu l-'*Maturity Value'* tal-polza.

Sema' x-xhieda;

Ra l-atti kollha tal-kaz;

Jikkonsidra

Gurisdizzjoni tal-Arbitru

Filwaqt li l-provditur tas-servizz ma qajjem l-ebda eccezzjoni fir-risposta tieghu dwar il-gurisdizzjoni tal-Arbitru, fin-nota ta' sottomissjonijiet tieghu qajjem tali eccezzjoni a bazi tal-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

L-Arbitru jiddeplora l-fatt li biex id-difensur tal-provditur tas-servizz jipprova jsalva din il-parti tan-nota ta' sottomissjonijiet jghid li ma thalliex iqajjem din l-eccezzjoni waqt is-smigh tal-kaz. Dan huwa totalment inveritier, kif jirrizulta mill-verbali tal-kaz li jigu mghoddija lill-partijiet ftit jiem biss wara s-smigh, kif ukoll minn kazi ohra li kellu l-Arbitru fejn inghatat tempestivament eccezzjoni dwar il-kompetenza tieghu a bazi tal-istess Artikolu 21(1)(b), fejn ta decizjonijiet parzjali fuq din l-eccezzjoni u kien hemm kazi fejn din l-eccezzjoni giet milqugha.

Ghalhekk, ma kien hemm l-ebda raguni ghaliex l-Arbitru jagixxi b'mod differenti f'dan il-kaz. Li gara f'dan il-kaz huwa semplici: il-provditur tas-servizz, minghajr assistenza legali, ghamel risposta purament dwar il-mertu (l-ewwel bl-Ingliz), imbaghad, bi traduzzjoni (li lanqas giet iffirmata);[4] waqt is-smigh tal-kaz ma ssemma xejn, kif jidher mill-verbali, imbaghad, fin-nota ta' sottomissjonijiet issemmiet in-nuqqas ta' kompetenza tal-Arbitru.

L-Arbitru qieghed formalment iwiddeb lid-difensur tal-provditur tas-servizz illi dan l-agir fil-konfront tal-Arbitru huwa wiehed zleali ghall-ahhar, inveritier u qatt ma kellu jsir. Dan jirrifletti nuqqas serju ta' professjonalità kemm min-naha tad-difensur kif ukoll min-naha tal-provditur tas-servizz li halla dan l-agir isir.

Kif huwa stabbilit minn gurisprudenza konstanti tal-Qrati taghna, in-nota ta' sottomissjonijiet m'hijiex intenzjonata sabiex il-partijiet iqajjmu difizi godda izda sabiex jamplifikaw id-difiza li jkunu ghamlu ghat-tezi taghhom.

F'dan il-kaz il-kwistjoni ta' gurisdizzjoni tal-Arbitru tqajmet fin-nota ta' sottomissjonijiet.

[4] *A fol*. 93-98

Però, kif gie deciz mill-Qorti tal-Appell fis-sentenza fl-ismijiet ***Joseph Vella vs Mapfre MSV Life p.l.c.*** **deciza fil-25 ta' Marzu 2019**, taht l-Artikolu 22(2) tal-Kap. 555, l-Arbitru ghandu jiddikjara jekk ghandux gurisdizzjoni jew le.

Ghalhekk, fuq dan l-insenjament tal-Qorti tal-Appell, l-Arbitru ser jikkunsidra jekk ghandux kompetenza jisma' l-kaz b'referenza ghall-Artikolu 21 tal-Kap. 555, specjalment ghall-Artikolu 21(1)(b) u sub-artikoli ohra konnessi mieghu.

Kif ritenut fl-istess sentenza tal-Qorti tal-Appell in konnessjoni ma' dan l-Artikolu, m'ghandux jitqies biss il-mument meta tinbiegh il-polza izda, peress li l-ilment huwa proprju li meta mmaturat il-polza, l-ilmentatur ma inghatax is-somma li gie mwieghed u hu kien baqa' jhallas il-*premium* kontinwament ghal 20 sena, allura, japplika l-Artikolu 21(1)(d) li jghid:

'*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.*'

Il-Qorti tal-Appell qalet hekk:

'*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.'

Il-kaz prezenti huwa wiehed identiku u, ghalhekk, ghar-ragunijiet moghtija u fuq l-insenjament tal-Qorti tal-Appell, l-Arbitru qed jiddeciedi li ghandu gurisdizzjoni jiehu konjizzjoni tal-mertu tal-kaz.

Fil-Mertu

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[5]

L-ilment ewlieni tal-ilmentatur huwa li fis-17 ta' Frar 1997, fuq dak li qallu is-Sur Joe Borg, rapprezentant ta' *Middlesea*, huwa investa fi tliet poloz maghrufa bl-isem ta' '*Baby Bond'* bit-termini kif jidhru fid-dokument '*Life Assurance Quotation*'.[6]

L-ilmentatur isostni li s-Sur Borg kien assigurah li Lm21,100 (€49,149.78) jehodhom zgur meta l-poloz jimmaturaw wara ghoxrin sena li matulhom huwa jkun hallas *premium* ta' Lm417 kull sena. Ghaldaqstant, l-ilmentatur jippretendi li l-konvenuta thallsu s-somma mweghda ta' Lm21,100 (€49,149.78).

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 dubju li l-ilmentatur qed jaghmel referenza ghall-mument li nghatatlu l-kwotazzjoni '*Life Assurance Quotation'*[7] kif ukoll l-assigurazzjonijiet li tah is-Sur Joe Borg li holqu fih certa aspettattiva li meta l-polza timmatura jiehu l-ammonti indikati lilu fil-*Quotations,* u ghall-fatt li din il-weghda ma gietx onorata fid-data tal-maturità tal-polza.

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

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

---

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

[6] *A fol.* 15

[7] *Ibid.*

L-ilmentatur xehed[8] li kien is-Sur Joe Borg li kien bieghlu l-polza, maghmula minn tliet poloz (*Baby Bonds*) fuq tlett itfal.

Is-Sur VG xehed kif is-Sur Borg qallu li:

'Tpoggi so much fis-sena Lm117 ... u fi zmien 20 sena niehu Lm21,100. Ma qallix li din is-somma tista tvarja. Ma qallix li garantita – iva jew le – però, bil-weghda li dawk il-Lm21,100 nehodhom ... Jien nghid li ma nafx naqra, però beda jaqrali xi karti. X'kien fihom ezatt ma nafx ghax ma tantx bdejt nifhem x'beda jghidli ghax ma tantx nifhem f'dawn l-affarijiet. Din kienet l-ewwel darba tieghi u ma kellix bhalha u qghadt fuq li qalli.

Ma qallix li l-kumpanija kienet ser tinvesti l-flus u jien niehu kif jiddependi kif imorru dawn l-investimenti. Jien, bil-gurament, hadtha li dan qed jiggarantili l-Lm21,000.

Dwar id-dokument li qed jurini l-Arbitru u jibda minn fol 28, lilna dan qatt ma qrawulna. Nghid li jien ma qrali xejn imma tahuli; fil-fatt tani tlieta minnu u qed nurihom lill-Arbitru'.

Xhieda bil-gurament ta' GG, mart l-Ilmentatur[9]

Mart l-ilmentatur, bil-gurament, ikkonfermat ix-xhieda ta' zewgha.

Hija kompliet tixhed:

'Id-dokument li qieghed f'pagna 15 tal-process kien tahulna s-Sur Borg dakinhar stess li gie ghandna u tajnih il-flus, mentri dawn id-dokumenti[10] li qed nesebixxi llum, kienu baghtuhomlna l-Middlesea ...

Ahna hekk fhimniha, ghax li kieku kif qed jghidu issa, li jitilghu u jinzlu, kieku ma kellhomx ghalfejn jaghmlu dik is-somma. Ma konniex indahhlu f'rasna li ahna

se niehdu s-somma ta' Lm21,100, u qabel iffirmajna staqsejna lis-Sur Joe Borg, "Zgur li ma ghandna problemi ta' xejn?" ... Qalli, "Le, le, Sinjura m'hemm problemi ta' xejn". Tani l-quotation u qalli, "Fuq dik nibdew nimxu"...'.

---

8 *A fol.* 121-122
9 *A fol.* 122-123
10 *A fol.* 115-120

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Il-provditur tas-servizz ressaq l-*affidavit*[11] ta' Joe Borg.

Fl-*affidavit* tieghu, is-Sur Borg xehed:

1. Li kien sar appuntament mas-Sinjuri VG fejn huma inghataw id-dettalji tieghu (isem u numru tat-telefon) filwaqt li huwa inghata id-dettalji taghhom.

2. Il-laqgha bejn is-Sur Borg u s-Sinjuri VG ma setax ikun li damet ghoxrin minuta jew nofs siegha biss u spjega l-process li kien isegwi waqt laqghat bhal dawn mal-klijenti.

3. Is-Sur Borg xehed li sitt snin u nofs ilu huwa ma kienx qed izur klijenti u lanqas ma seta' jghid li wara s-sena 2002 huwa wieghed xi garanziji lil xi hadd minhabba l-fatt s-swieq u r-rati bdew ivarjaw mhux hazin.

4. Is-Sur Borg innota kontradizzjoni fid-depozizzjoni tas-Sinjuri VG ghax is-Sinjuri VG stess ikkonfermaw illi hu (is-Sur Borg) ma qalilhomx li s-somma ta' Lm21,100 kienet garantita fil-mument li huma xtraw il-polza meta s-suq dak iz-zmien kien iktar prevedibbli izda, mbaghad, fl-istess hin jallegaw li sitt snin u nofs ilu, hu (is-Sur Borg), qalilhom li zgur kienu ser jiehdu s-somma ta' €38,000.

5. Fis-sena 1997, kien zmien fejn ir-rati qatt ma kienu jiccaqalqu u s-Sur Borg kien jispjega li dawk li kienu ghamlu polza snin qabel u l-polza immaturat, kienu jiehdu s-somma mwieghda ghax fil-fatt hekk kien jigri.

Konsiderazzjonijiet Ohra

Skont l-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru jrid jasal ghad-decizjoni tieghu billi jqis '***ic-cirkostanzi partikolari'*** ta' kull kaz.

Huma l-**fatti speci ta' kull kaz** li jiddeterminaw jekk l-ilment jigix milqugh jew le, dejjem fuq bazi ta' ekwità, gustizzja u ragonevolezza. U dan b'rispett shih ghal-ligi.

[11] *A fol.* 124-126

Dan ukoll billi jqis x'gara meta sar il-bejgh tal-prodott u jara jekk fid-data tal-maturità il-provditur tas-servizz issodisfax

'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.'[12]

Ghalhekk, l-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza, x'gie imwieghed lill-ilmentatur u, fil-fatt, dak li gie offrut meta immaturat il-polza.

L-Arbitru jara li fid-depozizzjoni tal-ilmentatur u tax-xhud tal-provditur tas-servizz hemm xi inkonsistenzi, jekk mhux xi kontradizzjonijiet, imma hemm ukoll fatti li fuqhom jaqblu t-tnejn.

L-ilmentatur jghid li l-bejgh tat-tliet poloz inbiegh fi ftit hin, f'nofs siegha kollox, filwaqt li Joseph Borg jghid li minn tal-anqas dam xi siegha u nofs biex jispjega, jimla l-formoli u johrog il-kalkolazzjoni tal-*estimated maturity value.* F'dan ir-rigward, il-verzjoni li ta Joseph Borg hija aktar verosimili ghaliex f'nofs siegha huwa perjodu qasir hafna meta jitqies li saru tliet poloz f'daqqa li kull wahda kienet tinvolvi certu xoghol biex tigi kompleta.

Dwar jekk kienx Joseph Borg li mar habbat il-bieb biex ibiegh il-polza jew jekk il-bejgh kienx sar b'appuntament huwa immaterjali ghall-mertu tal-kaz ghaliex mhux qed jigu attribwiti lill-provditur tas-servizz xi prattici hziena (bhal pressjoni zejda biex xi hadd jixtri l-polza) u, ghalhekk, dan il-punt huwa wiehed immaterjali ghall-kaz.

Imma l-partijiet jaqblu fuq punt kardinali li hu l-gherq ta' dan l-ilment, jigifieri x'gie mwieghed waqt il-bejgh u jekk, finalment, giex onorat dak imwieghed.

Il-verzjoni li ta l-ilmentatur, jigifieri li s-Sur Joseph Borg weghdu li wara li jkun hallas il-*premium* ta' Lm417 kull sena ghal ghoxrin sena kien jircievi s-somma ta' Lm21,100, ma kinitx kontradetta, izda pjuttost kienet ikkonfermata mis-Sur Joseph Borg stess fix-xhieda tieghu fejn qal:

'Fis-sena 1997, kien zmien fejn ir-rati qatt ma kienu jiccaqalqu u kont nispjega li dawk li kienu ghamlu polza snin qabel u l-polza immaturat, kienu jiehdu s-somma mwieghda ghax fil-fatt hekk kien jigri.'

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

Din il-konvinzjoni, is-Sur Borg ikkonfermaha waqt il-kontroezami meta wiegeb:

'... dak iz-zmien min kien jinvesti l-ammont kien jiehu kemm konna nistmawh, u kienet tkun spjega assertiva ghax ma kinux jiccaqilqu l-imghaxijiet.

Nghid li ma qghadx nispjegalu li setghu jiccaqalqu l-bonuses u ma jiehux l-istima li ghamilt dak iz-zmien, kif spjegajt, ma kinux jiccaqilqu u kienu ilhom hekk snin twal.'[13]

Il-provditur tas-servizz jghid li *s-salesman* kien qed jaghti biss stima, izda l-Arbitru jhoss li la kien gust u lanqas ragonevoli li meta l-provditur tas-servizz kien jaf li dik is-somma tista' finalment ma tinghatax (minhabba ragunijiet tas-suq fuq perjodu daqstant twil), jinghataw stimi li jharsu 'l quddiem ghal zmien fit-tul bla ma tinghata spjega cara tar-riskji involuti u b'mod u lingwagg li jinftiehem minn persuna li mhix esperta fil-qasam tal-assigurazzjoni.

Huwa minnu li l-provditur tas-servizz jaghti spjegazzjoni dettaljata, shiha u cara ta' kif tahdem *endowment policy,* u kif il-*Maturity Value* jiddependi mill-prestazzjoni ta' investimenti sottostanti kemm fir-risposta li l-provditur tas-servizz ta lill-ilmentatur kif ukoll fis-sottomissjonijiet imressqa f'dawn il-proceduri. Biss, dan it-taghrif kellu jinghata lill-konsumatur meta jkun qed jigi mhajjar jinvesti u/jew jixtri l-polza.

F'dan il-kaz partikolari, is-*salesman* kien tant kunfidenti li dak li kien qed iwieghed kien ser isehh li ghalkemm il-kelma garanzija ma ssemmietx waqt il-bejgh, l-enfasi li ghamel fuq is-somma inwieghda kienet tant qawwija li tammonta ghal garanzija.

U dan, Joseph Borg, ma kienx qed jaghmlu minn zniedu izda, kif xehed hu stess, sal-2001 il-kumpanija li kien qed jirrapprezenta kienet, fil-fatt, tinsisti li dak li kienet wieghdet fis-snin ta' qabel kienet onoratu.

Fil-fatt huwa xehed hekk:

'*Fl-ahhar nett, nixtieq nghid ukoll li dak iz-zmien li nfethet il-polza, u cioè, fis-sena 1997, kien zmien fejn ir-rati qatt ma kienu jiccaqilqu u kont nispjega li*

[13] *A fol.* 127

dawk li kienu ghamlu polza snin qabel u l-polza immaturat, kienu jiehdu s-somma mwieghda ghax fil-fatt hekk kien jigri.'[14]

Dan gie msahhah mix-xhud stess waqt il-kontroezami:

'*Nghid li jien ghidtlu li skont l-istima kien jiehu Lm21,000. Ghidtlu wkoll li jekk kien jaghmilhom ghal 7 snin ohra kien jiehu Lm35,000. Dak iz-zmien kellna table tal-quotations qisha bhalma kienu l-logarithms u konna nimxu fuqha. Nghid li t-tabelli kienu moghtija lilna mill-Middlesea. Nista' nikkonferma li jien kont nghidlu li jekk ihallihom ghal aktar zmien u johrog aktar flus, is-somma tikber.*

Jien kont nuza din l-istess table sa minn meta bdejt inbiegh dawn il-poloz minn Ottubru 1995, u qatt ma nbidlu. Bdew jinbidlu wara s-sena 2001, ghax bdew jinbidlu r-rati tal-bonuses. Sas-sena 2000 kienu baqghu l-istess ghax dawn bdew jiccaqalqu fl-2001.'[15]

Minn dan jidher car li l-provditur tas-servizz kien qieghed iwieghed lill-konsumatur somma cara, u tant kien kunfidenti li seta' jonora din il-weghda li ta lis-*salesmen* tieghu forma ta' '*logarithm*' li tal-anqas bejn l-1995 (meta Joseph Borg beda jbiegh dawn il-poloz) sas-sena 2000 ma nbidlu qatt.

Ghalhekk kellu ragun l-ilmentatur jibni l-aspettattivi li inghata, l-aktar meta l-istess Joseph Borg xehed li:

'*Nghid li ma qaghadx nispjegalu li setghu jiccaqilqu l-bonuses u ma jiehux l-istima li ghamilt dak iz-zmien, ghax dak iz-zmien, kif spjegajt, ma kinux jiccaqilqu u kienu ilhom hekk snin twal'.*

Dan jikkontradixxi d-difiza tal-provditur tas-servizz li jghid li ma kinux jinghataw *'garanziji'* u s-somma mwieghda kienet biss stima li tiddependi fuq il-*performance* tal-investimenti li tidhol ghalihom il-kumpanija.

F'dan il-kaz partikolari jirrizulta lill-Arbitru, mix-xhieda ta' Joseph Borg, li l-ilmentatur ma giex spjegat dan kollu, anzi, l-istess kumpanija kienet temmen hi stess li dawn l-ammonti kienet ser thallashom ghaliex hekk kien gara ghal bosta snin.

---

[14] *A fol.* 126
[15] *A fol.* 127

Ghalhekk meta l-kumpanija kienet qed twieghed dawn is-somom lill-ilmentatur kienet qed tassumi responsabbiltà ghalihom u la ma ntqalx lill-ilmentatur (*ex admissis* mix-xhud tal-kumpanija) li dawn jiddependu fuq kif imorru l-investimenti, allura, din ir-responsabbiltà trid tingarr mill-istess kumpanija.

Meta l-konsumatur ma jkunx infurmat tajjeb, ma jkunx f'qaghda gusta li jaghmel decizjoni jekk jiehux il-polza jew le; u anke jekk jehodha, meta polza tkun fit-tul, persuna b'rizorsi limitati tkun qed tistenna li dik l-aspettattiva li tkun inholqitilha mill-istess provditur tas-servizz tigi onorata.

Barra minn hekk, kif irriteniet il-Qorti tal-Appell:[16]

'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.'

Li tinghata l-informazzjoni kollha, specjalment kif qalet il-Qorti, anke dawk il-limitazzjonijiet u l-inefficjenza tal-kuntratt huwa parti mill-obbligu tal-*buona fede* tal-partijiet specjalment fejn il-kuntratt bejn assikurazzjoni u konsumatur hija wahda ta' ***utmost good faith.***

U l-element tal-*buona fede* bhala bazi ghal kull kuntratt ilu zmien twil jitqies element baziku tal-kuntratt, u dan gie espress kemm-il darba mill-Qrati taghna.

Hekk, per ezempju, fis-sentenza fl-ismijiet: ***David Santillo et vs James Tonna u Malta Dairy Products,***[17] **il-Prim'Awla tal-Qorti Civili** qalet hekk:

'Illi l-partijiet kontraenti huma dejjem obbligati jagixxu in buona fede meta jikkonkludu kwalsiasi ftehim;

[16] *Raymond u Redenta Camilleri vs Touring Mediterraneo Ltd.,* 6/10/2010
[17] PA, 6/10/2015

Illi dan l-obbligu hu inkombenti fuq il-partijiet kollha involuti f'tali strument u dan kif stabbilit statutorjament mill-artiklu 993 tal-Kap. 16 tal-Ligijiet ta' Malta li jistabbilixxi s-segwenti: "Il-kuntratti ghandhom jigu esegwiti bil-bona fede, u jobbligaw mhux biss ghal dak li jinghad fihom, izda wkoll ghall-konsegwenzi kollha li ggib maghha l-obbligazzjoni skont ix-xorta taghha, bl-ekwità, bl-uzu jew bil-ligi",

Illi di più, kif ritenut mill-Qorti tal-Appell fil-kawza fl-ismijiet ***Michael Gatt et vs. Joseph Portelli*** *datata d-9 ta' Lulju, 2008: "... il-bona fede m'ghandhiex biss valur verament teoretiku. Din anzi ghandha f'sens oggettiv tkun intiza bhala regola komportamentali ta' ragonevolezza, u fuq kollox, ta' lealtà u ta' korrettezza"'.*

L-Arbitru ma jistax jasal ghall-konkluzjoni li s-Sur Borg kellu l-intenzjoni li jqarraq bl-ilmentatur, izda naqas meta ma qallux bil-limitazzjonijiet tal-polza u, fi kliemu stess, ma qallux li *endowment policy* tiddeppendi fuq il-*bonuses* li jinghataw.

Barra minn hekk, kienet il-kumpanija stess li tat il-'*logarithm*' lis-*salesman* li, kif xehed, baqa' ghal snin shah ma nbidilx.

Ghalhekk l-Arbitru jhoss li huwa gust li jemmen it-tezi tal-ilmentatur li holqulu l-aspettattiva li jiehu s-somma imwieghda.

L-ilmentatur ipprova li ma nghatax id-dettalji kollha dwar il-polza u l-karatteristici taghha imma gie moghti izjed minn impressjoni li kien ifaddal il-*premium* fiss li jhallas u, meta l-polza timmatura, jiehu somma flus ibbazata fuq dak il-*premium* fiss.

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-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.'[18]

L-ilmentatur kien bniedem ta' edukazzjoni modesta hafna f'dak li huma abilitajiet litterali u ma kellu ebda konoxxenza jew esperjenza dwar prodotti finanzjarji. Ma kienx mistenni minnu li ma joqghodx fuq dak li qallu s-Sur Joseph Borg li bieghlu l-polza. Ghal *retail client* li mhuwiex midhla tas-settur tal-assikurazzjoni u, aktar u aktar, ta' kif tahdem *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 u anke jippjana t-tifdil ta' hajtu billi jiehu in konsiderazzjoni dak li jkun gie mwieghed.

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

Kumpens

Dan il-kaz ghandu l-partikolaritajiet tieghu. Kif digà inghad, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ghamel weghdiet sodi hafna ibbazati fuq dak li kien jghidlu l-provditur tas-servizz li a bazi tas-snin ta' qabel kien jonora s-somom imwieghda, u kien biss wara s-sena 2000 li dan ma baqax isir, jigifieri snin wara li nbieghet il-polza lill-ilmentatur.

L-Arbitru jrid jaghti kaz ta' dawn l-assikurazzjonijiet li hargu b'mod car f'dan il-kaz.

Ghalhekk, filwaqt li jqis kunsiderazzjonijiet ohra, bhall-*performance* tal-polza u anke n-nuqqas ta' prospetti tal-investiment li kellu l-ilmentatur – u, ghalhekk, ma jistax jaghtih is-somma kollha mitluba minnu; min-naha l-ohra l-aspettattiva li nholqot lilu f'dan il-kaz kienet kbira u l-intenzjoni tal-kumpanija fil-mument tal-bejgh kienet li tonora dik is-somma, kif intqal mix-xhud taghha stess.

Ghalhekk, f'dak li hu kumpens, l-Arbitru jrid jasal ghal somma li tirrispetta l-fatti partikolari tal-kaz u din il-weghda tant qawwija.

---

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

Bil-fakultà li inghata l-Arbitru bl-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, id-decizjoni trid tkun wahda ibbazata fuq l-ekwità, il-gustizzja u r-ragonevolezza.

Barra minn hekk, l-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-istess kapitolu jaghti certa diskrezzjoni lill-Arbitru li a bazi tal-kriterji tal-Artikolu 19(3)(b) jista' jiffissa kumpens skont id-diskrezzjoni tieghu.

Però, din id-diskrezzjoni trid tkun ibbazata fuq dak li fil-kuxjenza tieghu l-Arbitru jhoss li huwa gust u ma tistax tkun wahda kapriccjuza.

Ghalhekk, meta l-Arbitru qies *ic-cirkostanzi partikolari* ta' dan il-kaz, ihoss li s-somma li ghandu jinghata l-ilmentatur ghandha kemm jista' jkun tkun qrib dak li gie imwieghed u, ghalhekk, l-ilmentatur ghandu jinghata s-somma komplessiva ta' €43,000.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *Mapfre MSV Life p.l.c.* thallas lill-ilmentatur is-somma komplessiva ta' tlieta u erbghin elf ewro (€43,000).

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

Bl-ispejjez kontra l-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji