Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 183/2018

LK (l-ilmentatur)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tat-22 ta' Gunju 2020

L-Arbitru ra l-ilment fejn l-ilmentatur bazikament jissottometti:

Illi lejn nofs Frar tas-sena 1995, kien gie ikkuntattjat minn certu Stefan Schembri li kien jahdem ma' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd,* liema kumpanija kienet tirrapprezenta wahda mill-akbar kumpaniji tal-assikurazzjoni fuq livell mondjali, l-*Assicurazioni Generali S.p.A.*

L-ilmentatur jghid li Stefan Schembri kien talbu biex imur ikellmu d-dar u hu ma kien sab l-ebda oggezzjoni u accetta. Jghid li x'aktarx iltaqghu id-dar tieghu fil-25 ta' Frar 1995. F'din il-laqgha Stefan Schembri kien kellmu fuq polza tal-hajja u tah *quotation* ta' zewg pagni. Ghal din il-laqgha l-ilmentatur jghid li kien hemm prezenti wkoll martu, "NN".

L-ilmentatur jaccenna l-fatt li din il-polza kienet l-ewwel investiment ta' hajjithom peress li la hu u lanqas martu ma qatt kellhom investiment iehor qabel din: la *bonds*, la ishma u lanqas poloz tal-hajja ohra.

Jghid li Stefan Schembri kien irrakkomandalu polza msejha *Open-Ended Endowment Policy* fejn id-detentur tal-polza ihallas *premium* ta' Lm27.50 flimkien ma' *premium* ta' Lm2.50 bhala assikurazzjoni fuq il-hajja: total ta' Lm30.00 fix-xahar jew Lm360.00 fis-sena.

L-ilmentatur jghid li r-rapprezentant ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* qallu li din il-polza, fit-teorija, hija ghall-hajja kollha, però, l-*policy holder* ikun jista' jaghzel li jcedi, jew jaghmel *surrender*, meta jkun kiber u jkun sar pensjonant u kellu jircievi somma kapitali li tkun kibret bir-rata ta' 8% fis-sena u kienet *tax free.*

Jghid li skont din il-*quotation,* din il-polza kellha tirrendi *life assurance* ta' Lm10,500 flimkien ma' '*estimated surrender value'* wara 21 sena, jigifieri fis-sena 2016, jew meta l-ilmentatur ikollu l-età ta' 60 sena, ta' bejn Lm13,277 (€30,927) u Lm19.133 (€44,568), izda l-aktar probabbli dik ta' Lm16,911 (€39,392) ilkoll *tax free*.

Min-naha l-ohra, jekk l-ilmentatur kellu jinkassa l-polza wara 26 sena, jigifieri fl-2021, allura, l-polza tkun tiswa fi flus kontanti s-somma li tvarja bejn Lm19,636 (€45,740) u Lm31,458 (€73,278) izda l-aktar probabbli dik ta' Lm26,813 (€62,458), dejjem *tax free.*

L-ilmentatur indika li huwa veru illi l-*quotation* li abbazi taghha gie mhajjar jakkwista l-polza imsemmija kienet deskritta bhala *'quotation'* u *'estimated',* izda l-avarija bejn l-istima li nghatat lilu u s-somma attwali ta' maturità, ma tistax titqies li hija varjazzjoni ta' xi percentagg zghir fil-limitu ta' dak li jista' jkun ragonevoli u accettabbli, anzi, il-*quotation* li nghatat hija kaz car fejn hu gie zgwidat u mqarraq bi stampa sabiha.

Qal li hu xtara din il-polza minghand *Assicurazioni Generali S.p.A.* abbazi tal-*quotation* relattiva ghall-istess polza li nghatat bil-miktub qabel il-hrug tal-istess polza sabiex ihajruh jakkwista l-istess polza u, ghalhekk, isostni li l-provditur tas-servizz naqas mill-impenji li ha fir-rigward tal-hlas tal-*estimated cash values* tal-polza mertu tal-ilment a bazi ta' *Estimated Values* intizi sabiex ihajruh jakkwista din il-polza.

Sahaq li huwa car illi l-bejgh ta' din il-polza sar minghajr il-*bona fide* li jesigi l-Kodici Civili f'Artikolu 993, fejn anzi l-agir tal-provditur tas-servizz jikkostitwixxi qerq, ingann u *mala fede* u *misselling* bi ksur sia tal-principji generali tal-ligijiet ordinarji kif ukoll tal-ligijiet specjali relevanti.

L-agir tal-provditur tas-servizz li permezz tieghu, meta ntalab biex jikkonferma l-attwazzjoni da parti tieghu tal-impenji legali li ha, qabad u unilateralment biddel

il-kundizzjonijiet u t-termini tal-polza b'detriment tal-konsumatur klijent taghha, jikkostitwixxi qerq, prattici kummercjali zleali u b'ingann u jikkostitwixxi wkoll ksur ta' Taqsima VII u Taqsima VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur, Kapitolu 378 tal-Ligijiet ta' Malta.

L-agir tal-provditur tas-servizz imur ukoll kontra d-dispozizzjonijiet tal-Kap. 378 Artikolu 44(2), li jipprovdi li ma jistghux jintuzaw f'kuntratti li jsiru ma' konsumatur espressjonijiet mhux gusti, b'mod partikolari, kull espressjoni li tiddahhal f'kuntratt li b'mod direttament relevanti ghal dan il-kaz, kif ikkwotat testwalment hawn taht:

c) 'jeskludu jew jillimitaw id-drittijiet legali ta' konsumatur kontra l-kummercjant fil-kaz ta' nuqqas totali jew parzjali ta' twettiq jew ta' twettiq inadegwat mill-kummercjant ta' xi wahda mill-obbligazzjonijiet kontrattwali tieghu';

e) 'jorbot lill-konsumatur filwaqt li l-providiment ta' servizzi mill-kummercjant ikun suggett ghal xi kondizzjoni li r-realizzazzjoni taghha tkun tiddependi biss mir-rieda tal-kummercjant';

n) 'bihom il-kummercjant ikun jista' jibdel il-pattijiet ta' kuntratt unilaterlment, minghajr ebda raguni valida li tkun specifikata fil-kuntratt';

o) 'li bihom il-kummercjant ikun jista' jibdel unilateralment il-pattijiet ta' kuntratt jew il-karatteristici tas-servizz li jkun ser jigi pprovdut';

u) 'li jobbligaw lill-konsumatur li jwettaq l-obbligazzjonijiet tieghu fejn il-kummercjant ma jwettaqx tieghu';

w) 'li jipprovdu dwar li jkun hemm xi rabta immedjata u finali mill-konsumatur malli jiffirma l-kuntratt, filwaqt li l-kummercjant jidhol fil-kuntratt kif suggett ghal xi kondizzjoni li t-twettiq taghha jkun jiddependi biss mir-rieda tal-kummercjant'.

Qal li l-agir tal-provditur tas-servizz, inkluz permezz tal-ittra tat-2 ta' Novembru 2018, huwa wkoll abbuziv u illegali inkwantu fi kliem il-Kap. 378, Artikolu 45(1):

a) *'tohloq zbilanc sinjifikanti bejn id-drittijiet u l-obbligazzjonijiet tal-partijiet fil-kuntratt b'detriment tal-konsumatur'*, jew

b) '*jikkagunaw li t-twetiq tal-kuntratt ikun, b'mod mhux dovut, detrimentali ghall-konsumatur*', jew

c) '*jikkaguna li t-twettiq tal-kuntratt ikun, b'mod sinjifikanti, differenti minn dak li l-konsumatur jista' ragonevolment jistennih li jkun*', jew

d) '*tkun inkompatibbli ma' kull htiega ta' bona fidi*'.

Ghalhekk, kif jipprovdi Artikolu 44(1), il-varjazzjoni unilaterali tal-polza, espressa permezz tal-ittra taghha tat-2 ta' Novembru 2018, tikkostitwixxi '*espressjoni pprojbita*' u bhala tali meta '*tiddahhal f'xi kuntratt li jsir mal-konsumatur ghandha titqies bhallikieku qatt ma tkun hekk iddahlet*.'

Tenna li dan l-istess agir, partikolarment, il-varjazzjoni unilaterali tal-kuntratt fl-2016, jilliedi d-drittijiet tal-protestanti skont il-ligijiet relevanti u dan anke fid-dawl tal-gurisprudenza tal-Qorti Ewropea tal-Gustizzja.

Ghaldaqstant, l-ilmentatur qed jitlob lill-Arbitru sabiex:

i. Jiddikjara li l-provditur tas-servizz ma mexiex b'mod gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi sostantivi tal-kaz meta:

   a. m'adempjiex ruhu mal-obbligi kuntrattwali versu l-ilmentatur;

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

   c. l-agir tieghu ma lahaqx l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi li jippretendu li jekk jinghataw '*estimate'* jew '*quotation*' ta' kemm kellhom jircievu minn zmien ghal zmien, ir-rizultat attwali ma jkollux ivarja lil hinn minn dak li ragonevolment ghandu jaqa' fil-konfini tal-istess termini ta' *'estimate'*;

   d. l-agir ilmentat, partikolarment dak ghar-rigward tal-kontenut tal-ittra tat-2 ta' Novembru 2018, ikkonsista fil-varjazzjoni unilaterali tal-pattijiet tal-kuntratt tal-polza bl-introduzzjoni ta' klawsoli ingusti u pprojbiti, f'*misselling*, qerq, prattici kummercjali zleali u ngann, a skapitu tal-ilmentatur konsumatur;

ii. Jiddikjara u jiddeciedi li l-provditur tas-servizz jigi ordnat li jottempora mal-impenji tieghu skont il-*Quotation* li hareg ir-rapprezentant taghha,

jigifieri li wara 26 sena, jigifieri fis-6 ta' Marzu 2021, ihallas lill-ilmentatur il-*cash surrender value* somma rapprezentata, wahda li tvarja bejn Lm19,636 (€45,740) u Lm31,458 (€73,278);

iii. Bl-ispejjez kontra l-provditur tas-servizz.

Ra r-Risposta tal-Provditur tas-Servizz li hija fis-sens:

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi l-polza in kwistjoni bir-referenza SG01206 tat-tip *Secure Growth* kienet inharget originarjament mis-socjetà *Assicurazioni Generali S.p.A.* b'effett mis-6 ta' Marzu 1995. Sussegwentement, *Assicurazioni Generali S.p.A.* ittrasferixxiet il-*long term business portfolio* taghha ta' Malta lis-socjetà esponenti (già *MSV Life p.l.c.,* già *Middlesea Valletta Life Assurance Co. Ltd.* u già *Middle Sea Valletta Life Assurance Company Limited)* b'effett mill-1 ta' Jannar 2000 kif huwa indikat fid-Dokument D u Dokument E annessi mal-ilment u permezz ta' dan it-trasferiment, is-socjetà esponenti assumiet dawk id-drittijiet u l-obbligi kollha in konnessjoni mal-poloz li kienu jiffurmaw parti minn dan il-*portfolio.*

   Is-socjetà esponenti tinnota illi d-Dokument D anness mill-ilmentatur mal-ilment huwa datat is-17 ta' Dicembru tas-sena 1999 u mhux tas-sena 2009, kif gie erronjament indikat mill-ilmentatur taht il-punt 2.3 tal-ilment.

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-polza in kwistjoni giet mibjugha fis-sena 1995, u jidher illi hemm vertenza dwar l-imgiba tas-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-istess polza, kif spjegat fl-ilment ipprezentat mill-ilmentatur, 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 ticcara l-fatt illi l-polza in kwistjoni giet mahruga minn *Assicurazioni Generali S.p.A.* Fil-mument tal-bejgh tal-polza, l-ilmentatur kien assistit minn rapprezentant ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd.* liema socjetà kienet tirrapprezenta lil *Assicurazioni Generali S.p.A.* F'dan ir-rigward, huwa risaput li l-*broker* huwa l-agent tal-assikurat mhux tal-kumpanija assikuratrici u kwindi informazzjoni moghtija lilu mill-assikurat ma hix meqjusa bhala informazzjoni moghtija mill-assikurazzjoni.[1] Ghalhekk, a bazi ta' dan il-principju, ma jaghmilx sens li l-ilmentatur ressaq l-ilment tieghu kontra s-socjetà esponenti. Semmai, l-ilmentatur kellu jressaq dan l-ilment kontra l-*broker* li assistih biex jakkwista din il-polza.

   Fid-dawl ta' din ir-relazzjoni ta' bejn l-ilmentatur u l-*broker* in kwistjoni, l-argument illi s-socjetà esponenti ma kellhiex fil-pussess taghha l-*quotations* (*vide* Dokument H anness mal-ilment) ma jregix ghax semmai, din kienet responsabbiltà tal-*broker.*

4. Illi fir-raba' lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq taghmel referenza ghall-punt 2.1 tal-ilment, partikolarment, ghall-fatt allegat illi r-rapprezentant ta' *Azzopardi*

[1] *Azzopardi Vincent vs Middle Sea Insurance Co. Ltd.,* deciza mill-Prim'Awla, Qorti Civili, presedjuta mill-Imhallef Tonio Mallia fis-16 ta' Mejju 2002.
Il-principju li l-agent u l-*broker* jagixxu bhala l-mandatarji tal-assikurat u mhux tal-assikurazzjoni kien ukoll ikkonfermat f'sentenza tal-Qorti tal-Appell (Sede Inferjuri), presjeduta mill-Imhallef Philip Sciberras fit-28 t'April 2004, fl-ismijiet *Spiteri Angelo vs Citadel Insurance p.l.c.*

Insurance Brokers Ltd. qal lill-ilmentatur u lill-mara tieghu illi '... *ghalkemm il-Quotation li kien qed itih turi rendiment ta' minumu ta' 6% u massimu ta' 9%, l-aktar probabbli kien rendiment ta' 8% fis-sena.'* F'dan ir-rigward irid jigi spjegat illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *a termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza, u *cioè,* f'Marzu tas-sena 1995 u, ghalhekk, l-informazzjoni li nghatat lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh tal-polza kienet a bazi ta' dawn ir-regolamenti. Barra minn hekk, ir-rendiment indikat ta' 8% lanqas ma kien ivvintat u dan minhabba li poloz ta' dik in-natura, fil-mument meta l-ilmentatur xtara l-polza in kwistjoni, kien qed ikollhom rendiment ta' bejn wiehed u iehor 8%. Ghalhekk ir-rendiment indikat kien riflessjoni ta' *bonuses* li kienu qed jigu iddikjarati f'dak iz-zmien.

5. Illi fil-hames lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*cash surrender value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated surrender value at approx. age 60* u ghall-*estimated cash value at approx. age 65*, kif kien indikat mir-rapprezentant ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd.* fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni u, ghalhekk, qed jigi allegat illi: a) is-socjetà esponenti m'adempjietx ruhha mal-obbligi kontrattwali taghha versu l-ilmentatur (vide punt 10(i)(a) tal-ilment; b) l-agir ilmentat kien jikkostitwixxi agir nieqes mill-*bona fide* li dejjem esegit il-ligi (*vide* punt 10(i)(b) tal-ilment); u c) l-agir tas-socjetà esponenti ma lahaqx l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi li jippretendu li jekk jinghataw '*estimate'* jew '*quotation'* ta' kemm kellhom jircievu minn zmien ghal zmien, ir-rizultat attwali ma jkollux ivarja lil hinn minn dak li ragonevolment ghandu jaqa' fil-konfini tal-istess termini ta' '*estimate*' (v*ide* punt 10(i)(c) tal-ilment). Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata li tottempora mal-impenji taghha skont il-*quotation* li hareg ir-rapprezentant taghha, jigifieri, li wara 26 sena, u *cioè,* fis-6 ta' Marzu 2021, thallas lill-ilmentatur il-*cash surrender value* somma rapprezentata, wahda li tvarja bejn Lm19,636 (€45,740) u Lm31,458 (€73,278) (vide punt 10(ii) tal-ilment), bl-ispejjez kontra s-socjetà esponenti.

Kif spjega l-ilmentatur taht il-punt 2.1 tal-ilment tieghu, il-polza in kwistjoni hija polza ghal tul il-hajja kollha izda d-detentur tal-polza jkollu c-cans li jcedi jew jaghmel *surrender* wara certu zmien. Karatteristika importanti tal-polza in kwistjoni kienet illi l-ilmentatur seta' jaghzel li jaghmel *surrender* tal-polza meta jrid wara eghluq it-tmintax-il sena mill-hrug tal-polza minghajr ma jehel *surrender penalties.*

Is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentatur sofra xi danni u ghalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur tieghu, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilu ma jistax ikun dak li qed jitlob fil-punt 10(ii) tal-ilment. Dan l-ammont huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate*) li saret meta l-ilmentatur xtara l-polza *de quo.* Naturalment, din l-istima ma gietx ivvinata u lanqas ma inghatat kapriccjozament lill-ilmentatur. Kienet il-prassi tal-industija tal-assikurazzjoni fiz-zmien li nharget il-polza li wiehed jinghata stima, liema prassi imbaghad saret regola *ai termini* tal-*Insurance Rules* mahruga mill-*Malta Financial Services Authority.*

Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, jfisser li l-*Estimated Surrender Value at approx. 60* u l-*Estimated Cash Value at approx. age 65*, issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex konvenjentement l-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

Il-kwotazzjoni li nghatat lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti u lanqas ivvintati kapriccjozament imma '*Estimated Surrender Value*' u '*Estimated Cash Value*' ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' 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, is-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni li inghatat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet

fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u, ghalhekk, agixxiet *in bona fede.*

In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni, s-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi hija dejjem immaniggjat l-*MSV With Profits Fund* ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immaniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv tas-socjetà esponenti, imma ukoll 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 suggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq 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 ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat mhuwiex garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. Dan huwa ammess mill-ilmentatur stess meta jghid illi huwa vera illi l-*Quotation* li abbazi taghha s-socjetà *Assicurazioni Generali S.p.A.* hajjret lill-ilmentatur jakkwista l-polza imsemmija kienet deskritta bhala '*quotation*' u '*estimated'*. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza; 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-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo.*

Fil-fatt, dan huwa fatt li ikkonfermah l-ilmentatur stess recentement u, *cioè,* f'Mejju tas-sena 2016, meta gie mitlub mis-socjetà esponenti biex jimla formola fejn, fost affarijiet ohra, kellu jindika l-livell ta' sodifazzjon li hu kellu bis-servizzi tas-socjetà esponenti. Meta mistoqsi '*How likely is it*

that you would recommend MSV Life to a friend or colleague?,’ hu immarka l-oghla livell b’10 punti li kien jindika ‘*Extremely Likely*’. Hu indika li kien immarka l-oghla livell ghar-raguni illi: ‘*Considering the Bank’s rates it makes more sense to invest in this manner than to leave money in the Bank’.* Imbaghad, kompla jghid illi: ‘*Although the bonuses are not what I had been promised (far from it), I am grateful it kept surviving with a moderate yearly bonus.’* Kopja ta’ dan id-dokument qieghda tigi hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1. Dawn il-kummenti jindikaw bic-car illi l-ilmentatur kien qieghed jifhem sew l-andament tal-polza.

Fir-rigward ta’ dak li jinghad fil-punt numru 4 tal-ilment, l-ilmentatur jirreferi ghall-‘*avarija attwali bejn din l-indikazzjoni li tat is-socjetà konvenuta fil-mument tal-bejgh u l-valur li issa qed tindika s-socjetà assikuratrici konvenuta huwa kbir ghall-ahhar, probabilment ferm inqas minn nofs dak prospettat,’* sabiex jerga’ jenfasizza xi allegat nuqqas min-naha tas-socjetà esponenti. Però, din mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* originali (l-ilmentatur ma jaghmel ebda referenza ghar-revizjonijiet tal-istimi li saru fil-frattemp!) u l-*Cash Surrender Value* attwali. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentatur taht il-polza *de quo* u, ghalhekk, is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatur u mhux abbazi ta’ xi decizjoni unilaterali, kif qed jallega l-ilmentatur.

Ghalhekk, is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentatur jipprova jargumenta li f’kuntest ta’ stimi ta’ din ix-xorta, jista’ jkun hemm xi percentagg li jista’ jitqies ragjonevolment accettabbli ghad-differenza bejn stima u valur attwali. Fi kwalunkwe kaz, l-ebda parametru ghal differenza ‘*li jista’ jkun ragjonevoli u accessibbli*’ (*vide* l-ewwel paragrafu tal-punt 4 tal-ilment) ma qatt gie maqbul bejn il-partijiet koncernati. Fl-ewwel paragrafu tal-punt 4 tal-ilment, l-ilmentatur jaghmel referenza ghas-‘*somma attwali ta’ maturità*’. Is-socjetà esponenti tixtieq tikkjarifika li fil-kaz tal-polza in kwistjoni m’hemmx element ta’ maturità imma ta’ *surrender* minhabba li l-polza hija tat-tip ‘*whole of life*’.

F’dan ir-rigward irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta’ investiment, suggett principali ta’ din il-vertenza, kellha wkoll tkopri r-

riskju tal-mewt tal-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi '*a medium term tax efficient investment',* pagament hieles mit-taxxa jekk il-polza tigi *surrendered* u beneficcju garanit pagabbli fil-kaz ta' mewt tad-detentur tal-polza. L-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li kien fl-ammont ta' Lm10,500 (€24,458). Fil-fatt, il-*Policy Schedule* (*vide* Dokument C anness mal-ilment) kienet tindika b'mod car illi s-*sum assured* kien ta' '*Lm10,500 or premiums paid and bonuses accrued whichever is the higher amount*'. Dan juri wkoll illi s-socjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kontrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza fl-1 ta' Novembru 2018 lahqet *cash surrender value* ta' €27,688.68, u fid-data tal-anniversarju tal-polza li jmiss u, *cioè*, fis-7 ta' Marzu 2019, hija stmata li tilhaq *cash surrender value* ta' €28,538.64, liema ammont ukoll jinkludi t-*terminal bonus*. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra s-*surrender value* hieles mit-taxxa, il-polza pprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari. Dan kien ukoll ikkonfermat mill-ilmentatur stess fid-dokument imsemmi aktar 'il fuq, hawn anness ma' din ir-risposta bhala Dok. MSV1.

6. Illi fis-sitt lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tirribatti bis-shih l-allegazzjoni maghmula fil-konfront taghha mill-ilmentatur illi meta hija ntalbet biex tikkonferma l-attwazzjoni da parti taghha tal-impenji legali li hadet, hija qabdet u unilateralment biddlet il-kundizzjonijiet u t-termini tal-polza b'detriment tal-konsumatur klijent taghha permezz tal-ittra datata t-2 ta' Novembru 2018, li giet annessa mal-ilment bhala Dokument G. L-informazzjoni li nghatat lill-ilmentatur f'dan id-Dokument G ma kinetx gdida ghall-ilmentatur u, ghalhekk, ma kien hemm l-ebda varjazzjoni tal-kuntratt tal-polza in kwistjoni. Dan ghax 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-*bonuses* li kienu qeghdin jigu kkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatur (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha)

bil-valur attwali tal-polza *de quo* permezz tal-*Bonus Statements* li magħha kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ *Important Notes.* Kopja ta' xi uħud minn dawn il-*Bonus Statements* qegħdin jiġu hawn annessi u mmarkati bħala Dok. MSV2 sa Dok. MSV6. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena għal sena u l-ilmentatur kien konxju bis-sħiħ dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena għal sena u dan jikkonfermah hu stess fid-Dok. MSV1 hawn anness meta jgħid: '*Although the bonuses are not what I had been promised (far from it) I am grateful it kept surviving with a moderate yearly bonus'* u, allura, ma jistax jiġi issa u jallega illi s-soċjetà esponenti għamlet varjazzjoni unilaterali tal-kuntratt tal-polza. L-unika ħaġa li kien qed jinbidel minn sena għall-oħra kien ir-*Reversionary Bonus* u t-*Terminal Bonus* li s-soċjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li tagħmel. Il-*Bonus Statements* kienu wkoll jinkludu noti miktubin b'tipa leġibbli u ċara, kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż, fosthom illi '*l-qligħ fuq l-investiment jista' jitla' kif ukoll jinżel. Għaldaqstant il-passat mhux garanzija tal-futur'*, u li '*Din id-Dikjarazzjoni għandha tinqara flimkien man-Noti Importanti inklużi'*. Barra minn hekk, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* maħruġin kull sena jagħmluha ċara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq il-prestazzjoni tal-investimenti u, għalhekk, l-investimenti setgħu jitilgħu kif ukoll jinżlu.

Barra minn hekk, is-soċjetà esponenti tixtieq taċċenna illi meta hija intalbet mill-ilmentatur biex tgħaddi xi informazzjoni jew dokument-azzjoni, ir-rappreżentanti tagħha dejjem aġixxew bl-aktar mod onest u *in bona fede*, hekk kif jirriżulta mid-Dokument G u Dokument H annessi mal-ilment kif ukoll mill-*email* hawn annessa u mmarkata bħala Dok. MSV7.

Fl-umli fehma tas-soċjetà esponenti, it-Taqsima VII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Liġijiet ta' Malta) ma tapplikax għall-każ odjern minħabba illi *ai termini* tal-Artikolu 45(3) tal-Kap. 378, id-dispożizzjonijiet tat-Taqsima VII tapplika biss għal kuntratti magħmula jew eżegwiti wara l-bidu fis-seħħ ta' dawn l-artikoli. Peress illi t-Taqsima VII daħlet fis-seħħ fis-sena 2000, u l-polza inbiegħet fis-sena 1995, allura, ma jista' jkun hemm l-ebda dubju li dawn l-artikoli mhux applikabbli għall-każ in kwistjoni.

Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-polza in kwistjoni hija l-kuntratt bejn il-partijiet u ma tikkontjeni l-ebda klawsoli mhux gusti *ai termini* tat-Taqsima VII tal-Kap. 378 fuq imsemmija kif allegat mill-ilmentatur f'punt 6 u punt 8 tal-ilment. Jekk semmai id-Dokument G anness mal-ilment jitqies bhala kuntratt, mhux ammess mis-socjetà esponenti, xorta wahda jibqa' l-fatt illi l-kontenut tieghu ma jikkostitwixxix '*espressjoni pprojbita' ai termini* tal-Artikolu 44(1) tal-Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta, kif qed jigi allegat mill-ilmentatur. Fil-fatt, fl-ebda stadju tal-procedura odjerna, l-ilmentatur ma kienx sufficjentement car u esplicitu dwar liema espressjonijiet uzati mis-socjetà esponenti fid-Dokument G anness mal-ilment ma kinux allegatament gusti u dan juri l-fatt illi din l-allegazzjoni kif ukoll l-allegazzjoni illi l-agir tas-socjetà esponenti ta' Novembru 2018 huwa wkoll abbuziv u illegali *ai termini* tal-Artikolu 45 tal-Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta huma ghal kollox frivoli u vessatorji. Fil-fatt, is-socjetà esponenti tixtieq tirreleva illi minhabba din l-ambigwità da parti tal-ilmentatur, kien difficli ghaliha biex taghmel difiza akkurata kontra dawn l-allegazzjonijiet.

Ma jistax jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet involuta f'xi prattici kummercjali mhux gusti jew skemi illeciti *ai termini* tat-Taqsima VII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) kif dan gie allegat mill-ilmentatur fil-paragrafu 6 tal-ilment. Dan ghax l-ittra tat-2 ta' Novembru 2018 ma kienet tinkludi xejn gdid minn dak li l-ilmentatur kien jircievi ta' kull sena minghand is-socjetà esponenti permezz tal-*Bonus Statements* kif spjegat hawn fuq. Barra minn hekk, ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-ilmentatur ghax il-polza in kwistjoni kienet intiza biex tinbiegh lil individwi bhalma huwa l-ilmentatur.

7. Illi fis-seba' lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, b'referenza ghall-punt 7 u punt 9 tal-ilment, is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif fl-ilment tieghu l-ilmentatur jikkwota sentenza tal-Qorti tal-Appell fl-ismijiet *Pia Grech vs Mondial Travel* (Avviz nru. 4/2008, decizjoni tas-7 ta' Novembru 2018) u sentenza tal-Qorti Ewropea tal-Gustizzja, *Jean-Claude van Hove vs CNP Assurances SA* (Kaz C-96/14 deciz fit-23 ta' April 2015), il-mertu ta' liema m'ghandux x'jaqsam mal-ilment odjern u ghalhekk qed jikkwotahom biex jitfa' dell ikrah fuq is-socjetà esponenti li din b'xi mod

m'agixxietx *in bona fede* li, fil-fatt, dan mhux korrett kif ser jigi accennat fil-mori tal-ilment.

Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt ma wzat espressjonijiet mhux gusti; fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv 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' ezekuzzjoni tal-obbligi taghha; ma kisret l-ebda ligi; ma zgwidat lill-ilmentatur fl-ebda stadju la b'agir skorrett u qarrieqi u lanqas b'xi mod iehor; lanqas ma mxiet b'nuqqas ta' hila, jew sengha jew bi traskuragni jew negligenza u lanqas ma kienet inadempjenti jew kisret xi termini jew kundizzjonijiet pattwiti fir-rigward tal-polza bin-numru SG01206 u, ghalhekk, ghandha tkun ordnata sabiex thallas biss l-ammont attwali tas-*surrender value* (u mhux l-ammont tal-istimi) u wisq aktar m'ghandha thallas ebda imghaxijiet jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ipprovat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentatur mis-socjetà esponenti taht il-polza *de quo* gie irrifjutat mill-ilmentatur.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

Eccezzjonijiet Preliminari

It-tieni eccezzjoni dwar il-kompetenza tal-Arbitru hija bbazata fuq l-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, fis-sens li galadarba l-polza in kwistjoni inbieghet fl-1995, u jidher li hemm vertenza dwar l-imgiba tal-provditur tas-

servizzz fil-mument tal-bejgh, ghalhekk, l-Arbitru m'ghandux kompetenza ghaliex il-kompetenza tal-Arbitru tmur lura sa l-ewwel ta' Mejju 2004 jew wara.

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 f'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-ilmentatur qed jissottometti li fil-waqt li kien qed isir il-bejgh huwa gie imwieghed somma partikolari, izda l-provditur tas-servizz naqsu wkoll, jekk mhux l-aktar, meta ma zammx kelmtu u, skont hu, offrielu somma ferm inferjuri skont l-ittra li kitiblu fit-2 ta' Novembru 2018 fejn tah stima f'kaz li l-ilmentatur jaghmel *surrender* tal-polza li, fil-fehma tal-ilmentatur, kienet ferm anqas minn dak imwieghed lilu fid-data tal-bejgh tal-polza. Ghalhekk, l-ilment mhux relatat biss mad-data tal-bejgh tal-polza imma anke mad-data ta' fejn, skont l-ilmentatur, gie offrut anqas minn dak li allegatament gie mwieghed.

Kif irriteniet il-Qorti tal-Appell[2] f'kazi simili hafna ghal dak odjern l-imgiba kienet wahda kontinwata.

---

[2] *Tarcisio Tabone vs MSV Life plc*, deciza 6 ta' Mejju 2019; *Joseph Vella vs Mapfre MSV Life plc,* deciza fil-25 ta' Marzu 2019

Ghall-kumplament, l-Arbitru jaghmel tieghu l-argumenti tal-Qorti tal-Appell fis-sentenzi msemmija f'dan ir-rigward.

Ghalhekk l-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta ma japplikax u l-Arbitru ghandu l-kompetenza li jiddeciedi dan l-ilment.

Fit-tielet eccezzjoni, il-provditur tas-servizz jghid li:

'l-esponenti tixtieq ticcara li l-fatt li l-polza in kwistjoni giet mahruga minn Assicurazioni Generali S.p.A, fil-mument tal-bejgh tal-polza l-ilmentatur kien assistit minn rapprezentant ta' Azzopardi Insurance Brokers Ltd liema socjetà kienet tirrapprezenta lil Assicurazioni Generali S.p.A. F'dan ir-rigward huwa risaput li l-broker huwa l-agent tal-assikurat mhux tal-kumpanija assikuratrici u kwindi informazzjoni moghtija lilu mill-assikurat ma hix meqjusa bhala informazzjoni moghtija mill-assikurazzjoni. Ghalhekk a bazi ta' dan il-principju ma jaghmilx sens li l-ilmentatur ressaq l-ilment tieghu kontra s-socjetà esponenti. Semmai, l-ilmentatur kellu jressaq dan l-ilment kontra l-broker li assistih biex jakkwista din il-polza'.

U biex isahhah l-argument tieghu, il-provditur tas-servizz ikkwota s-sentenzi tal-Qorti fl-ismijiet: *Azzopardi Vincent vs Middlesea Insurance Co. Ltd.* tas-16 ta' Mejju 2002 (PA) u *Spiteri Angelo vs Citadel Insurance p.l.c.* deciza mill-Qorti tal-Appell (Inferjuri) fit-28 ta' April 2004.

Dwar l-ewwel sentenza, l-Arbitru jinnota li l-mertu taghha m'ghandu x'jaqsam xejn ma' dan il-kaz ghaliex kienet kawza minn persuna li rrizulta li lanqas kienet biss il-*policy holder*, u kienet dwar serq ta' karozza.

Il-Qorti taghmel referenza *en passant* dwar li l-*broker* jirrapprezenta lill-assikurat u, f'dan il-kaz, kien wisq probabbli li kien il-klijent li avvicina lill-*broker* biex jassigurah u, f'dak il-kaz, kien hemm relazzjoni cara bejn *broker* u l-assikurat. L-Arbitru jaqbel li f'dak il-kaz, il-Qorti kienet korretta meta ddecidiet li l-*broker* kien qed jirrapprezenta lill-assikurat ghaliex il-fatti tal-kaz hekk urew.

Fis-sentenza l-ohra, ***Spiteri Angelo vs Citadel Insurance p.l.c. deciza fit-28 t'April 2004,*** din kienet kawza dwar l-allegatament serq ta' *speedboat* u l-makna taghha, u d-difiza ewlenija tal-kumpanija assikuratrici u anke l-mertu tal-kaz kienu li l-assikuratur naqas milli jaderixxi ruhu mal-*proposal form* fejn kien

iddikjara li kien ser jorbot il-*boat* fil-bajja ta' Marsascala u, minflok, rabatha fil-bajja ta' San Tumas.

Il-*broker* dahal fil-kwistjoni ghaliex l-ilmentatur qal li kien infurmah li kien ser jorbotha fil-bajja minn fejn insterqet flok fil-bajja iddikajrata fil-*proposal form*. Il-Qorti verament irrepetiet il-principju li l-*broker* jirrapprezenta lill-assikurat, imma l-Arbitru jinnota li f'din is-sentenza id-distinzjoni bejn ***broker*** u agent tal-assikurazzjoni mhix wahda daqshekk cara ghaliex huwa fatt stabbilit anke fuq livell internazzjonali li hemm distinzjoni cara bejn il-funzjonijiet ta' *broker* u l-funzjonijiet ta' agent tal-assikurazzjoni. Barra minn hekk, il-fatti tal-kaz odjern huma totalment differenti.

Dan qed jinghad ghaliex fil-kaz li ghandu quddiemu l-Arbitru jidher car li ghalkemm '*Azzopardi Insurance Brokers Ltd'* kellhom din in-nomenklatura ta' *brokers,* f'dan il-kaz partikolari ma kinux qed jagixxu ta' ***broker*** ghall-ilmentatur izda kienu s-*salesman* tal-assikurazzjoni ghal dawn ir-ragunijiet:

Il-provditur tas-servizz *ex admissis* jghid fir-risposta tieghu illi:

'*Fil-mument tal-bejgh tal-polza, l-ilmentatur kien assistit minn rapprezentant ta' Azzopardi Insurance Brokers Ltd* ***liema socjetà kienet tirrapprezenta lil Assicurazioni Generali S.p.A.'***

Izda, fis-sentenza ta' wara, jghid li *Azzopardi Brokers* kienu qed jirrapprezentaw lill-ilmentatur. Jew wahda, jew l-ohra.

Mill-fatti jirrizulta li *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* ***de facto*** ma kinux qed jaghmluha ta' *broker* ghall-assikurat imma kienu s-*salesperson* tal-assikurazzjoni. Dan ghaliex jirrizulta li kien ir-rapprezentant ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* li ha l-inizjattiva sabiex isir il-bejgh.

Fil-fatt, l-ilmentatur xehed illi:

'*Jiena niftakar li lejn nofs Frar tas-sena 1995 kien ikkuntattjani certu Stefan Schembri, li qal li jahdem ma' Azzopardi Insurance Brokers Ltd, u qalli wkoll li* ***huma kienu jirrapprezentaw***[3] *wahda mill-akbar assikuratrici fuq livell mondjali,*

[3] Enfasi tal-Arbitru

l-Assicurazioni Generali. Dan Stefan Schembri talabni biex jigi jkellimni d-dar tieghi u jien ma sibt l-ebda oggezzjoni.

Kienet allura f'din il-laqgha li saret fid-dar tieghi, x'aktarx fil-25 ta' Frar 1995, li din il-polza li dwarha ghamilt dan l-ilment taf il-bidu taghha.[4]

Minn din ix-xhieda johrog b'mod car li *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* ma kinux qed jaghmluha ta' *broker* ghall-ilmentatur izda aktar ta' '*sales representative'* ghall-kumpanija assikuratrici. L-Arbitru jkompli jikkonvinci ruhu dwar dan ghaliex il-funzjoni ta' *broker* hija ferm differenti:

In-natura ewlenija ta' *broker* hija li jkollu kuntatt **ma' kumpaniji diversi** u bl-esperjenza u t-taghrif li jkollu jkun f'pozizzjoni li jqabbel il-kundizzjonijiet u l-offerti ta' kumpaniji differenti biex ikun jista' jgib l-ahjar kundizzjonijiet ghall-klijent li jkun fittxu ghal dan il-ghan. Fil-fatt, wahda mid-differenzi ewlenin bejn *salesman* (agent) u *broker* hi proprju din: li l-*broker* li suppost jagixxi fl-ahjar interess tal-klijent tieghu, ikollu gharfien tajjeb tas-suq u jkun jista' joffri ghazliet differenti lill-klijent li suppost ikun qed jirrapprezenta.

Imma fil-kaz odjern sar kollox bil-maqlub. Milli xehed l-ilmentatur, mhux kontradett, *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* kienu jirrapprezentaw lill-kumpanija estera *Assicurazioni Generali S.p.A.* u kien ir-rapprezentant ta' din l-assikurazzjoni li offra li jmur ikellmu fid-dar tieghu, u mhux kif jigri normalment li l-klijent ifittex lill-*broker*.

Ghalhekk, filwaqt li normalment f'kuntratt ta' assikurazjoni il-*proposer* ikun il-klijent, f'dan il-kaz il-*proposer* kien is-*salesman* tal-*Assicurazioni Generali S.p.A.* tramite *Azzopardi Brokers*. Il-fatt biss li din il-kumpanija kienet tissejjah '*broker*' ma jfissirx li f'dan il-kaz ghamlitha ta' *broker* imma kollox juri li ghamlitha ta' *salesman* tal-assikurazzjoni.

Dan ikompli jintwera anke mid-dokumenti li ntuzaw. Fil-fatt, fuq nett tal-*Quotation*,[5] jidher l-isem ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* u taht ezatt hemm bi kliem kbir ukoll: ***Life Assurance Company: Assicurazioni Generali S.p.A.,*** indikazzjoni cara li *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* kienet qed tirrapprezenta lill-

[4] *A Fol.* 56
[5] *A Fol.* 9

assikurazzjoni kif, fil-fatt, qal Stefan Schembri lill-ilmentatur, jigifieri, li huma kienu jirrapprezentaw lil din il-kumpanija estera.

Ghalhekk, galadarba ***de facto*** **kollox juri** li *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* ma kinux qed jaghmlu xoghol ta' *broker* izda ta' *salesperson* tal-kumpanija, ma jistax jirrizulta li kienu qed jirrapprezentaw lill-ilmentatur. Fit-teorija u fil-gurisprudenza huwa meqjus li l-*broker* jirrapprezenta lill-assikurat imma dan irid isehh fil-fatt.

Kull kaz ghandu c-cirkostanzi partikolari tieghu u l-gurisprudenza trid tigi ikkwotata b'certu kawtela l-aktar meta fis-sistema legali taghna ma tezistix id-duttrina tal-precedent.

F'dan il-kaz ma sarx xoghol ta' *brokerage* izda xoghol ta' bejgh ta' polza f'isem kumpanija assikuratrici u, ghalhekk, hija l-kumpanija assikuratrici li trid twiegeb ghan-nuqqasijiet tar-rapprezentant taghha.

Barra minn hekk, kif gie stabbilit fil-gurisprudenza taghna,[6] galadarba jigi perfezzjonat il-kuntratt tal-assikurazzjoni, hija l-kumpanija tal-assikurazzjoni li trid tara li taqdi l-obbligi taghha fil-konfront tal-assikurat.

Kemm il-*broker* kif ukoll is-*salesman* huma biss intermedjarji li jressqu klijenti lejn l-assikurazzjoni u, galadarba l-assikurazzjoni taccetta l-proposta, trid tonora l-obbligi taghha jekk l-assikurat jaqdi l-obbligu tieghu li jhallas il-*premium* dovut b'mod regolari.

Huwa dejjem il-principal li jrid ihallas, jigifieri l-kumpanija assikuratrici.

Ghalhekk din l-eccezzjoni qieghda tigi michuda.

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.[7]

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

[6] *Malitraco Ltd vs Fortress Insurance Agency Ltd et, QA (Inf), 11/04/2006; Michael Bertuello vs Victor Cordina pro et noe, QA, 11.07/1994*
[7] Kap. 555, Art. 19(3)(b)

L-ilmentatur xehed li hu kien jahdem bhala *Quality Controller* go fabbrika u wara ghalliem tal-fizika. Fl-1995, certu Stefan Schembri li kien jahdem ma *Azzopardi Insurance Brokers Ltd,* kien ikkuntattjah u qallu li huma kienu jirrapprezentaw wahda mill-akbar kumpaniji tal-assikurazzjoni barranin, jigifieri, lil *Assicurazioni Generali S.p.A.* Talbu li jmur ikellmu id-dar u l-ilmentatur accetta. Il-polza inbieghet fid-dar tieghu stess. Stefan Schembri hadimlu kwotazzjoni fuq zewg pagni. F'din il-laqgha kien hemm prezenti wkoll mart l-ilmentatur, Maria Tereza.

L-ilmentatur gie offrut dik li r-rapprezentant tal-kumpanija sejhilha *Open Ended Endowment Policy* u qallu li jista' jhallas *premium* ta' Lm30 fix-xahar jew Lm360 fis-sena. Ghalkemm din il-polza giet spjegata bhala wahda li hi ghal matul il-hajja, l-ilmentatur seta' jcedi jew jaghmel *surrender* meta jsir pensjonant u hekk ikun jista' jircievi somma kapitali li tkun kibret bit-8% fis-sena u li kienet *tax free.*

Il-parti li kienet tassikura l-hajja tieghu kienet tipprovdi li, f'kaz ta' mewt, l-eredi kienu jiehdu Lm10,500. Mil-lat ta' investiment, wara 21 sena, jigifieri, fis-sena 2016 jew meta jkollu 60 sena, il-polza jkollha *estimated surrender value* ta' bejn Lm13,277 (€30,927) u Lm19,133 (€44,568), izda l-aktar probabbli dik ta' LM16,911 (€39,392), ilkoll *tax free.*

Is-somma kienet tizdied jekk ihalliha ghal aktar snin, perezempju, ghal 26 sena fejn is-somma tista' tlahhaq massimu ta' Lm26,813 (€62,458), dejjem *tax free.*

Is-Sur Schembri kien qallu li ghalkemm il-*quotation* kienet tista' tvarja bejn minimu ta' 6 fil-mija u massimu ta' 9 fil-mija, l-aktar probabbli kienet ir-rata ta' 8%. Din ir-rata hija indikata diversi drabi fil-*quotation*.

L-ilmentatur hallas il-*premium* mitlub minnu ghal dawk is-snin kollha ghax kellu t-tama li jiehu din is-somma mwieghda. Jghid li Schembri ma semmielu qatt li kien hemm xi possibilità imqar remota li l-polza setghet tirrendi anqas minn 6% fis-sena.

Ir-rapprezentant tal-assikurazzjoni ma semmielux kif tahdem '*endowment policy*' u din il-kelma qatt ma ssemmiet.

Fl-2009, gie infurmat li n-negozju tal-*Assicurazioni Generali S.p.A.* kien ser jigi trasferit lil *Middle Sea Valletta Life Assurance Co. Ltd,* u li dan it-trasferiment ma kellu jaffettwah xejn f'dawk li huma drittijiet u obbligi tieghu.

F'Ottubru 2018, meta hareg bil-pensjoni, beda jara jekk isarrafx din il-polza dak iz-zmien jew meta jaghlaq 65 sena. Biex jiehu decizjoni infurmata dwar dan kien ikkuntattja lill-*advisor* finanzjarju tieghu biex jaghmillu stharrig mal-provditur tas-servizz dwar is-*surrender value* tal-polza u dak li jkun applikabbli jekk jifdiha fl-2021.

Il-provditur tas-servizz infurmah dwar dan f'ittra tat-2 ta' Novembru 2018, li l-polza fis-7 ta' Marzu 2019 ser ikollha *cash surrender value* ta' €28,538, u li f'Marzu 2021, l-aktar somma probabbli li jiehu kienet tkun dik ta' €62,458.

Wara ftit granet, l-MSV kitbu lill-*advisor* tieghu li fil-*file* taghhom ma kellhomx il-*quotation* li kienu tawh *Azzopardi Insurance Brokers Ltd.*

L-ilmentatur ihossu dizappuntat li, filwaqt li hu zamm mal-kuntratt u hallas dejjem il-*premium* kif mitlub minnu, issa l-provditur tas-servizz taht l-iskuza tal-kelma '*estimate*' qed jipprova jahrab mir-responsabbiltà tieghu li jhallas dak li kien imwieghed lilu.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Il-provditur tas-servizz ressaq l-*affidavit* ta' Victor Farrugia li hu c-*Chief Operations Officer* tieghu li ma kienx prezenti waqt il-bejgh ta' din il-polza.

Fl-*affidavit* pjuttost twil tieghu, ix-xhud essenzjalment jirrepeti dak li l-provditur tas-servizz jghid fir-risposta tieghu u, a skans ta' repetizzjoni, mhux ser jigi prodott l-*affidavit* kollu izda ser jissemmew il-punti ewlenin tieghu.

Ix-xhud jispjega li l-provditur tas-servizz kien ha n-negozju minghand *Assicurazioni Generali S.p.A.,* inkluza l-polza tal-ilmentatur, u jghid li l-ilmentatur kien assistit minn *Azzopardi Insurance Brokers* u, peress li kien il-*broker* tieghu, kellu jfittex lill-*broker* u mhux lill-provditur tas-servizz.

Il-karatteristika ewlenija tal-polza kienet li l-ilmentatur kellu c-cans illi jcedi jew jaghmel *surrender* wara certu zmien. Seta' jaghmel is-*surrender* meta jrid wara gheluq ta' tmintax-il sena mill-hrug tal-polza minghajr ma jehel *surrender penalties.*

Jghid li mhix polza kumplessa u kienet intiza biex tinbiegh lil nies bhall-ilmentatur. Il-polza hija tat-tip *secure growth* u z-zewg karatteristici principali

huma li tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat liema kopertura ghandha prezz. Kellha wkoll vantaggi ghal skop ta' taxxa. L-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* ta' Lm10,500 u, ghalhekk, fid-data tas-*surrender* kienet lahqet l-ghan taghha ghax kienet tiswa €27,688, u minkejja t-tnaqqis fir-rati tal-*bonuses,* il-polza lahqet l-iskopijiet taghha. Li kieku l-ilmentatur gie nieqes ma kien ikun hemm l-ebda kwistjoni li ma jiehux is-*sum assured.*

It-tieni karatteristika hija dik tal-investiment. Jghid li din hija differenti minn *term policy* u min jidhol fiha jkun qed jistenna *return* fuq l-investiment. Ix-xhud jargumenta li d-differenza bejn dak li wiehed jinvesti u dak li jiehu gejja mill-investimenti li taghmel il-kumpanija u, skont ix-xhud, dan ghandu jifhmu kulhadd anke min m'ghandux xi hafna skola. U hawn jaghti xi ezempji. Il-kwotazzjoni li inghatat lill-ilmentatur kienet fuq ir-rati tal-*bonuses* ta' dak iz-zmien. Il-figuri msemmija kienu '*estimated surrender value'* u '*estimated cash value'* u ma kinux garantiti. Kollox jiddependi mill-prestazzjoni tal-investimenti tal-kumpanija u l-kwotazzjoni li inghatat lill-ilmentatur kienet korretta skont ir-rati ta' dak iz-zmien.

Ghalkemm illum il-figuri msemmija fid-data tal-bejgh ma intlahqux, xorta wahda jista' jinghad li din il-polza kienet investiment tajjeb ghall-ilmentatur. Il-valur taghha jikkompara tajjeb hafna ma' investimenti ohrajn fejn kien hemm min minnhom li anke tilfu fil-valur taghhom.

L-ilmentatur ma jistax jistenna li jiehu l-valur ta' dawk il-kwotazzjonijiet ghaliex kienu biss *estimated* u ma jistghux jigu interpretati bhala stimi garantiti.

Anke wara l-hrug tal-polza, il-provditur tas-servizz baqa jagixxi *in bona fede* u baqa' jmexxi l-operazzjonijiet tieghu b'mod professjonali.

L-ilmentatur stess kien mela formola mitlub li jimla mill-provditur tas-servizz fejn iccertifika li kien sodisfatt bis-servizz tal-provditur tas-servizz u fejn qal ukoll li kien lest li jirrakkomanda lill-provditur tas-servizz ma' nies li jaf.

Il-provditur tas-servizz baqa' jinforma lill-ilmentatur kull sena bil-valur tal-polza. Jghid li huma setghu jibdlu r-*reversionary bonus* u t-*terminal bonus.* Dawn l-i*statements,* li kienu jintbaghtu kull sena kienu b'tipa kbira u kellhom dikjarazzjoni li l-passat mhux garanzija tal-futur u l-*Important Notes,* kienu jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti. Il-provditur tas-servizz

dejjem agixxa b'mod onest u dejjem ghadda l-informazzjoni korretta mitluba minnu. L-ilmentatur flok accetta l-ammont offrut bhala *cash surrender value* qed jipprova jitfa' t-tort fuq il-provditur tas-servizz.

Ir-rati tal-*bonuses* offruti lill-ilmentatur huma l-istess li gew offruti lid-detenturi kollha tal-*MAPFRE MSV* u, ghalhekk, l-ilmentatur ma giex zvantaggat imqabbel ma' haddiehor. Li kieku tagixxi mal-ilmentatur b'mod differenti, tkun qed taghmel ingustizzja mal-*policy holder*s l-ohrajn.

Konsiderazzjonijiet Ohra u Decizjoni

L-ilmentatur isostni li ma inghatax dak li gie imwieghed fid-data tal-bejgh, filwaqt li l-provditur tas-servizz jghid li fid-data tal-bejgh ma kien garantit xejn u inghataw biss stimi li kienu jiddependu fuq kif imur l-investiment tal-kumpanija matul is-snin.

L-Arbitru jrid jara x'qed jghid ezatt l-ilmentatur u x'qed jitlob. L-ilmentatur qed jibbaza l-ilment tieghu partikolarment fuq dokument A,[8] li hija l-kwotazzjoni li nghatat lilu fid-data tal-bejgh.

Dwarha jghid hekk:

'Kif ghidt qabel tani l-quotation li kienet tghid li matul it-terminu tal-insurance ikolli life insurance ta' Lm10,500 f'kaz ta' mewt u li wara 21 sena jigifieri sas-sena 2016 jew meta jkolli età ta' 60 sena jkollha estimated surrender value ta' bejn Lm13,277 (€30,927) u Lm19,133(€44,568) izda l-aktar probabbli dik ta' Lm16,911 (€39,392) ilkoll tax free.

Jekk min-naha l-ohra jien inhalli l-polza ghal aktar zmien, nghidu ahna ghal 26, sas-sena 2021 allura l-polza tkun tiswa fi flus kontanti somma li tvarja bejn Lm19,636 (€45,740) u Lm31,458 (€73,728) izda l-aktar probabbli dik ta' Lm26,813 (€62, 458) dejjem tax free.

Niftakar lis-Sur-Schembri jghid lili u lill-mara tieghi li kienet hdejja li ghalkemm il-quotation li kien qed itini turi rendiment ta' 6% u massimu ta' 9%, l-aktar probabbli kien rendiment ta' 8% fis-sena. Fil-fatt dan ir-rendiment ta' 8% huwa

[8] *A Fol.* 9-10

indikat diversi drabi fiz-zewg pagni ta' Quotation fejn din ir-rata tissemma addirittura ghal hames darbiet b'differenza mir-rati l-ohra imsemmija.

Abbazi tal-Quotation li rcevejt u dak li qalli r-rapprezentant tal-Assicurazioni Generali jien accettajt li nohrog il-polza tal-hajja kif qalli s-Sur Schembri'.[9]

Bhala prova ta' dan, l-ilmentatur ipprezenta dak li gie muri lilu waqt il-bejgh permezz tad-DOK A.[10]

L-Arbitru analizza sew dan id-dokument li jikkorrobora dak li qal l-ilmentatur fl-*affidavit* tieghu. L-ilmentatur huwa korrett meta jghid li l-enfasi kienet fuq ir-rata ta' 8% ghaliex l-Arbitru jinnota li hdejn din ir-rata hemm miktub bl-idejn '*Approx'* li tfisser '*approximately*'. Dan jidher kemm f'*Example 1* u kemm f'*Example 2* tal-istess *quotation*. Dan jidher ukoll fit-tieni pagna tal-kwotazzjoni fejn din ir-rata hija indikata tliet darbiet ohra.

L-Arbitru huwa moralment konvint li l-verzjoni tal-ilmentatur hija wahda veritiera u m'ghandux dubju li r-rapprezentant tal-assikurazzjoni kien qed ipingi lill-ilmentatur diversi xenarji li jvarjaw skont il-*premium* li jkun ser jithallas.

Però, l-Arbitru ghandu diffikultà li jaghti rimedju ghaliex l-ilmentatur fit-talba tieghu lill-Arbitru qed jitlob:

'*Jiddikjara u jiddeciedi li s-socjetà konvenuta tigi ordnata li tottempora ruhha mal-impenji taghha skont il-Quotation li hareg ir-rapprezentant taghha, jigifieri li wara 26 sena, jigifieri fis-6 ta' Marzu 2021, thallas lill-ilmentatur il-cash surrender value somma rapprezentata, wahda li tvarja bejn Lm19,636 (€45,704) u Lm31,458 (€73,278)'.*[11]

L-Arbitru jinnota wkoll li fl-ittra tieghu lill-provditur tas-servizz tat-23 t'Ottubru 2018,[12] l-ilmentatur jitlob l-istimi ta' diversi xenarji, jigifieri, jekk jifdi wara 21 sena meta l-ilmentatur ikollu 60 sena, u jekk jifdi wara 26 sena meta l-ilmentatur ikollu 65. Jitlob li tinghatalu stima kemm tiswa l-polza f'Ottubru 2018 u kemm tkun tiswa fl-2021.

[9] *A Fol.* 57
[10] *A Fol.* 9-10
[11] *A Fol.* 6
[12] *A Fol.* 23

Il-provditur tas-servizz wiegeb ghal din l-ittra fit-2 ta' Novembru 2018, u ghal dik li hi stima wiegbu hekk:

'*We are pleased to inform you that the* ***current***[13] *Policy Value of your policy is €28,538 and Cash Surrender Value at the date of this letter amounts to €28,538'.*[14]

Ghalhekk imkien ma jirrizulta li l-provditur tas-servizz ta xi stima ghas-sena 2021.

Dan huwa ammess anke fl-ilment fejn l-ilmentatur jghid li:

'*L-esponent gie mgharraf ... li l-polza fl-anniversarju li jmiss fis-7 ta' Marzu 2019, ser ikollha cash surrender value ta' €28,538. Hekk hareg car li s-socjetà assikuratrici kienet ferm u ferm 'il boghod milli zzomm mal-impenji taghha biex sentejn wara, jigifieri f' Marzu 2021, is-Sur LK jinkassa l-polza tieghu ghas-somma prospettata ...'*[15]

Minn dan kollu jirrizulta li l-ilmentatur xtaq ikun jaf kemm ser tkun tiswa l-polza jew fl-2018 jew fl-2021, u qed jitlob lill-Arbitru jaghtih kumpens dwar xi haga li ghadha ma sehhitx. L-ilmentatur mhux qed jghid li talab li jifdi l-polza u tawh somma anqas min dik imwieghda, imma qed jitlob lill-Arbitru li jordna lill-provditur tas-servizz ihallas bil-quddiem ghas-6 ta' Marzu 2021.

Din id-data ghadha ma waslitx u l-provditur tas-servizz ma tax xi figura ghal dak iz-zmien li l-Arbitru jista' jghid li ma tonorax dak li gie mwieghed l-ilmentatur fid-data tal-bejgh ghax l-unika stima li ta kienet dik li, fi kliem l-ilmentatur stess, tirreferi ghas-7 ta' Marzu 2018, u mhux ghas-6 ta' Marzu 2021.

Kien biss l-ilmentatur li fuq l-istima ghas-7 ta' Marzu 2018, wasal ghall-konkluzjoni li l-mira ma tistax tintlahaq fl-2021.

L-Arbitru ma jistax ibassar kemm ser tkun is-somma offruta lill-ilmentatur fis-sena 2021 u, ghalhekk, ma jistax jilqa' l-ilment.

Dan minghajr pregudizzju ghad-drittijiet futuri tal-ilmentatur dwar l-istess polza.

---

[13] Enfasi tal-Arbitru
[14] *A Fol.* 24
[15] *A Fol.* 3

Peress li l-Arbitru cahad diversi eccezzjonijiet tal-ilmentatur, kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji