Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 459 /2016

ZN

(l-ilmentatur)

vs

MSV Life p.l.c. (C15722)

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tat-28 ta' Dicembru 2017

L-Arbitru ra l-ilment fejn l-ilmentatur jghid illi:

'F'Awwissu 1995 hrigt *policy* fejn gie ikkalkolat li se twassalni biex fl-2016 nircievi fuq LM19,000 (fuq €45,000). Wara l-qlib ghall-ewro fl-2009, qaluli li kienet nizlet ghal fuq €21,000.

Malli ghalqet f'Awwissu 2016, qaluli li niehu biss bejn €26,000 - €27,000.

Wara li ktibtilhom bl-avukat, fis-7 t'Ottubru 2016, infurmawni li se jtuni €26,179.08

Jekk, skont l-istima iffirmata, lili hajjruni b'somma finali ta' €45,276.03, ma kontx nistenna li s-somma vera ma tkunx bejn €35,000 u €40,000.'

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li jissottometti:

1. Il-Polza kkoncernata hija polza "*with-profits*" li bdiet fit-28 t'Awissu 1995.

2. Il-Polza inharget ghal terminu ta’ 21 sena u, ghalhekk, immaturat fit-28 t'Awissu 2016.

3. Il-Polza pprovdiet kopertura fuq il-hajja ghall-ammont ta' €14,195.

4. Il-primjum annwali originali ammonta ghal €815.28, filwaqt li l-"*Investment Premium*" ammonta ghal €763.20. Id-differenza bejn il-primjum annwali u l-"*Investment Premium*" Annwali tirrapprezenta l-hlasijiet annwali ghall-kopertura fuq il-hajja.

5. Il-primjums totali mhallsa bejn l-1995 u l-2016 jammontaw ghal €17,120.88.

6. Il-"*Maturity Value*" jammonta ghal €26,179.08. Dan il-"*Maturity Value*" jinkludi *Bonus* finali ta' €1,826.49, li gie ddikjarat mill-kumpanija fl-1 ta' Marzu 2016.

7. Matul l-ahhar 21 sena il-"*Policy Account*" kien ikkreditat b’bonuses revizjonarji li gejjin li huma netti mit-taxxa:

Sena	**Bonus wara t-taxxa**
1995 - 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	4.05%
2007	4.05%
2008	3.65%
2009	3.25%
2010	3.25%
2011	2.25%
2012	2.90%
2013	3.15%
2014	3.15%
2015	3.15%

Dan ifisser li l-qligh medju annwali bejn l-1995 u l-2016, kien 3.71% wara t-taxxa. Dan l-"*average annual return*" miksub taht il-polza ma kienx ikun facilment miksub minn prodotti ta' investiment ohra Ii joffru l-istess livell ta' riskju.

8. Il-"*Life Assurance Quotation*" Ii ahna tajna lil ZN fl-1995, 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 Ii jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l- prestazzjoni ta' investiment sottostanti. Fis-snin recenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Minkejja dan nixtiequ nikkonfermaw Ii l-"*Life Assurance Quotation*" moghtija fil-bidu tal-polza kienet fil-fatt korretta ibbazata fuq il-kundizzjonijiet finanzjarji prevalenti dak iz-zmien.

9. Minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien ghalina xorta nqisu Ii 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 21 sena, ahna dejjem bghatna lil ZN il- "*Policy Account Statement*", kopja tan-Noti lmportanti li jakkumpanjaw l-i*statement* kif ukoll kopja tal-"*Media Release*" rigward id-dikjarazzjoni annwali tal-bonus taghna.

    Il-"*Policy Account Statements*" kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-"*Policy Account"* minn sena ghal sena u ZN kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-"*Policy Account*" kien qed jikber minn sena ghal sena.

Fid-dawl tal-kunsiderazzjonijiet precedenti u wara li qisna dan l-ilment fid-dettal, 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 lil ZN mill-intermedjarju taghna fil-"*Life Assurance Quotation"* fl-1995 kienu bbazati fuq il- kundizzjonijiet ekonomici prevalenti u r-rati ta' *premiums* ta' dak iz-zmien. Sfortunatament, matul is-snin, ir-rati ta' *bonus* naqsu b'konformità mal- prestazzjoni tal-investi-ment internazzjonali u l-prestazzjoni tal-polza tbaxxiet ukoll.

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

Ra d-dokumenti ipprezentati,

Sema' x-xhieda,

Ra s-sottomissjonijiet tal-partijiet,

Jikkonsidra

L-ilment ewlieni tal-ilmentatur huwa li meta is-*salesman* tal-provditur tas-servizz kien qed ibieghlu l-polza kien gie mwieghed li meta kienet timmatura l-polza huwa kien ser jiehu somma ta' bejn il-LM15,245 u LM 19,437[1] (li fl-ilment tieghu b'mod approssimattiv jindikah bejn il-€35,000-€40,000) u mhux is-€26,000-€27,000, li offrewlu mal-maturità tal-polza fl-2016, u ghalhekk, qed jippretendi li jinghata somma bejn il-€35,000-€40,000).

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz jghid li s-somma li giet indikata lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh kienet wahda approssimattiva skont ic-cirkustanzi ta' dak iz-zmien ghaliex il-qligh li wiehed jaghmel meta jixtri polza '*endowment with profits'* tiddependi fuq kif imorru l-investimenti li taghmel il-kumpanija li minnhom thallas il-poloz meta jimmaturaw u, ghalhekk, l-ebda somma ma tista' tigi iggarantita.

M'hemm l-ebda kwistjoni li l-ilmentatur qed jaghmel referenza ghall-mument li inghatatlu l-polza tal-assikurazzjoni li holqot fih certa aspettattiva li meta l- polza timmatura jiehu somma kif indikata lilu f'DOK 1.[2]

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li fil-fehma tieghu huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkustanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[3]

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

Il-verzjoni tal-ilmentatur

Fl-affidavit tieghu,[4] l-ilmentatur jghid li waqt li kien qed ifittex biex jaghmel xi xoghol *part-time* fil-kafeteria '*Mare Azzurro'*, u waqt wahda mil-laqghat li kellu mas-sid tal-kafeteria, kien hemm *salesman* tal-*insurance* certu Damian Formosa, li kien ibiegh poloz tal-*Middlesea*, ikellem lis-sid u f'hin minnhom dar fuq l-ilmentatur u staqsieh jekk kienx interessat jaghmel polza tal-

[1] Skont kif jidher f'DOK 1 a fol 9
[2] A fol 9
[3] KAP. 555, Art 19(2)(b)
[4] A fol 70

assikurazzjoni u qallu li l-iskop tal-polza jkun li jwarrab xi haga tal-flus ghal meta jigi bzonn.

Saret laqgha fid-dar tal-ilmentatur fil-prezenza ta' martu, RN. Qalilhom li l-polza kienet *endowment policy* ghal zmien 21 sena, li meta taghlaq il-polza "*tkun faddalt Lm20,000*", u dan billi jhallsu Lm350 fis- sena. Peress li l-ilmentatur kellu erbghin sena dak iz-zmien, kien qieghed fl-età ideali biex jaghmel dan l-investiment; u meta jilhaq l-età tal-irtirar, ikollu somma mhux hazin biex jghix biha. Qallu kemm-il darba li s-somma kienet Lm20,000.

Peress li l-ilmentatur kien qed irabbi t-tfal haseb li kienet idea tajba ghaliex bl-ispejjez tal-familja ma setax ifaddal. Qallu wkoll li seta' jiehu anke *loan* fuq dak l-ammont. Qatt ma qallu li din is-somma kienet approssimattiva.

Qallu wkoll li jekk ikollu incident u jmut jiehu Lm6,000. Però, jekk timmatura jiehu Lm20,000. Dak il-hin stess iffirmaw id-dokumenti u taw lis-*salesman,* Damian Formosa, is-somma ta' Lm350 bhala l-ewwel pagament tal-polza.

L-ilmentatur jghid li matul is-snin qatt ma sema' xejn mill-*Middlesea Valletta Life Assurance Limited*. Kulma kien jaghmel hu li jmur darba fis-sena jhallas il-*premium*. Kienu jibghatulu *statement* darba fis-sena u jghid li dan ma kienx jifhmu peress li kellu hafna figuri u persentaggi. Hu kellu f'mohhu li l-polza riedet timmatura biex jiehu s-somma li kienet imweghda lilu mis-*salesman*, Damian Formosa.

Lejn l-ahhar beda jistaqsi lill-iskrivan, meta jmur ihallas, kif is-somma kienet tidher anqas. Kienu jghidulu li l-polza trid taghlaq, dak kien il-mod kif tahdem il-polza u ma seta' jkellem lil hadd ghax hekk kienet ser tibqa' s-sitwazzjoni. Kien jahseb li peress li kien fadal ftit snin ohra biex taghlaq, fl-ahhar tigi riflessa s-somma imweghda.

Qalulu wkoll li jekk johrog mill-polza qabel iz-zmien kien hemm penali u, ghalhekk, kien ser jitlef il-flus zgur. Ghalhekk ma kellux triq ohra x'jaghmel hlief li jhalliha timmatura biex jiehu s-somma imweghda lilu meta xtara l-polza.

Hekk kif ghalqet il-polza, rapprezentant tal-provditur tas-servizz cempillu u qallu li kellu *bonus* addizzjonali u l-figura li kien haqqu kienet ta' €26,000.

Infurmawh ukoll li seta' jinvesti parti minnha fi skema ohra maghhom. Hu m'accettax u ma riedx jemmen li ser jaghtuh valur ta' anqas minn nofs ta' dak li weghduh.

L-intenzjoni tieghu kienet li s-somma investita juzaha biex jghix biha hekk kif jirtira. Hu hassu mhux biss zgwidat izda ingannat, u dan ghaliex, waqt li kienet qed tinbieghlu l-polza, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz qallu il-pozittiv biss u tah certezza li kien ser jiehu dawk il-flus. Dak il-hin ma giex imwissi li l-valur tal-investiment kien jista' jitla' u jista' jinzel. Kieku kien jahsibha jekk jinvestix jew le. Inghata assigurazzjoni ghas-somma ta' Lm20,000, u dan ghaliex kien qed ihallas l-ammont ta' *premium* fiss. Minflok kien qed igemmaghhom hu kienu qed igemmghuhomlu. Kien jippretendi li meta l-affarijiet ma kienux sejrin tajjeb, xi rapprezentant tal-*insurance* kien jinfurmah kif kienu jaghmlu l-banek. Hu halla f'idejn l-esperti biex imexxuh ghax f'dan il-qasam ma kienx jifhem izda jghid li ma mexxewhx tajjeb.

Din ix-xhieda tal-imentatur giet korroborata minn martu permezz tal-afffidavit taghha.

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq zewg affidavits, wiehed ta' Victor Farrugia, ic-*Chief Operations Officer* tal-kumpanija, u l-iehor ta' David Curmi, ic-*Chief Exectuive Officer* tal-kumpanija.

Kemm Victor Farrugia, kif ukoll David Curmi, xehedu li huma ma kienux prezenti waqt il-bejgh tal-polza.

Victor Farrugia qal li l-polza kienet *endowment policy* u ma kienetx polza kumplessa. Din il-polza ghandha zewg karattersitici principali: toffri assikur-azzjoni fuq il-hajja u kieku l-ilmentatur miet niesu kienu jinghata is-somma ta' Lm6,094. Din hija s-somma minima assikurata.

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-detentur tal-polza. L-ebda investiment ma hu garantit. Jekk inghatatlu impressjoni li kien ser jiehu

Lm20,000, id-differenza bejn dak li kien jiehu kieku miet u dak li jiehu mal-maturità tal-polza, kien frott l-investiment li taghmel l-*MSV.*

Il-polza tibda tikber fil-valur taghha minn meta tibda u dan it-tkabbir jigi registrat fl-i*statements* li jintbaghtu lid-detentur tal-polza. Jghid li l-ilmentatur kien qed jikkontradixxi ruhu meta filli jghid li ma kienx jisma' minghand il- provditur tas-servizz imbaghad jghid li kien jircievi l-i*statements*. Jghid ukoll li l- ilmentatur kien jiehu dawn l-i*statements* b'leggerezza, u dan m'ghandux iwasslu jikkonkludi li l-kumpanija kienet qarrqet bih.

Jghid li s-*salesman* jissottolineja t-tajjeb imma obbligat li jispjega kollox. Dwar l-allegazzjoni ta' zgwidar jghid li l-*MSV*, li twaqqfet bejn il-*BOV* u l-*Middlesea*, kienet kumpanija serja u ghandha *record* eccezzjonali ta' *compliance* mar-regoli tal-assikurazzjoni mahruga mill-*MFSA.*

Jghid li qabel ma dahal ghall-kuntratt, l-ilmentatur inghata *Comprehensive Life Policy Quotation* li kien jindika li l-ammonti bejn Lm15,245 u Lm19,437 kienu stimi tal-*maturity values* u dawn il-figuri ma setghux ikunu garantiti peress li l-polza tiddependi fuq l-investimenti li taghmel il-kumpanija u, peress li anke fuq l-istess dokument hemm parametri li jvarjaw, allura ma kien hemm xejn garantit.

L-ilmentatur ukoll talab lill-Arbitru li jithallas f'parametri, bejn il-€35,000-€40,000, u, allura, hu kien qed jifhem illi l-investiment ma kienx wiehed garantit u jiddependi mill-andament tas-swieq dwar l-investiment.

Illi, kuntrarjament ghal dak li qal l-ilmentatur, il-kumpanija kienet kitbitlu diversi drabi sa mill-2008, u tatu *Estimated Maturity Values* riveduti u sa minn tmien snin qabel immaturat il-polza, l-ilmentatur kien qed isaqsi u formalment mgharraf bl-andament tal-investiment tieghu.

L-*estimated bonus rates* jistghu ivarjaw u, kif jaf kulhadd, l-investiment jista' jitla' u jista' jinzel. Il-*bonuses* li jinghataw kull sena ma jistghux jitnehhew u dan hu fattur attraenti ta' din il-polza.

Illi l-provditur tas-servizz fl-investimenti tieghu gie milqut mill-krizi finanzjarja internazzjonali li affettwat l-andament ta' dawn il-poloz. Dan l-investiment li ghamel l-ilmentatur halla *return* ta' erbgha fil-mija meta immaturat il-polza u

jipparaguna tajjeb ma' investimenti ohra. L-ilmentatur investa b'kollox €16,031, u flok faddalhom hu, faddluhomlu huma. Il-*bonuses* li thallsu lilu thallsu lil kull min hu detentur tal-polza mal-*MSV* minghajr distinzjoni, u mhix libera li tasal ma' xi klijent partikolari fi ftehim specjali.

Qabel ma investa l-ilmentatur, inghata c-cans ta' 15-il jum biex jista' jerga' jibdielu u ma kienx pressjonat biex jiehu l-polza.

Is-Sur David Curmi ukoll ma kienx prezenti waqt il-bejgh tal-polza u essenzjalment l-affidavit tieghu huwa mmirat biex jassigura li r-reputazzjoni tal-kumpanija tieghu tibqa' intatta. Fil-fatt, jikkumbatti b'certa enfasi li l-kumpanija tieghu m'ghamlet l-ebda ingann u zgwidar fil-konfront tal-ilmentatur.

L-Arbitru jinnota li dwar kif sar il-bejgh fil-kaz odjern huwa ghandu biss il-verzjoni tal-ilmentatur kif korroborata minn martu. Kemm Victor Farrrugia kif ukoll David Curmi qalu li huma ma kienux involuti fil-bejgh tal-polza, però ikkonfermaw li l-bejgh sar minn certu Damian Formosa li kien *salesman* tal-*MSV*.

Fil-fatt, David Curmi in kontroezami xehed hekk:

"Mistoqsi naqbilx li Damian Formosa kien, fiz-zmien meta giet akkwistata l-polza inkwistjoni impjegat tal-Middlesea Valletta Life Assurance Co Ltd., nghid li ma kienx impjegat imma kien intermedjarju licenzjat awtorizzat li jbiegh dawn it-tip ta' policies mill-MFSA. Nghid li bejna u Formosa jkun hemm sales agreement u Formosa kien awtorizzat mill-MFSA specifikament biex jaghmel dan ix-xoghol ghall-Middlesea.

Nghid li Damina Formosa kien qed jirrapprezenta allura lil Middlesea. Nghid li n-nomenklatura tieghu kienet Tied Insurance Intermediary li jfisser li hu marbut li jaghmel dan ix-xoghol maghna biss u ma l-ebda kumpanija ohra. Nghid li x-xoghol li kien jaghmel kien ta' bejgh u mhux ta' claims."[5]

Is-Sur Farrugia jikkonferma fl-affidavit tieghu li hu kien qed jixhed b'mod generali ghax ma kienx prezenti waqt il-bejgh izda xehed mill-*files* li sab, u jghid

[5] A fol 121

dak li sab fil-*file* rabtu **ma' kif jahseb** li gara l-kaz ghax *"kif sar il-bejgh jien ma nafx ghax ma kontx prezenti."*[6]

Ghalhekk l-Arbitru m'ghandu l-ebda verzjoni ohra ghajr dik tal-ilmentatur kif sar il-bejgh. L-Arbitru jinnota li l-aqwa xhud li seta' jtlella' jixhed il-provditur tas-servizz kien proprju l-istess Damian Formosa, izda l-provditur mhux talli dan m'ghamlux talli lanqas biss indenja ruhu li jitkellem mal-istess Damian Formosa biex jara ezattament x'kien gara. Fil-fatt, mistoqsi jekk kienx kellem lis-Sur Formosa, Victor Farrugia qal:

"*Wara li rcevejna l-ilment ta' ZN ma kellimtux lil Damian Formosa.*"[7]

L-Arbitru mhuwiex qed jintalab jghaddi gudizzju fuq l-operat generali tal-provditur tas-servizz, u din id-decizjoni mhijiex dwar ir-reputazzjoni tal-provditur tas-servizz, izda dwar kif inbiegh prodott partikolari lil persuna partikolari. U dwar dan biss l-Arbitru ser jiddeciedi.

Irid jinghad ukoll li kwalunkwe decizjoni li ser tinghata ghandha titqies li tapplika ghal dan il-kaz biss u ghal ebda kaz iehor. Skont il-KAP. 555, l-Arbitru jrid jiddeciedi l-merti sostantivi ta' kull kaz u fis-sistema guridika taghna d- duttrina tal-precedent ma tapplikax u l-ebda kaz m'ghandu jorbot lill-iehor.

Dan iccarat, l-Arbitru jrid jara jekk l-ilment huwiex wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkustanzi partikolari u merti sostantivi tieghu.[8]

Kif digà inghad, l-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodott u jara jekk lahaqx *"l-aspettattivi 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."*[9]

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

Il-verzjoni li ta l-ilmentatur li s-*salesman* qallu li meta timmatura l-polza jinghata somma ta' aktar minn Lm19,000, ma gietx kontradetta mill-provditur tas-servizz ghaliex lil min biegh il-polza ma tellghux jixhed, u lanqas biss ikkuntattjawh biex jaraw jekk dak li kien qed jghid l-ilmentatur kienx minnu.

---

[6] A fol 122
[7] Ibid
[8] KAP 555, Art 19(3)(b)
[9] KAP555, Art 19(3)(c)

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

L-Arbitru jaqbel ma' dak li xehed is-sur Farrugia, jigifieri, li *salesman* ghandu jaghti t-taghrif kollu lill-konsumatur meta jkun qed ibiegh polza, kemm it-tajjeb u kemm il-hazin, però, kif ammetta s-Sur Farrugia stess, is-*salesmen* *"jissottolinejaw it-tajjeb"* tal-prodott.[10]

Dan jista' jwassal biex il-konsumatur 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 ghamlet pjani ghal hajjitha skont il-promessi li tinghata.

Kif irreteniet il-Qorti tal-Appell:

"Bhala punt ta' tluq jibda biex jigi osservat illi, di regola, fil-konvenzjonijiet ordinarji l-kontraenti jaslu ghall-formazzjoni taghhom, skont il-principji ta' dik il-libertà u awtonomija, bil-partecipazzjoni ta' trattattivi esprimenti l-volontà negozjali taghhom. Ukoll f'dik il-fazi pre-kontrattwali ghandha parti sinjifikattiva l-bwona fede tal-kontraenti, intiza din bhala dak id-dover li l-partijiet jinformaw lil xulxin b'dawk l-elementi ta' intendiment aktar preciz u ezatt tal-kuntratt li jkun ser isir. Huwa utli li jinghad li f'dan l-istess dover ta' informazzjoni ghandhom ikunu maghrufa u spjegati wkoll kull kawza tal-inefficjenza tal-kuntratt jew il-kawzi t l-inadempiment tieghu."[11]

Huwa minnu li l-provditur tas-servizz jaghti spjegazzjoni shiha u cara ta' kif tahdem *endowment policy,* però dan kellu jinghad lill-ilmentatur qabel ma inbieghlu l-prodott u mhux waqt il-kaz bhala forma ta' difiza ghalih. Jekk din il-polza, kif fil-fatt hu, tiddependi fuq kif imorru l-investimenti li tkun ghamlet il-kumpanija, dan kellu jigi spjegat lill-ilmentatur qabel ma kkommetta ruhu ghall-investiment.

[10] A fol 104
[11] Raymond Camilleri et vs *Touring Mediterraneo Ltd,* QA, 6/10/2010

Il-provditur tas-servizz ma gab l-ebda prova li dan ghamlu s-*salesman* li kien qed jirrapprezentah fil-bejgh. L-Arbitru ghandu prova bil-maqlub, dik tal-ilmentatur u martu li jghidu li s-*salesman* semmielhom biss is-somma mal-maturità tal-polza u s-somma li jiehdu jekk jigi nieqes l-ilmentatur. Kif qalet il-Qorti tal-Appell fuq citata, il-partijiet ghandhom jinfurmaw lil xulxin anke b'kull *"kawza ta' inefficjenza tal-kuntratt jew il-kawzi ta' l-inadempiment tieghu."*

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

Mill-provi jirrizulta li s-*salesman* ta dokument lill-ilmentatur, il-*Comprehensive Life Policy Quotation*[12] fejn jissemmew zewg figuri bhala *estimated maturity value:* dik ta' Lm15,245 (€35,511) u dik ta' Lm19,437 (€45,276)(li l-ilmentatur isemmi bhala Lm20,000).

Mill-istess dokument ma jirrizultax li s-*salesman* qaghad jispjegalhom li dawk il-figuri kienu jiddependu fuq il-*bonuses* ta' dak iz-zmien u li jistghu jinbidlu.

Fil-fatt, il-*premium* inhadem a bazi ta' dawk il-figuri. Huwa minnu, kif jghid l-istess provditur tas-servizz, li mis-sena 2008, l-ilmentatur kien digà qed jinduna li dawn il-valuri li kienu indikawlu waqt il-bejgh kienu niezlin imma dan gara xi tlettax-il sena wara li kien xtara l-polza.

Wiehed irid jara x'kien qed jifhem l-ilmentatur. Huwa fehem li, ghalkemm il-valur tal-polza kien qed jonqos fiz-zmien li kien gibed l-attenzjoni lill-*MSV,* huwa kien jemmen li fl-ahhar, meta l-polza timmatura, se jiehu s-somma imweghda meta xtara l-prodott.

Huwa facli ghall-provditur tas-servizz li jghid li din hija polza semplici u li kulhadd seta' jifhimha. L-Arbitru ma jaqbilx ma' dan. Dak li jidher semplici ghal min hu espert fil-qasam, mhux necessarjament huwa dasqhekk semplici ghall-konsumatur, u l-provditur ta' dawn il-prodotti finanzjarji ghandu l-obbligu li jispjega fid-dettal u bl-aktar mod car kemm it-tajjeb kif ukoll il-limitazzjonijiet tal-prodott.

---

[12] A fol 9

Ma kienetx soluzzjoni ghall-ilmentatur li johrog mill-investiment wara tlettax-il sena jew aktar ghax, kif gie spjegat lilu mill-istess impjegati tal-provditur tas-servizz, jekk jaghmel hekk kien ser jitlef il-flus.

Ghalhekk l-Arbitru jara li kien ragonevoli ghall-ilmentatur, li kien *pastry chef* u mhux xi espert fil-qasam tal-assikurazzjoni, li jistenna li l-polza timmatura biex ma jitlifx il-flus kif kienu assigurawh impjegati tal-provditur tas-servizz stess meta mar jistaqsi dwar il-valur tal-polza.

L-Arbitru jinnota li anke bejn l-anqas valur ikkwotat fil-*Compehensive Life Policy Quotation,* jigifieri dak ta' €35,511 (LM15,245) u l-valur li gie offrut mal- maturità tal-polza, jigifieri dak ta' €26,179.08,[13]hemm qabza sostanzjali, ahseb u ara bejn l-oghla valur indikat dak ta' €45,276 (LM 19,437) u l-valur kif indikat fid-data tal-maturità bhala €26,179.08.[14]

Però, l-Arbitru jifhem li *endowment policy* ghandha tahdem kif spjega fid-dettal is-Sur Farrugia, jigifieri li tiddependi fuq l-investimenti li taghmel il-kumpanija u bl-ebda mod mhu qed jiddeciedi li huwa mod iehor.

Imma l-kaz li ghandu quddiemu l-Arbitru huwa dak ta' ilmentatur li qed jghid li gie mwieghed mod u inghata mod iehor, fi kliem semplici li gie mhajjar biex jidhol f'polza a bazi ta' valuri li inghata dak iz-zmien u li ma giex spjegat lilu li dawn jistghu ivarjaw. Li kieku gew spjegati d-dettalji kollha ta' kif tahdem l-*endowment policy*, allura wara ma kienx ikun jista' jilmenta li hu gie zgwidat. Kieku gew spjegati l-karatterisitici ta investiment ta' dan it-tip, specjalment li m'hemm xejn garantit u li l-valur fid-data tal-maturità tista' tvarja, allura l-ilmentatur ma kien ikollu l-ebda raguni biex jilmenta quddiem l-Arbitru.

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

Ghalhekk l-Arbitru jhoss li fuq bilanc ta' probabilità, l-ilmentatur ipprova li ma inghatax id-dettalji kollha dwar il-polza u l-karatteristici taghha imma gie moghti l-impressjoni li kien qed ifaddal il-*premium* fiss li jhallas, u meta l-polza timmatura, jiehu somma flus ibbazata fuq dak il-*premium* fiss.

---

[13] A fol 4

[14] A fol 4

L-Arbitru jiddeciedi li l-ilmentu huwa wiehed, gust, ekwu u ragonevoli fil- limiti kif ser jinghad.

Meta jinbiegh prodott finanzjarju huwa l-obbligu tal-provditur tas-servizz li jispjega l-karatterstici 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-aspettattivi 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."*[15]

L-ilmentatur kien bniedem jghix bil-paga u bhala *pastry chef* ma kienx mistenni minnu li ma joqghodx fuq is-*salesman* li bieghlu l-polza. Ghal bniedem ordinarju, 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.

Kumpens

Però, bhala kumpens, l-Arbitru ma jhossx li jkun ragonevoli jekk jilqa' t-talba tal-ilmentatur fit-totalità taghha fejn qed jitlob li jinghata s-somma "*vera bejn €35,000-€40,000"*[16] ghal dawn ir-ragunijiet.

---

[15] Art 19(3)(c)
[16] A fol 6

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentatur ma gewx milhuqa u, ghalhekk, seta' kellu opportunitajiet ohra f'hajtu li ma lahaqhomx, per ezempju, ippjanar ta' tifdil li m'ghamilx ghaliex haseb li ser jiehu somma akbar. Fil-fatt, l-ilmentatur jghid li s-somma investita riedha biex jghix biha hekk kif jirtira.

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

Huwa minnu li l-ilmentatur, meta nduna li l-valur tal-polza kien niezel fl-2008, ma setax johrog mill-polza ghaliex kien jitlef il-flus, imma min-naha l-ohra, l-Arbitru jrid ihares ukoll lejn x'kienu l-opportunitajiet alternattivi li kellu, li ma kienux hafna.

Meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha ta' kwazi erbgha fil-mija, fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin u dan iwassal lill-Arbitru li jqis li n-nuqqas li sar fil-bidu tal-investiment mir-rapprezentant tal-kumpanija (is-*salesman*) ghandu jigi mitigat.

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

Min-naha l-ohra, l-Arbitru jrid iwassal messagg car li meta jinbieghu dawn il-poloz li jimmaturaw wara hafna snin, il-provditur tas-servizz m'ghandux jgholli l-aspettattivi tal-konsumatur izzejjed u, bl-aktar mod car u semplici, ghandu jispjega kemm it-tajjeb kif ukoll il-hazin tal-prodott sabiex il-konsumatur ikun f'qaghda gusta li jkun jista' jiddeciedi jekk jiehux dak il-prodott jew le, u jekk jiddeciedi li jixtrih, ikun f'qaghda li jippjana gidu fil-qafas tal-informazzjoni shiha li jkun inghata.

Il-gustizzja ekwitattiva hija wahda ibbazata fuq dak li, fil-kuxjenza tieghu, l-Arbitru jhoss li jkun xieraq li jinghata meta jiehu in konsiderazzjoni l-fatti kollha tal-kaz. Dak kien il-hsieb tal-legizlatur meta dahhal il-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta u ta lill-Arbitru certa diskrezzjoni ibbazata fuq l-ekwità, il-gustizzja u r-ragonevolezza.

L-Arbitru haseb fit-tul fuq x'kumpens ghandu jaghti, u meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz iddecieda li *arbitri et boni viri* jaghti kumpens lill-ilmentatur fis-somma ta' tlett elef u hames mitt ewro (€3,500) b'zieda mas-somma li giet likwidata fid-data tal-maturità tal-polza u, cioè, dik ta' €26,179.08,[17] u, ghalhekk, jinghata s-somma komplessiva ta' €29,679.08.

Ghal dawn il-motivi l-Arbitru qed jilqa' *parzjalment* dan l-ilment sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni u, ai termini tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, jordna lill-*MSV Life p.l.c.* thallas lill-ilmentatur is-somma komplessiva ta' disa u ghoxrin elf, sitt mija u disgha u sebghin ewro u tmien centezmi (€29,679.08).

Bl-imghaxijiet 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

[17] A fol 79