Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 020/2021

WE u TW (l-ilmentaturi)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tad-9 ta' Novembru 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1] fejn l-ilmentaturi issottomettew illi f'Jannar tal-1996 kienu xtraw polza fuq il-hajja u ghal 25 sena kellhom ihallsu l-ammont ta' Lm200 fis-sena u l-polza xtrawha '*ghall-valur ta' Lm17,234*' .

Jghidu li kien dan l-ammont li hajjarhom jixtru l-polza ghaliex dan l-ammont gie mwieghed fid-data li nbieghitilhom il-polza. Meta l-polza giet biex taghlaq il-provditur qalilhom li kien ser jaghtihom €17,348.28 u bl-ahhar bonus is-somma titla ghal €17,881.41.

Dan l-ammont hu ferm anqas minn dak imwieghed lilhom u huma jippretendu li jithallsu l-ammont ta' Lm17,234 jew €40,144.42.

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

1. Illi s-socjetà esponenti tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi kien hemm diskrepanza bejn il-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni

[1] *A Fol.* 4

bin-numru 26782 u l-ammont indikat fil-*quotation* li giet pprezentata mal-ilment, li inghatat mis-socjetà esponenti u minn *Bank of Valletta plc.* Ghalhekk, permezz tal-ilment taghhom, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas Euro 40,144.42 inkluz il-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 17,881.41.

Fl-umli fehma tas- socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati fis-suespost.

2. Dan qed jinghad minhabba illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas l-ammont li kien imwieghed bil-kuntrarju ta' dak li qed jghidu l-ilmentaturi. Dan qed jinghad ghax l-obbligu tas-socjetà esponenti taht il-polza in kwistjoni kien dan li gej:

   '***The <u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or</u> <u>Policy Account (if any) and/or the specified additional Benefits (if any)</u>*** *...*'.

   F'dan il-kaz, il-*basic sum assured* kien jammonta ghal Euro 10,426.28 u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien jammonta ghal Euro 17,881.41. Ghalhekk, is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha taht il-polza meta kienet disposta illi thallas '*the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account'* fl-ammont ta' Euro 17,881.41. Dan l-obbligu johrog mill-polza li kopja taghha giet pprezentata mal-ilment.

3. Il-kalkoli li qed jirreferu ghalihom l-ilmentaturi huma riflessi fil-*quotation* tal-*Bank of Valletta* datata 6 ta' Jannar 1996, u ohra tas-socjetà esponenti datata 13 ta' Frar 1997, u dawn kienu biss stimi li nhargu fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

   Irid jinghad illi l-*quotation*, kif l-isem jindika, hija biss <u>**stima**</u> (*estimat*e jew *illustration*). Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*,

issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*)(hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex, konvenjentement, l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati taghhom.

Il-kwotazzjonijiet li gew moghtija lill-ilmentaturi kienu bbazati 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 ta' dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti.

Fil-fatt, **is-socjetà esponenti tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni u dwar it-tifsira tal-istima.** Fil-fatt, flimkien mal-*quotation* kien hemm fuq wara taghha (*overleaf*) anness '***IMPORTANT NOTES'*** (kopja hawn annessa mal-ilment) li jispjegaw illi l-polza in kwistjoni fiha element ta' investiment.

L-*Important Notes* jispjegaw ukoll il-kuncett ta' *Reversionary Bonuses* u kif dawn jigu ddikjarati, illi mhux l-obbligu tas-socjetà esponenti illi tiddikjara *Reversionary Bonus* ta' kull sena imma la darba jigi iddikjarat *Reversionary Bonus,* allura, l-hlas tieghu huwa ggarantit. Dan kollu gie spjegat lill-ilmentatur permezz ta' dan li gej:

'*With Profits Endowment policies* ***participate in the Company's distribution of its profits*** *by means of an allocation of annual Reversionary Bonuses* ***declared from time to time.*** *These are usually expressed as a percentage of the Policy Account which is made of all the investment premia paid plus bonuses (**if any**).* ***Reversionary Bonuses and Special Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity or on prior death of the Life Assured****.'*

Fil-fatt, fil-kaz in kwistjoni, minkejja illi ma kienx hemm l-obbligu illi jigi ddikjarat *Reversionary Bonus* ta' kull sena, dan xorta wahda sar minkejja l-krizijiet finanzjarji illi kien hemm matul is-snin u, fil-fatt, is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas dawn lill-ilmentaturi u, ghalhekk, ottemprat ma' dak li kien imwieghed lill-ilmentaturi.

Fis-snin recenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa minn meta nhargu l-istimi fir-rigward tal-polza in kwistjoni minhabba illi waqt il-perjodu tal-polza kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minhabba li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja irregistraw rizultati hziena hafna minhabba l-impatt negattiv li halla l-COVID 19. Ghalhekk, id-differenza bejn il-figuri indikati fl-istimi u l-*maturity value* attwali hija proprju r-rizultat tal-andament tal-investimenti. Madankollu, s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni in kwistjoni kienet, fil-fatt, korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u, ghalhekk, is-socjetà esponenti agixxiet *in bona fede* meta harget l-istimi in kwistjoni.

L-***IMPORTANT NOTES*** jiddistingwu wkoll bejn *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* u jispjegaw illi s-socjetà esponenti ukoll ma kellhiex obbligu illi tiddikjara *Terminal Bonus* ghax dan kien jiddependi fuq kif qed imorru l-investimenti, fejn l-*investment premium* tal-ilmentaturi gie investit flimkien mal-*investment premium* ta' detenturi ta' poloz tal-istess natura, dakinhar tal-maturità tal-polza jew tal-mewt tal-*life assured.*

Fil-fatt, l-*IMPORTANT NOTES* jipprovdu illi:

'*Depending on its profits experience the Company* ***<u>may</u>****, after the Policy's TENTH year and ten years' full premia have been paid, decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to other declared bonuses ... A Terminal Bonus is usually payable only on policies that become claims by maturity or death, but not by surrender.* ***<u>However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether.</u>****'*

Kif l-isem jissuggerixxi, *Terminal Bonus,* jekk ikun il-kaz ghax mhux mandatorju, jista' jigi ddikjarat darba u, cioè, fl-ahhar tal-polza mhux bhar-*Reversionary Bonuses* li jistghu jigu ddikjarati ta' kull sena, u dan kien jiddependi fuq l-andament tal-investimenti fid-data tal-maturità tal-polza u mhux skont l-andament taghhom matul is-snin. Kif jaf kulhadd fid-data tal-maturità tal-polza in kwistjoni kien hemm impatt negattiv hafna fuq l-investimenti minhabba l-COVID 19 u, ghalhekk, skont it-termini u kundizzjonijiet tal-polza li kienu wkoll infurmati bihom l-ilmentaturi, is-

socjetà esponenti kienet intitolata illi ma taghtix *Terminal Bonus* jew li tnaqqsu. L-ilmentaturi, fil-fatt, ircevew *Terminal Bonus*, però, l-ammont gie mnaqqas u dan sar mhux b'kapricc izda sabiex tissalvagwardja l-likwidità tas-socjetà esponenti u sabiex tipprotegi d-detenturi tal-poloz mahruga minnha u taht skrutinju kbir tal-attwarju indipendenti tas-socjetà esponenti, Michael Green, u taht l-iskrutinju tal-MFSA. In oltre, irid jinghad illi fil-*quotation* tal-*Bank of Valletta plc* kien hemm distinzjoni bejn ir-*Reversionary Bonuses* u *Terminal Bonuses* u li s-socjetà esponenti ma kinetx obbligata li thallas it-*Terminal Bonuses* hekk kif indikat bil-kliem '*if any*'.

Ghalhekk, is-socjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-ilmentaturi li mal-maturità tal-polza in kwistjoni huma kienu ser jircievu l-ammont ta' Lm17,242.66 ghax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-*Terminal Bonus* illi forsi ma kienx ser jithallas fuq l-immaturar tal-polza. Fil-fatt, l-*<u>estimated</u> maturity value including reversionary bonus* kien hafna anqas u, cioè, fl-ammont ta' Lm12,540.11.

L-istess *Important Notes* ikomplu jipprovdu illi l-istima hija indikazzjoni biss u li trid tinqara fil-kuntest tal-polza u, fil-kaz ta' kunflitt bejn it-tnejn, il-polza tipprevali. Fil-fatt, l-*Important Notes* jipprovdu dan li gej:

'Whilst the purpose of these notes is to guide policyhoders and prospective policyholders, the benefits provided by the Policy are conferred by the Policy document ... In case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail.'

Ghalhekk, l-ilmentaturi mhux korretti meta jghidu illi s-socjetà esponenti ma hallsitx dak li kien imwieghed ghax l-istima ma kinetx qed tintitola lill-ilmentaturi sabiex jircievu l-ammonti indikati fl-istima bhala *estimated maturity value,* izda kienu biss indikazzjoni ta' x'seta' kien il-*maturity value* jekk il-*bonus rate* kienet ser tibqa' bhal dik ta' meta inhadmet l-istima. Però, kif gia gie spjegat, il-*bonus rates* inbidlu matul is-snin u, ghalhekk, l-ilmentaturi ma jistghux jippretendu illi dik l-istima tibqa' applikabbli.

Fil-kuntest tal-*maturity value*, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi dan l-ammont jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Fil-*policy*

schedule tal-polza in kwistjoni (annessa mal-ilment), fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi

'*In respect of each premium paid, Lm192.47 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **<u>may</u>** be declared by the Company from time to time.*'

Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentaturi kienu nfurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses.* In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium,* li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 11,209.50 kien, fil-fatt, ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma l-*unit-linked policies* fejn l-ebda ammont ma huwa garantit.

4. In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi hija dejjem immanigjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immanigjar tal-fond in kwistjoni huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, Michael Green, direttur ta' Willis Towers Watson, ditta internazzjonali professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta.

   L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

   Barra minn hekk, il-valur indikattiv tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi bl-ebda mod ma qatt gie deskritt li kien garantit kif fil-fatt gia gie spjegat fis-suespost. 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 il-polza in kwistjoni; 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, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 6,671.91 meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premium* u l-*maturity value*.

5. Irid jinghad illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrfa b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*, (uhud minnhom annessi mal-ilment). Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Ghandu jigi innotat illi l-unika haga li kien qed jinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*, li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

   In oltre, apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Quotations* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, l-*Important Notes* annessi *mal-Quotation* (kif gia fuq spjegati) u l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll il-*media releases* jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

6. Irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurati matul il-kors tal-perjodu tal-istess poloz, liema kopertura

ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi '*a medium to long 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. Dan kien ifisser illi kieku l-*life assured* gew neqsin anke l-ghada stess li hallsu l-ewwel premium fl-ammont ta' Lm200, is-socjetà esponenti kienet obbligata li thallas lill-eredi s-*sum assured* fl-ammont ta' Lm4,476. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra l-*'Maturity Value'* hieles mit-taxxa, il-polza in kwistjoni ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

7. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi gewipprezentati bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolament tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentaturi stess (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 1). L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li l-ilmentaturi jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghataw dan l-Avviz.

   Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz, tant li, imbaghad, intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni.

8. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 26782, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilhom sabiex jiehdu d-decizjoni taghhom sabiex jidhlu ghall-kuntratt in kwistjoni; u, ghalhekk, m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens

lill-ilmentaturi jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ppruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet u ra l-*affidavits*ipprezentati

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[2]

Sabiex l-Arbitru jkun jista' jiddeciedi l-ilment, irid jara xi provi tressqu quddiemu mill-partijiet u jqis il-fatti specifici tal-kaz.

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

Ghall-ilmentaturi xehdet WE[3] fejn essenzjalment qalet li f'Jannar 1996, hi u r-ragel marru il-*Bank of Valletta* biex jifthu kont f'isem it-tifla li twieldet fl-1995, u min kien hemm hajjarhom jixtru polza tal-*Middlesea.* Qalilhom li jkun jaqblilhom aktar milli jiddepozitaw il-flus il-bank u xtraw il-polza billi kienu jhallsu Lm200, '*u l-polza konna xtrajniha ghal Lm17,234'.*[4]

Ziedet tixhed li baqghu ihallsu l-*premium* anke f'mumenti li kienu difficli ghalihom ghaliex it-tifla kibret u dahlulhom l-ispejjez tal-iskola.

Il-bazi tal-ilment huwa deskritt kif gej:

'Qlibna ghall-Euros u l-Lm200 gew ghal €465.87. Ghaddew dawn il-25 sena, u rcevejt ittra li l-polza ser tasal biex taghlaq u li ser niehdu €17,348.28, plus il-bonus li telghet ghal €17,881.41. Ahna malli rcevejna dan l-ammont ghidna din mhix fair. Ahna biss biss gejna mweghdin u qalulna li ser niehdu Lm17,234 u issa ser jigu jaghtuna €17,348.28'.

[2] KAP. 555, Art. 19(3)(b)

[3] *A Fol.* 80 *et seq.*

[4] *A Fol.* 80

Nghid li kien bieghhieli Neville Minuti mill-BOV. Jien kont staqsejtu nehodhomx dawn u qalli, "Forsi mhux ezatti, però, tkun vicin hafna". Imma s-somma li offrewlna issa hi "far from it", bhalma jidher.'[5]

Waqt il-kontroezami spjegat li dwar il-kelma '*estimated*' ir-rapprezentant ma spjegalhom xejn u l-bazi tad-decizjoni taghhom li jiehdu l-polza kienet il-weghda li saritilhom li jkun jaqblilhom jixtru l-polza milli jiddepozitaw il-flus il-Bank u jiehdu l-interessi taghhom.

Dwar is-somma imwieghda qalet li r-rapprezentant qalilha: '*Tehodha dik is-somma, mela ma tehodhiex. Ghalhekk naghmluhom l-insurances ahna'.*[6]

Tispjega li dwar l-ammonti u d-differenza bejn Lm12,540 u Lm 17,242 ma gie spjegat xejn u d-dokumenti gew ipprintjati wara li hallsu.

Huma l-BOV marru darba wahda u dakinhar stess li hajjruhom jixtruha, fil-fatt, xtrawha. Dwar is-*sum assured* ma spjegalhom xejn u meta urew id-dubju li jista' jkun li xi *insurances* ma kinux jaghtu dak li jweghdu qalilhom:

''*Le, mhux il-Middlesea. Il-Middlesea zgur ma taghmilhomx dawn l-affarijiet.'*[7]

Issostni li huma hadu l-polza ghaliex qaghdu fuq il-kelma tar-rapprezentant li dik is-somma imwieghda kienu ser jehduha:

'Qalli, "*Ibqa' fuq kliemi*". Ghidtlu, *"Mela, we go, ahead".'*[8]

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Il-provditur tas-servizzipprezenta zewg *affidavits* wiehed ta' **Martin Vella** li hu *Manager* tal-*Bancassurance* tal-*Bank of Valletta,*[9] u l-iehor ta' **Massimo Dimech.**[10]

L-Arbitru jinnota li Martin Vella ma qal essenzjalment xejn dwar il-bejgh ta' din il-polza u enfasizza l-fatt illi hu kien ikkuntattja lil Neville Minuti li kien marid u

[5] *Ibid*.
[6] *A Fol.* 81
[7] *A Fol.* 82
[8] *Ibid.*
[9] *A Fol.* 85 *et seq.*
[10] *A Fol.* 89 *et seq.*

dan ma xtaqx jixhed; u rrapporta dak li qal li qallu Neville Minuti dwar il-bejgh tal-polza u dan skont ma qal lilu Massimo Dimech biex jistaqsih. Dan huwa kaz car ta' *detto del detto*. Mela mhux biss mhux qed jixhed Neville Minuti li biegh il-polza, imma skont Martin Vella huwa staqsih dak li qallu Massimo Dimech biex jistaqsih b'referenza ghal dak li xehdu l-ilmentaturi.

Galdarba Neville Minuti ma xehedx quddiem l-Arbitru u, allegatament, ikkummenta fuq ix-xhieda tal-ilmentaturi kif komunikati lilu minn persuna ghall-ohra, l-Arbitru ma jistax jinkludi dak li Martin Vella jghid li qallu Neville Minuti; u Massimo Dimech jirrapporta dak li qallu Martin Vella li allegatament qallu Neville Minuti.

Xhud irid jixhed quddiem l-Arbitru biex, b'mod gust, anke l-parti l-ohra tkun tista' taghmillu l-kontroezami. Ghalhekk dak li allegatament qal Neville Minuti lil haddiehor li, imbaghad, qalu lil haddiehor, mhux ammissibbli.

L-Arbitru jifhem li f'kazi eccezzjonali xhieda *detto del detto* gieli giet ammessa mill-Qrati taghna imma dan f'kazi li skont id-diskrezzjoni tal-gudikant tali xhieda ma tkunx tista' tingieb b'mod iehor u jkun hemm cirkostanzi eccezzjonali li jaghmlu gustizzja jekk tali xhieda tigi ammessa.[11]

Però, fil-kaz li ghandu quddiemu l-Arbitru, dan ma jirrizultax ghaliex apparti l-fatt li Neville Minuti seta' tressaq bhala xhud,[12] il-mistoqsijiet li saru lil Neville Minuti saru mit-tielet persuna (Massimo Dimech qal lil Martin Vella x'jistaqsi lil Minuti) u dwar ix-xhieda tal-ilmentaturi li ma setghux jikkontrollaw dak li xehed.

Ghalhekk, l-Arbitru ma jhossx li din it-tip ta' evidenza ghandha tkun ammissibbli.

Xehed ukoll **Massimo Dimech** li spjega l-vantaggi li kienet toffri l-polza u jghid li l-ebda somma ma kienet garantita ghaliex kien intuza l-kliem bhal '*estimated maturity value'* u d-dokumenti kienu juru dan.

Peress li Massimo Dimech ma kienx prezenti waqt il-bejgh tal-polza ma jistax jghid x'intqal waqt dan il-bejgh. Essenzjalment, il-kontenut tal-*affidavit* tieghu

[11] Ara, per ezempju, *Johannes Tromp v. Master Builders (Malta) Ltd*, QA, 27/01/2006. F'dan il-kaz, ix-xhud kien intlaqat b'karozza u ntilef minn sensih u l-Qorti accettat dak li qallu haddiehor.
[12] Anke wiehed jiehu kont li l-Arbitru qed izomm is-seduti b'mod virtwali u dak li jkun jista' jixhed anke mid-dar jew l-ufficcju.

huwa rifless fir-risposta tal-provditur tas-servizz[13] li giet riprodotta aktar 'il fuq f'din id-decizjoni u m'hemmx skop li tigi ripetuta.

Però, l-Arbitru xorta wahda qed iqis dak li xehed Massimo Dimech fl-intier tieghu ghall-fini ta' konsiderazzjoni fit-tehid tad-decizjoni.

Konsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-mod kif il-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentaturi, partikolarment, l-informazzjoni, jew ahjar, in-nuqqas ta' informazzjoni moghtija lill-ilmentaturi f'dak il-mument u l-eventwali aspettattivi legittimi li gew mibnija lill-ilmentaturi waqt l-istess bejgh.

L-Arbitru jrid jara jekk *'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi'* li gew mibnija lill-konsumaturi waqt il-bejgh, intlahqux jew le.[14]

Fir-rigward ta' kif sar il-bejgh ta' din l-istess polza, l-Arbitru ghandu biss il-verzjoni tal-ilmentaturi.

L-ilmentatrici ssostni li Neville Minuti, li bieghilhom il-polza, kien assiguraha li kienet ser tiehu s-somma ta' LM17,242 jew qribha.

Fil-fatt, xehdet hekk:

'Nghid li kien bighhieli Neville Minuti mill-BOV. Jien kont staqsejtu nehodhomx dawn u qalli, "Forsi mhux ezatti, però, tkun vicin hafna". Imma s-somma li offrewlna issa hi far from it, bhalma jidher.'[15]

Barra minn hekk, l-ilmentatrici xehdet li l-istess rapprezentant qalilhom li jekk jinvestu mal-*Middlesea* kien ikun jaqblilhom aktar milli jiddepozitaw il-flus il-bank. Tghid ukoll li r-rapprezentant ma spjegalhiex xi tfisser il-kelma *'estimated'* hdejn il-figuri u ma kellimhomx dwar dan. Izzid li l-*quotation* fejn hemm il-figuri tahielhom wara li kienu digà hallsu biex jiehdu l-polza u mhux qabel.

L-ilmentatrici spjegat li ddecidew li jinvestu f'din il-polza fuq l-assikurazzjoni tar-rapprezentant:

---

[13] *A Fol.* 74 *et seq.*
[14] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[15] *A Fol.* 81

'Li spjegali, kif digà ghidt, li jaqbilli aktar polza milli flus il-bank. Ghalina ghamlet differenza ghaliex kieku ddepozitajt il-Lm200 kont noqghod bihom, imma bl-insurance gejt marbuta li kull sena rrid inhallashom il-Lm200, kelli u ma kellix ghaliex, imbaghad, ovvjament, li qalghet kienu darba fil-maghmudija; voldieri ahna tant qghadna fuq il-kelma tieghu is-Sur Neville, meta qalilna li nehduha zgur dik is-somma, li hadniha.'[16]

L-ilmentatrici spjegat li l-iskop li kienet investiet il-polza kien li wara 25 sena it-tifla taghha tkun tista' tiehu dik is-somma.

Ghalhekk, l-ilmentatrici u zewgha, li kien maghha waqt li xtraw il-polza, bnew l-aspettattivi legittimi taghhom fuq dak li qalilhom ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz. Barra minn hekk, il-figuri ta' fuq il-*quotation* ikunu nhadmu mill-provditur tas-servizz. Huwa minnu li l-provditur tas-servizz ikun hadem dawn il-figuri fuq l-andament tal-polza ghal dak iz-zmien li tohrog, imma l-konsumatur ma jkunx jaf dan. Biex ikun jaf li l-ammonti jistghu ivarjaw minn dawk murija waqt il-bejgh, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li jkun qed ibiegh il-polza, irid jispjega kif tahdem il-polza u dawk l-eventwalitajiet fejn il-provditur tas-servizz ma jhallasx dawk il-figuri.

F'dan il-kuntest irid jinghad li hu l-obbligu tal-provditur tas-servizz li jaghti stampa cara u shiha tal-prodott u anke jispjega l-limitazzjonijiet tieghu. B'hekk il-konsumatur ikun jista' jaghmel l-ghazla jekk jiehux il-polza jew le. Ghalhekk mhux gust li tinghata parti mill-informazzjoni u, galadarba tinholoq aspettattiva legittima mill-provditur tas-servizz fix-xerrej tal-polza, din l-aspettattiva legittima trid tigi onorata.

Mill-fatti ta' dan il-kaz, jidher car li l-ilmentaturi hadu l-polza u ma ddepozitawx il-flus il-bank ghaliex qaghdu fuq il-kelma tar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li kien jaqblilhom jinvestu fil-polza u mhux jaghmlu l-flus f'depozitu il-bank.

Ghalhekk, ghar-ragunijiet moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jasal ghall-konkluzjoni li l-ilment huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz u qed jilqghu sakemm huwa konformi ma' din id-decizjoni.

[16]*A Fol.* 82

KUMPENS

L-Arbitru ser jaghti kumpens ghaliex l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-ilmentaturi ma ntlahqux .

L-Arbitru inghata d-diskrezzjoni bil-ligi biex f'kazi bhal dan, fejn din l-aspettattiva trid tinghata valur, l-Arbitru jrid juza r-riga li, skont il-kuxjenza tieghu, hija wahda gusta u ragonevoli. Ma jistax ikollok gustizzja jew ekwità jekk dawn ma jkunux ikkalkolati abbazi tar-ragonevolezza. U dan huwa kriterju importanti stabbilit fl-Artiklu 19(3)(b) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Ghalhekk l-Arbitru ser iqis diversi fatturi. L-ilmentaturi kellhom f'rashom li jinvestu l-flus f'kont tal-bank u, ghalhekk, ma kellhomx xi ambizzjoni kbira li jaghmlu hafna flus billi jissugraw flushom. Kienu nies kawti li kienu qed jistennew ritorn modest fuq flushom. Izda huma ghazlu li jinvestu fil-polza ghax ippretendew li jdahhlu aktar. Ghalhekk, l-aspettattiva taghhom kienet wahda li jiehdu aktar mill-bank imma ma riedux jissugraw flushom f'investiment li jhallas imma jissugraw aktar.

Ghalkemm il-*maturity value* tal-polza hija anqas mill-*estimated maturity value,* (u, ghalhekk, l-Arbitru qed jaghti dan il-kumpens), però, l-ilmentaturi xorta ghamlu qligh ta' €6,671.91, meta titqies id-differenza bejn dak li hallsu fi *premiums* u dak li gie offrut lilhom mad-data tal-maturità.

Ghalkemm ir-rata ta' 3.42% ma titqiesx li kienet hazina, lanqas hija xi wahda tajba hafna. Imma l-polza kellha vantaggi ohra, fosthom, kopertura fuq il-hajja u l-ezenzjoni mit-taxxa.

Barra minn hekk, l-ilmentaturi kienu qed jinvestu ftit ftit fis-sena u ma ngabet l-ebda prova li kellhom xi *opportunity loss* kieku ma nvestewx il-flus f'din il-polza u nvestewhom x'imkien iehor.

L-Arbitru haseb sew fuq liema somma ta' kumpens ghandu jaghti u wasal ghall-figura ta' tlett elef ewro.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artiklu 26(3)(c)(iv) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life plc* thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' tlett elef ewro (€3,000) b'zieda mas-somma li giet offruta u, cioè,

mas-somma tal-maturità fl-ammont ta' €17,881.41 u, ghalhekk, tithallas is-somma komplessiva ta' €20,881.41.

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

L-ispejjez ta' din il-procedura huma ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji