Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 011/2023

LP (‘l-ilmentatur’)

vs

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

(‘il-provditur tas-servizz’)

Seduta tat-23 ta’ Frar 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentatur issottometta li fit-tieni kwart tal-1997, kien avvicina lil Edward (Teddy) Calleja sabiex jixtri polza li, izda, dan tal-ahhar, minhabba li dak iz-zmien kien waqaf ibiegh dawn il-poloz, idderigih ghand is-Sur Charles Vassallo.

Wara li ltaqghu, lil Charles Vassallo qallu l-ammont li hu seta’ jhallas kull sena, u dan tal-ahhar tah kwotazzjoni bid-dettalji tal-hlas, beneficcji u ammont finali li kellu jircievi u dan kemm-il darba jhallas il-*premium* miftiehem ghal hamsa u ghoxrin sena minghajr interruzzjoni.

L-ilmentatur stqarr li l-ammont finali ta’ Lm60,399 (Euro 140,692), hekk kif iddikjarat fil-kwotazzjoni, kien li ikkonvincih jixtri l-polza ilmentata peress li din kienet tikkostitwixxi pjan ta’ irtirar ideali. Qal li meta staqsa lil Charles Vassallo dwar il-precizjoni tal-ammont finali kkwotat, intqal lilu *‘b’mod car u inekwivoku’* li l-ammont finali kkwotat jista’ jvarja bi ftit u, fi kwalunkwe kaz, dan ikun qrib hafna/*circa* tal-ammont li eventwalment kien ser jircievi mal-maturità tal-polza. Stqarr kif Charles Vassallo kompla jikkonvincih billi qallu li l-provditur tas-servizz kien kumpanija serja u reziljenti fis-settur tal-assikurazzjoni tal-hajja u, ghalhekk,

[1] Pagna (P.) 1 - 6

għall-kuntrarju ta' kumpaniji oħra, kellu l-aqwa reputazzjoni li jonora l-kelma mal-klijenti, bl-iktar ħaġa importanti, però, tkun li hu jħallas il-pagament dovuti minnu b'mod regolari mingħajr l-ebda interruzzjoni, u dan biex *'... żgur ma jkun hemm ebda raġuni li ċċaħħadni mis-somma kwotata jew ammont qrib ħafna ta' din is-somma.'*[2]

Ammetta li f'dan il-kuntest, u minħabba r-reputazzjoni li kellu l-provditur tas-servizz, ma kellu l-ebda raġuni sabiex jiddubita minn dak li ntqal lilu u li kien dan il-bażi fundamentali li eventwalment ħa d-deċiżjoni li jaċċetta l-kwotazzjoni u jixtri l-polza in kwistjoni.

L-ilmentatur insista li minkejja li hu dejjem onora l-ftehim u qatt ma naqas milli jħallas fil-ħin, u dan bl-aspettattiva leġittima li fit-tmiem tat-terminu tal-polza, jirċievi l-ekwivalenti jew somma li tkun qrib ħafna ta' dik stmata, wara ħamsa u għoxrin sena, ġie infurmat li l-valur attwali tal-polza kien jammonta biss għal €58,958.94, liema ammont huwa ferm inqas minn dak imwiegħed, bir-raġuni mogħtija mill-provditur tas-servizz tkun li l-profitti li dan tal-aħħar għamel mill-*premiums* imħallsa mill-klijenti kienu naqsu maż-żmien, u b'hekk il-valur stmat ġie affettwat drastikament.

L-ilmentatur tenna li r-responsabilità li jiġu ġġenerati biżżejjed profitti sabiex jintlaħqu l-aspettattivi maħluqa mill-provditur tas-servizz fl-istadju ta' kwotazzjoni, hija biss tal-istess provditur tas-servizz u r-rappreżentanti tiegħu. Saħaq li, għalhekk, huwa fid-dmir tal-provditur tas-servizz li jilħaq dawn l-aspettattivi u mhux jitfa' l-piż fuq il-klijent li ddaħħlu fi spejjeż bla bżonn sabiex jirkupra dak imwiegħed lilu.

Għaldaqstant, hu qed jitlob[3] li jieħu s-somma li hija 'madwar' jew qrib ħafna tal-valur stmat, jiġifieri, s-Lm60,399, liema valur kien il-bażi tal-ftehim u tal-aspettattivi leġittimi naxxenti minnu.

Ra t-tweġiba[4] tal-provditur tas-servizz

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

[2] P. 3
[3] P. 4
[4] P. 44

Endowment Assurance with Profits including funeral expenses benefit u *Critical Illness Benefit* bin-numru 36390 u l-ammont indikat bhala *estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses* fil-*quotation* datata 21 ta' Mejju 1997 li giet ipprezentata mal-ilment (fol. 15), li inghatat minn intermedjarju tas-socjetà esponenti ghall-bejgh tal-polza in kwistjoni.

Ghalhekk, permezz tal-ilment tieghu, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas somma li hija "madwar" jew qrib hafna tal-valur stmat u cioè Lm60,399 (Euro 140,691.82) li jirrapprezenta l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses* indikat fil-*quotation* fuq imsemmija.

2. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-ilmentatur qieghed jaghmel referenza ghal kaz partikolari deciz mill-Onorabbli Arbitru ta' ASF 048/2021 u qieghed jippretendi illi l-kaz in ezami jigi trattat bl-istess mod minghajr ma qis illi dan il-kaz fir-rigward il-Polza huwa uniku fih innifsu u jrid jigi evalwat abbazi tal-evidenza u d-dokumentazzjoni prodotta. Ghalhekk wiehed tajjeb illi jghid illi Alla jhares, u ma jkunx ekwu u gust, illi l-bejgh tal-poloz tal-*endowment assurance with profits* li nbieghu fil-perjodu bhal din in kwistjoni jitpoggew f'keffa wahda izda kull kaz irid jigi evalwat fuq il-provi prodotti mill-partijiet.

3. **<u>Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost gie nnutat illi permezz ta' emenda fil-polza li saret fis-27 ta' Jannar 2010 is-Sinjura NP giet nominata bhala beneficjarja tal-Polza in kwistjoni</u>** (dokumenti annessi u mmarkati bhala Dok. MSV1). Jirrizulta illi NP qatt ma nnotifikat lill-MSV bl-acettazzjoni tan-nomina taghha bhala beneficjarja u ghalhekk fil-mori ta' din il-procedura, l-ilmentatur irid jiddikjara jekk iridx jirrevoka dik in-nomina u, ghalhekk, jircievi r-rikavat tal-polza, u/jew ghadux l-intenzjoni tieghu illi tircievi r-rikavat NP bhala beneficjarja.

Fil-kaz il-gudizzju mhux integru minhabba illi evidentement hemm persuna ohra (NP), li ghandha interess fil-procedura in kwistjoni f'liema kaz l-ilmentatur ghandu jsejjah lil NP f'din il-procedura ghall-integrità tal-gudizzju. Dan il-punt qieghed jitqajjem sabiex tigi evitata s-sitwazzjoni fejn is-sinjura

NP tippretendi li ghandha jedd fuq il-polza wara li tinaghta d-decizjoni mill-Onorevoli Arbitru u jigi ordnat r-rikavat lill-ilmentatur.

4. Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati aktar ’il quddiem.

5. 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 jghid l-ilmentatur fl-ilment tieghu. Dan qed jinghad ghax l-obbligu tas-socjetà esponenti taht il-polza in kwistjoni kien dan li gej:

   “The COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) and/or the specified additional Benefits (if any) ...”

   F’dan il-kaz, il-*basic sum assured* kien jammonta ghal Ewro 35,406.48 (Lm15,200) u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien jammonta ghal Ewro 63,421.22. Ghalhekk, is-socjetà ottemprat mal-obbligi taghha taht il-polza jekk thallas *“the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account*” fl-ammont ta’ Ewro 63,421.22. Dan l-obbligu johrog mill-preambolu tal-polza li giet annessa mal-ilment (fol. 021 – 038). Ghalhekk mhuwiex veritier ukoll dak li allega l-ilmentatur fl-ilment tieghu fejn qed jallega illi gie imwieghed l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonus* ghaliex dan ma johrog mill-ebda dokument li inghata mill-MSV inkluz fit-termini u kundizzjonijiet tal-polza u, fil-fatt, ma sar l-ebda tibdil fit-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza u l-unika varjazzjonijiet li saru kienu fir-rati tal-*bonus* li jiddependu fuq il-prestazzjoni tal-investimenti, u s-socjetà esponenti gharfet ezattament l-ilmentatur bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatur *bonus statements* kif ser jigi spjegat aktar ’l isfel.

6. **<u>Illi irid jigi iccarat illi bhal kif indikat fl-ittra li ntbaghtet mis-Sur Victor Farrugia fis-17 ta’ Awwissu 2022 (fol. 009 tal-ilment) il-maturità tal-polza li disposta thallas is-socjetà esponenti mal-gheluq tal-Polza kienet tammonta ghal Ewro 25,230.12 u dan ghaliex mill-valur tal-*policy account* li jammonta ghal 63,421.22 is-socjetà esponenti irid jitnaqqas Ewro 38,191</u>**

li kien ghadu dovut lis-socjetà esponenti fir-rigward '*policy loan*' li s-socjetà esponenti tat lill-ilmentatur.

Dan ghaliex l-ilmentatur fil-15 t'April 2019, inghata l-facilità illi jiehu self mis-socjetà esponenti ghall-ammont b'interessi ta' 5.5% (*simple interest* u mhux *compound interest*), liema rata ta' interessi nizlet ghal 2.25% minn Mejju 2022. Dan is-self kien beneficcju iehor offrut mill-Polza in kwistjoni (inidikat fuq Pagna 18, kundizzjoni 3 tal-Polza).

Il-proposta ghal self kien jindkludi d-dritt ghall-ilmentaturi sabiex ihallsu d-dejn lura fil-kumdità taghhom waqt it-terminu tal-Polza u fil-fatt jirrizulta li fid-data tal-maturità kien ghadu dovut bilanc ta' Euro 38,191.10 minn dan is-self u dan tnaqqas mill-valur tal-maturità li kien jammonta ghal Euro 63,421.22 (kopja tad-dokumentazzjoni hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 2).

7. Minghajr pregudizzju ghas-suespost fit-tieni lok, il-kalkoli li qed jirreferi ghalihom l-ilmentatur, huma riflessi fil-*quotation* tas-socjetà esponenti datata 21 ta' Mejju 1997, li nharget fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Il-*quotation*, kif l-isem jindika hija biss **stima** (*estimate* jew *illustration*). Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa tkun inghatat tifsira ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienet giet uzata u kif tinftiehem bit-tifsira normali tal-kliem) u tiehu minflok tifsira zbaljata ta' ammont garantit, sabiex konvenjentement l-ilmentatur javvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

8. L-istima 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 ta' dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-istima li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede*.

9. Irid jinghad ukoll illi fil-*policy schedule* tal-polza li giet annessa mal-ilment (fol. 17 u 023), jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium* *"In respect of each premium paid, Lm674.29 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **may** be declared by the Company from time to time".*

   Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza, l-ilmentatur kien infurmat 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*. Dan ikompli juri illi s-socjetà esponenti tat bizzejjed informazzjoni lill-ilmentatur li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghall-kuntrarju ta' dak li l-ilmentatur allega fl-ilment tieghu.

   Barra minn hekk, l-unika ammont li gie imsemmi fuq il-*Policy Schedule* kien is-*sum assured,* u l-ebda ammonti li kellhom il-kelma *'Estimate'* fil-*quotation* ma kienu imsemmijin fuq din is-*Schedule*, u dan ikompli juri illi ghalhekk skont il-ftehim ta' bejn il-partijiet l-*estimate maturity value including reversionary bonus* u l-*estimate maturity value including reversionary bonus and terminal bonuses* qatt ma kienu garantiti.

10. Irid jinghad illi anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sal-maturità taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund* (cioè il-fond illi taghmel parti minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha li illum jaqbzu t-80,000.

    Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollu tal-polza. Dan qed jinghad ghaliex l-amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investimenti huwa taht skrutinju mhux biss tal-Bord, tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson*, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA.

11. Inoltre, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' "*With-Profits*" hija tali li d-decizjoni tal-investiment tittiehed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' jsir paragun mal-*Unit-Linked products* li joffru l-facilità li d-decizjoni tal-investiment tittiehed direttament

mill-assikurat imma imbaghad din m'ghandha l-ebda garanzija. B'kuntrast taht il-metodu ta' "*With-Profits*", il-kumpanija ta' l-assigurazzjoni tiehu l-piz tad-decizjoni tal-investiment stante illi tipprovdi garanziji li l-*investment premium* u l-*bonus* li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqliq fis-suq.

Minkejja dan, xorta wahda hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigi investit il-*premiums* li jithallsu mill-"*With Profits"* permezz ta' *Chartbook* li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti *"A Simple Guide to the With Profits Fund."*

12. Irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ghax fil-fatt 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-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatur (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 (*annessi u mmarkati bhala Dok. MSV 3).

Il-*"Bonus Statements"* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. L-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena, il-*media releases*, kif ukoll l-ittri fuq imsemmija 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. Inoltre, l-ilmentaturi baghtu rikjesta lis-socjetà esponenti ghal *"revised illustrative maturity value"* fis-sena 2012, fejn is-socjetà esponenti irrispondiet u forniet l-informazzjoni lill-ilmentaturi (id-dokument annessi u mmarkati bhala Dok. MSV 4) fejn tathom stampa ta' rati ta' qligh ibbazati fuq tliet persentaggi differenti u fl-istess waqt infurmat lill-ilmentaturi dan li gej:

"The revised illustrative maturity values have been calculated using three different levels of assumed bonus rates. The assumed bonus rates shown above are not guaranteed and they are not minimum or maximum rates or amounts. The most important factor that affects bonus rates is the underlying investment performance. Investment returns can go up as well as down and therefore past performance is not necessarily a guide to the future. It is not possible to predict what the bonus rates will be in the future, and they may be higher or lower than they are today."

"Depending on its profits experience, MSV may, after the end of the policy's tenth year, or after ten years full premiums have been paid, decide to allocate from time to time a Final bonus in addition to other declared bonuses. Such Final Bonuses will normally be expressed as either as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount. A Final Bonus, if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not by surrender. You should be aware that Final Bonus rates are likely to be highly volatile and very dependent on our own investment performance. The Final Bonus shown in this illustration is assumed at a rate of 0.5% for the assumed bonus rate of 3.5% and 1.0% for the assumed bonus rate of 4.0%."

13. B'hekk is-socjetà esponenti tkompli turi u taccenna illi hija forniet informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistoni fl-istadji kollha inkluz wara l-hrug tal-polza u, fil-fatt, is-socjetà esponenti ma rceviet l-ebda rikjesta ta' irtirar tal-polza wara li dawn id-dokumenti gew provduti lill-ilmentaturi.

14. Irid jinghad ukoll illi bhal kull fond iehor ta' investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u ta' assi ohrajn illi gewwa fihom jinvesti l-*MMSV With Profits Fund*. 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.

15. Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza in kwistjoni meta giet mibjugha bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. Id-

diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza. Però, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-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-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 24,154.47 u *net rate of return* ta' 3.51% meta tnaqqas l-*investment premium* totali li kien jammonta ghal Euro 39,266.75 u *rate of return* ta' 4.13% (*gross of 15% withholding tax*).

Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur mhi xejn hlief id-differenza bejn is-somma stmata (*estimate* jew *illustration*) fil-*Quotation* u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont li huwa dovut lill-ilmentatur taht il-polza *de quo*.

16. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentatur 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 barra li jipprovdu *'a medium to long term tax efficient investment"* u pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza ukoll li jkun hemm beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza.

L-unika ammont li kien garantit taht din il-polza kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Lm15,200 (Euro 35,406.48) li kien jithallas lill-eredi tal-ilmentatur kieku gie nieqes matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku gie nieqes l-ghada li hallas l-ewwel *premium* fl-ammont ta' Lm1,000 jew jekk il-*policy account* kien anqas mis-*sum assured.* Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' €63,421.22. 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, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb hafna,

il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

<u>Barra minn hekk, l-ilmentatur xtara *term rider* (bhala *additional temporary life cover*) fuq hajtu ta' Lm50,000 (Euro 116,468) li flimkien is-*sum assured* u t-*term rider* kienu jammontaw ghal-*life cover/sum assured* ta' Euro 151,875.15. Dan ifisser illi kieku l-ilmentatur miet l-ghada li l-ilmentatur hallas l-ewwel *premium* li kien jinkludi fih il-*premium* allokat ghat-*term rider* fl-ammont ta' Lm330 (Euro 768.69) fir-rigward tal-polza, is-socjetà esponenti kienet obbligata thallas lill-eredi tieghu l-ammont ta' Euro 151,875.15.</u>

Din il-kopertura ovvjament ukoll ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu.

17. Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 63,421.22.

18. **<u>Irid jinghad ukoll illi fl-1 ta' Lulju 1999, l-ilmentatur qabel illi jemenda l-Polza u xtara beneficcju imsejjah '*Critical illness Benefit*' fejn kif diskrevut fil-Polza, l-Kumpanija intrabtet illi thallas l-ammont imsemmi fl-iskeda, cioè, ta' Lm10,000 (Euro 23,293.73)</u>** jekk l-assikurat qabel jaghlaq wiehed u sittin sena isofri minn kundizzjoni bhal attakk tal-qalb, puplesija, kirurgija fl-arterja koronarja, kancer, waqfien tal-kliewi jew paraplegija (dokument anness bhala Dok. MSV5). Hawnhekk l-ilmentatur qed jerga' jinjora l-fatt li din il-kopertura fiha prezz, izda mhux qed jiehu konjizzjoni ta' dan fl-ilment tieghu.

19. Irid jinghad ukoll illi wahda mir-ragunijiet l-ohra ghalfejn l-ilmentaturi riedu l-polza kienet sabiex tkun garanzija ghall-bank. L-ilmentatur jikkonferma dan kemm fil-*Life Policy Proposal Form* (anness fl-ilment bhala fol. 019-020) **fejn indika '*Security*' fis-sezzjoni "*Reason(s) for policy(ies)*".** Ghalhekk, barra l-parti tal-investiment tal-polza, il-valur tas-*sum assured,* u anke t-*temporary life cover (level term insurance*) kien importanti ukoll ghall-ilmentatur sabiex seta' juzaha bhala garanzija. Fil-fatt, l-ilmentatur uza l-polza bhala garanzija favur *Bank of Valletta plc* mit-3 ta' Novembru 1999, u jidher mis-sistema tas-

socjetà esponenti li giet rilaxxata fit-28 ta' Dicembru 2012 (kopja tad-dokumentazzjoni hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 6).

Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis 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 ma kinitx biss investiment izda ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja tal-ilmentatur/i u serviet ta' garanzija fuq self minn terzi li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

20. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar ai termini ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza u, cioè, fis-sena 1997. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie pprezentat bl-Avviz Statutorju (vide Dok. MSV 7) mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assikurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentatur stess.

    L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jahsibha mill-gdid u jekk ikun jixtieq, jerga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata 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-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni.

21. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 36390, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentatur fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Seduti

Fl-ewwel seduta tat-30 ta' Mejju 2023, xehed l-ilmentatur u qal:

'Nghid li fl-1997, jiena hsibt li kien ikun tajjeb ghall-familja taghna li nixtri polza fuq il-hajja. Ovvjament, biex jekk nigi nieqes jien, dawn ikunu jistghu ikomplu, u ma' din ghamilt ohra: wahda jekk immut u l-ohra jekk ma mmutx fit-25 years.

Ghamilt kuntatt ma' qarib tieghi, Teddy Calleja, illi nfurmani li ma kienx ghadu jahdem f'dawn l-affarijiet u ghaddieni ma' Mr Charles Vassallo. Tani n-numru tieghu, cempiltlu u ghamilna appuntament il-Head Office tal-Middlesea.

Mort, spjegajt ix-xewqa tieghi x'inhi li kienet li naghmel polza: parti Term Policy, li jekk nigi nieqes jien, il-familja tiehu somma u parti tkun With Profit li jekk nibqa' haj niehdu xi haga xorta.

Harguli quote li hu l-uniku dokument li tawni qabel ghamiltha, u n-numri li hemm fil-quote ghogbuni. Rajthom li huma ta' sigurtà ghall-familja tieghi. Kif rajt din il-quote staqsejthom kemm dawn in-numri huma fattibbli u r-risposta kienet li jekk immut dak kien numru fiss u ma jinbidilx u kien Lm50,000.

Il-parti fejn jekk jiena nibqa' haj u ntemm il-polza li kien Lm60,399, dan jista' jvarja, però, bi ftit. Is-somma kellha tibqa' qrib dak. Wissewni li s-sigriet ta' dawn il-poloz kien li nibqa' nhallas u ma naqtax; u anke jekk insib ruhi f'diffikultà finanzjarja biex inhallas mhux nieqaf inhallas, immur u nitkellem maghhom. Nghid li kont qed nitkellem ma' Charles Vassallo u xi iehor imma issa ilu. U nghid li mhux bi twissija biss imma b'parir ukoll.

Ovvjament, il-parti fejn ser niehu l-flus wara 25 sena, qaluli li jekk ma nkomplix sat-tmiem, it-Terminal Benefit, li huwa sostanzjali, (kien xi Lm17,000), dan ser jintilef.

Qaluli wkoll li kollox subject li naghmel medical examination ghand it-tabib taghhom, u wara li kienu sodisfatti bil-medical examination, qaluli li alright u mtliet il-Proposal Form u bdejt inhallas. U bqajt inhallas ghal 25 sena minghajr waqfien. Tajjeb u hazin dejjem irnexxielna nhallsuhom.

Wara 25 sena, f'Mejju 2022, ircevejt ittra fejn qaluli li jien kont ser niehu €58,958, jigifieri, kwazi €60,000 milli Lm60,000. Ovvjament, jien hadt qatgha. Mort il-Middlesea u kellimt lill-Customer Care; kellimt mara li kienet fl-ewwel desk, u staqsejtha hadux xi zball. Hadet l-ittra u qatli li le. Ghidtilha, 'Le, minn

€140,000 (li kien jigi bejn wiehed u iehor dak l-ammont ta' Lm60,000) qed taghtini €60,000?' Qaltli, 'Isma', ghax is-swieq u l-krizi …', u hafna minn dawn l-affarijiet, Qaltli li jista' jkun tort ta' hafna fatturi. Ghidtilha, 'Veru! Jista' jkun tort ta' hafna fatturi barra tieghi li bqajt inhallas l-ammont kontinwu, dejjem l-istess minghajr ma fallejt.'

Staqsejtha jekk dan l-ammont kienx fih it-Terminal Bonus u fittxet fil-computer u qaltli li le ghax jiena ma niehux. Ghidtilha, 'Ma niehux ghala meta jiena l-polza hallastha mill-bidu sal-ahhar?' Qaltli, 'Ghax inti, fl-2019, hadt il-flus minnha din il-polza.' Ghidtilha, 'Le, jien fl-2019 hadt loan minghandkom kontra l-polza u zammejtuli 5.5% interessi. Il-polza bqajt inhallasha sat-tmiem.' Qaltli, 'Mela issa naraw,' u tlaqt.

Wara xi tletin minuta ccempilli din li kont qed inkellem u qaltli li l-ammont inbidel u qaltli li issa l-ammont kien xi €63,500. Dak il-hin jien ghidtilha, 'Jigifieri inti qed tghidli li t-Terminal Bonus minn €38,000 gie €3,500/€3,600? One tenth?' Qaltli, 'Digà spjegajtlek kif inhuma l-affarijiet.'

Tlabt li dan jintbaghatli in writing u qaltli li le; niehu dan in writing meta niffirma l-Acceptance Form. Meta ghidtilha li ma kontx ser naccetta qaltli li allura kelli mmur ghand l-Arbitru. Ghidtilha li wara 25 sena nhallas, ser tibghatni ghand l-Arbitru biex isolvi l-problema tieghi u taghha. Ma kellix triq ohra ghajr li naghmel l-ilment quddiem l-Arbitru.

Nghid li t-talba tieghi hija li ninghata ammont qrib ta' dak li weghduni fuq il-quote ekwivalenti ghal Lm60,399 liema figura kienet precise mhux approximation. Ma kellix ghalfejn niddubitaha jien.' [5]

Fir-riezami qal li:

'Nghid li meta qaluli li seta' jvarja bi ftit ma semmewx percentaggi. Jiena nifhem li meta tghidli jvarja bi ftit l-ammont ser ivarja imma jibqa' qrib hafna ta' din is-somma. Dan li kienu qaluli.

Nghid li jiena ma nghatajtx xi dokument li jiddistingwi bejn l-ammont li kelli niehu u t-Terminal Bonus (li ssemma' over the phone).' [6]

Fil-kontroezami, l-ilmentatur kompla li:

'Nikkonferma li l-polza uzajtha bhala garanzija ghall-bank ghal certu snin.

---

[5] P. 78 – P. 80
[6] P. 80

Qed jinghad li l-parti tal-Life Cover tant kienet important ghalija li kelli nixtri Additional Cover li b'kollox kelli Lm65,200, nghid li jien Lm50,000 kelli cover. Jiena hassejt li ghall-familja tieghi, biex tibqa' sejra, ridt naghmel xi haga bhal din u parti jekk nibqa' nghix. Ta' dan kollu jien hallast l-ammont li talbuni minghajr fluctuation across 25 years. Il-parti tal-agreement tieghi zammejtha kollha; u l-parti tal-agreement taghhom, fl-opinjoni tieghi, u kif jidher mill-figuri, ma zammewhiex.

Qed jinghad li jien hallast €63,720 premium li minnhom investejt €39,266 u li ghamilt gwadann ta' €24,154.47; gwadann ta' 4.13%. Nghid li l-ilment tieghi mhuwiex li jien m'ghamiltx gwadann. L-ilment tieghi hu li m'ghamiltx profitt daqskemm gejt imwieghed. Jien din tal-4.13% ma nafhiex; li naf hu li hadt dak li qed jinghad li hadt; imma nghid li dak mhuwiex l-ilment tieghi.

Nikkonferma li hadt Policy Loan fuq il-polza u li hallast 5.5% interessi sal-ahhar.

Nikkonferma li b'kollox hadt loan minghand l-MSV ta' €77,000, permezz ta' din il-polza u polza ohra 8584.

Qed nigi riferut ghall-ilment tieghi fejn ghidt li 'minhabba r-reputazzjoni tajba tal-Middlesea dan kien il-bazi fundamentali ghalfejn hadt id-decizjoni li nixtri l-polza'. U fuq il-quote. Qed jinghad li allura jien strihajt fuq ir-reputazzjoni u l-quote u l-ftehim ma tghidx kazu (il-polza), nghid li l-polza giet ghandi wara li hadt id-decizjoni li nixtri l-polza.

Qed nigi referut ghad-dokument MSV 7 (cooling-off period) u mistoqsi ghalfejn ma tterminajtx il-polza meta rajt li dak li kelli f'mohhi u dak li kien hemm miktub ma kienx l-istess, nghid li jien ma qrajthiex il-polza.

Qed jinghad li fl-2012 jien tlabt stima ohra tar-Revised Maturity Values li kienu bejn €61,439 u €73,738. Mistoqsi xi nghid dwar dawn u l-Bonus Statements li kienu jintbaghtu fejn ir-rata kienet tidher niezla over the years, nghid li meta jiena xtrajt il-polza tawni lump sum. Ma qalulix li din ser tikber b'5%; din ser tikber, ser ninvestuhom hawn jew ser ninvestuhom hemm. Jiena hallast il-flus u xtrajt polza; m'ghidtlux ixtrili dar – xtrajt polza. Il-polza qaluli li wara 25 years se jkolli dan ir-return. Estimate: qrib hafna suppost kien.

Tat-2012 inghatajtu wara 15-il sena li kont qed inhallasha din. Jiena assumejt li mill-2012 sat-2023, kien ghad fadal ghaxar snin. It-Terminal Bonuses li hawnhekk jammontaw ghal kwazi €40,000, ma kellix dubju li minn €40,000 ser jigi €3,000. Il-Middlesea, il-premura li ghamluli, kienet biex din il-polza ma

nwaqqafha qatt. Fl-2019 meta mort biex naghmel enquiry fuq il-loan, baghtuli ittra fejn qaluli, 'We are pleased to inform you that in your current account you have €51,000. But the cash surrender value is €7,300.' Jigifieri kieku dakinhar iggennint u ghidtilhom li ser niehu l-flus, mill-€51,000 li qed jghidu li hemm jaghtuni €7,300, allura, din mhix option. L-option li twaqqaf il-polza mhijiex veritiera, Jghidulek li tista' twaqqafha, però, kull ittra li baghtu dejjem qalu dawn li jekk tiddeciedi li twaqqafha qabel, tista' lanqas il-flus li ghandek ma tiehu.

Mistoqsi ghamiltx profitt, nghid li l-complaint mhuwiex fuq hekk.

Mistoqsi x'kont nahdem meta ghamilt il-polza, nghid li kont nahdem f'insurance ir-Rabat inkarigat mit-transfers, licenzi tal-karozzi.

Mistoqsi fejn iltqajt ma' Charles Vassallo, nghid li ltqajt mieghu il-Head Office tal-Furjana ghax kont cempiltlu u ltqajna hemm. Fil-fatt, ghandi rcevuta ffirmata minnu; l-ittra biex immur naghmel il-medical intbaghtet kopja lilu.

Nikkonferma li meta rcevejt l-ittra minghand MAPFRE fejn qaluli li ser niehu €58,958, datata 24 ta' Mejju, u l-polza kienet ghadha ma mmaturatx. Nghid li din baghtuha minn jeddhom.'[7]

Ghall-mistoqsijiet mill-Arbitru, l-ilmentatur wiegeb li:

'Nghid li s-Sur Charles Vassallo ma kienx tani dokumenti ohra apparti dawk ipprezentati.

Mistoqsi kienx fehemni s-Sur Charles Vassallo li din kienet stima, nghid li jien staqsejt kemm huma fattibbli dawn il-figuri u r-risposta kienet li l-figura ta' Lm50,000 , it-Term Policy, kienet fissa u ma ticcaqlaqx; u l-ohra tvarja bi ftit u l-ammont ikun qrib hafna. Nghid li dan hu dak li qaluli dakinhar u li fhimt jien.

Qed jinghad li meta fl-2012 kienu ghamluli Revised Maturity Values, hemmhekk kienu qed juru bic-car li fl-2022 jien ma kontx ser niehu dak li kienu qaluli fil-bidu imma li ser niehu dak li qed jghiduli issa fuq li jafu llum u mistoqsi dan fhimtux meta qrajt l-ittra, nghid li fhimtu, però, huma qed jghidu hekk wara hafna snin. Jien ma kellix ghazla. U kien ghad baqa' hafna zmien.'[8]

---

[7] P. 80 – P. 81
[8] P. 81 – P. 82

Fl-istess seduta, l-Arbitru staqsa lill-provditur tas-servizz fuqiex kienet ibbazata l-*illustration* li nghata lill-ilmentatur, b'dan tal-ewwel jirrispondi li din kienet ibbazata *'on the investment premium.'*[9]

Wara din is-seduta gie prezentat l-*Affidavit*[10] ta' Victor Farrugia bhala *Chief Operations Officer* tal-MSV li, sostanzjalment, jirrepeti dak li kien digà ntqal fit-twegiba ghall-ilment sottomessa mill-provditur tas-servizz.

Fit-tieni seduta tal-31 t'Ottubru 2023, xehed Charles Vassallo, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li biegh il-polza in kwistjoni lill-ilmentatur. Hu xehed li:

'Nghid li jiena hija l-persuna li ffirmajt il-Proposal Form u l-handwriting fuq il-Proposal Form hija tieghi.

Nghid li dak iz-zmien (1997) jien kont naghddi l-business lill-Middlesea. Nghid li jien bdejt nahdem l-MIB way back in the late 70s. Ghamilt tliet snin nahdem mal-MIB. Nghid li dejjem kont nahdem fl-insurance, karriera ta' 55 sena. U dak iz-zmien kont nghaddi l-business lill-Middlesea Valletta jew Middlesea ghar-rigward ta' life assurance. Kont a licensed intermediary.

Nghid li kont inbiegh il-poloz tal-Endowment with Profits tal-MSV.

Nghid li jien ma nafx min hu Teddy Calleja.

Nghid li di vista ma niftakrux lil LP, però, l-Proposal Form identifikajtha, jigifieri, l-firma hija tieghi u jiena kont li mlejt dawk id-dettalji.

Nghid li dan il-kaz niftakru daqsxejn, ghalkemm ilu 25 sena, ghax dan kien l-uniku kaz li ghadda lili wara li sar il-contact. Dan kien kaz, fejn jekk niftakar sew, kienu cempluli Middlesea Valletta u, jekk niftakar sew, Pauline Azzopardi, u qaltli li xtaqu li niltaqa' ma' xi hadd l-ufficcju taghhom biex nispjegalu l-Endowment with Profits policy. Però, ghaddew 25 sena wkoll.

Nghid li dan kien kaz fejn is-Sur LP digà bl-intenzjoni li kellu bzonn il-policy, jew li ried jixtri l-policy. Jien spjegajtlu kif tahdem l-endowment part u kif tahdem il-life cover.

L-ewwelnett, jien ma stajtx nikkommetti ruhi qabel ma jsir l-underwriting ghal-life cover ghax fil-mistoqsijiet kien hemm certu informazzjoni li dak l-underwriting riedu jaghmluh. Però, ghar-rigward tal-endowment part jien niftakar ezatt x'ghidt u x'kont nghid kull darba fil-bejgh tal-policies on behalf

[9] P. 82
[10] P. 85

of Middlesea Valletta. U dejjem ghidt li the projected sum assured is made up of bonuses which the individual would accumulate over the years and which bonuses once declared – u normalment il-Middlesea Valletta jew il-Middlesea kienet taghmel id-declaration about April to May – they are guaranteed. And that is the only time li jiena ghidt li ser ikun hemm garanzija fuq xi haga other than the capital sum assured li huwa the death benefit.

Kont spjegajt li s-Sum Assured tithallas mill-ghada jew minnmindu tohrog il-policy. Any bonuses accumulated over the years, jizdiedu wkoll mad-Death Benefit.

Nghid li jiena nahseb darba ltqajt mieghu lis-Sur LP la lili m'gharafnix. Però, nidentifika dawk il-firem u l-handwriting hija tieghi ukoll. Il-firma fuq l-ircevuta hija tieghi ukoll (fol.16).

Qed jinghad li l-firma fuq l-ircevuta u l-firma fuq il-Proposal Form m'humiex l-istess. Nghid li jien ma rajtx id-dokumenti. Jiena qed nghid kollox b'bona fide u mhux legally. Jiena qed nipprova nasal ghal dak li gara 25 sena ilu.jien rajt kopja tal-Proposal Form. Nghid li dan il-kaz niftakru.

Nikkonferma l-firma tieghi fuq l-ircevuta datata 27 ta' Mejju 1997. Fuq il-Proposal Form il-firma tal-klijent irid ikun hemm. Is-C. Vassallo mhix firma; hi l-indication ta' min kellem lill-klijent. Jien kelli nikteb l-isem tal-interemdjarju.

Nghid li l-quotation datata 21 ta' Mejju 1997 tkun harget mill-Middlesea Valletta jew mill-Middlesea Insurance ghax jiena ma kontx nohrog printed quotations.

Jiena nipprezumi li meta gie ghandi fis-27 ta' Mejju, l-quotation kienet digà ghandu ghax that is what we discussed because the quotation is issued before the completion of the Proposal Form.

Nghid li jiena qatt ma ggarantejt xejn lil hadd hlief the Capital Sum Assured and the accumulated bonuses. That is the only guarantee. U jiena kelli fiducja hafna la l-bonuses huma ddikjarati dawk ser jithallsu ghax il-Middlesea hija kumpanija li dejjem ghamlet dak li qalet u dak li ddikjarat.

Nikkonferma li l-firma fuq l-Avviz Statutorju (Dok.MSV 7) hija l-firma tieghi tat-27 ta' Mejju 1997.'[11]

Waqt il-kontroezami, Vassallo qal:

---

[11] P. 90 – P. 92

‘Qed nigi muri d-dokument a fol. 16 u nikkonferma li l-firma u l-kitba huma tieghi u nghid li l-istess biro.

Qed nigi muri l-Proposal Form u mistoqsi naghrafx il-kitba fil-Proposal Form, nghid li iva. Qed jinghad li l-kitba fil-Proposal Form hi differnti ferm mill-kitba fuq l-ircevuta u nkitbet minn persuna differenti minni, u mistoqsi jistax ikun li l-Proposal Form ma saritx minni, nghid li C Vassallo, block letters, hekk niktibha u l-kitba hija tieghi ukoll.

Qed jinghad li l-ilmentatur isostni li fis-27 ta’ Mejju 1997 ma kienx iltaqa’ mieghi u li proprju ma kontx jien prezenti fil-meeting, nghid li jista’ jkun hafna affarijiet. Jista’ jkun bniedem jixbahni wkoll. Jista’ jkun bniedem jixbah lis-Sinjur. Li nista’ nghid hu li dik il-handwriting hija tieghi, dik il-firma hija tieghi. Jiena naf, mhux ezatt, ghax 25 sena ilu, x’ghidt ghal kull prospective client.

Qed nigi muri pagna 2 tal-Proposal Form u nghid li dik handwriting tieghi; for sure li hi l-handwriting tieghi. Nghid li jiena kont obbligat, specjalment fejn tidhol medical history, jiena rrid nikteb dak kollu li jghidli l-klijent. U lill-klijent kont nghidlu ‘Qis li tghidli kollox halli wara ma jinqalghux problemi.’ Fejn tidhol medical history, jien ma kont niddiskutiha ma’ hadd; hu jghid lili, jien niktibha u tghaddi ghand l-Underwriting Department. Wara jekk isiru xi affarijiet dwar medical history, jien lanqas kont inkun naf bihom. Kont nispjega lill-klijent li at that stage hu liberu li jaghtini l-informazzjoni kollha li kellu jaghtini u jiena niktibha u jiddeciedu l-underwriters.

Without a shadow of a doubt, the handwriting is all mine.

Mistoqsi kinitx tinghata kopja tal-Avviz Statutorju lill-klijent peress li l-ilmentatur jghid li dan id-dokument ma nghatax lilu, nghid li nahseb li kellu dak id-dokument però jiena ma nistax immieri imma jiena cert li l-Middlesea dak kienu jghadduh ukoll. Cert li l-Middlesea kienu jghadduh.

Mistoqsi ntbaghatx f’dan il-kaz, nghid li qed nitkellem fuq il-procedura ta’ dak iz-zmien. Nghid li bdew jidhlu hafna regolamenti to make sure li l-klijent kemm jista’ jkun qatt ma jkun mikxuf. Kemm jista’ jkun inpingu stampa reali tal-affarijiet kif jistghu ikunu. U l-iStatutory Notice saret ghall-klijent aktar milli ghall-kumpanija. Nghid li dan l-avviz zgur li rah ghax iffirmah ukoll. Nghid li seta’ tilifha. M’inix nghid li tilifha; jien m’ghandix interess li nghid xi haga li mhijiex reali, imma facli li giet misplaced. Il-probabilità hija li huwa kellu wkoll.

Nghid li kien apparentement iltqajt mas-Sur LP ghand il-Middlesea. Nghid li l-Avviz Statutorju dak il-hin konna naghmluh. On the completion of the Proposal Form, l-iStatutory Notice – ghax il-klijent kellu 15-il gurnata cans li jista' jbiddel fehemtu.

Nghid li l-kopja tal-Proposal Form, il-kumpanija kienet tibghathielu mal-Policy. Kienet tibghathielu bil-posta flimkien mal-iStatutory Notice.

Nghid li dan li qed insemmu hu 25 sena ilu u jien ghandi l-limitations as well. Probabilmetnt li kellu kopja ta' kollox. L-iStatutory Notice hemmhekk qieghda u ffirmaha hu, jigifieri, d-drittijiet tieghu kollha gew spjegati u kien jaf bihom ukoll u lil hadd ma konna naghtuh karta u nghidulu biex jiffirmaha minghajr ma nghidulu x'inhi.

Mela nghid li tajtu. This was the only meeting li sar il-Middlesea. Normalment jien kont immur ghand in-nies ghax in-nies biex jitkellmu fuq dawn l-affarijiet iridu jkunu relaxed u jkun wara x-xoghol. U konna naghmlu appuntament u mmur id-dar taghhom.

Mistoqsi jekk meta nkun tajt stima tal-Maturity Value kontx nghid lill-klijent li din hija stima li tista' tvarja b'90%, b'95% jew b'98%, nghid li le ghax jien mhux hekk irrid nispjegalu. Jien naf ezatt xi spjegajtlu li l-Estimated Maturity Value is made up of annual bonuses which once declared every March or April by Middlesea, will be guaranteed. Punto e basta. U b'hekk naslu ghall-Maturity Value. Estimated ghax inti taghmlu fuq past ... fil-fatt, ivarjaw. Kull sena jvarjaw. Jekk bniedem jigi nieqes wara erba' snin u ghandu l-Endowment policy, ta' dawk l-erba' snin ser jiehu bonuses in addition to the death benefit. Only the death benefit is guaranteed. Kif tista' tghidli ghada x'ser taqla'?'[12]

L-ilmentatur ressaq sett ta' mistoqsijiet[13] in kontroezami lil Victor Farrugia fuq l-*Affidavit* ipprezentat, li ghalihom dan tal-ahhar ukoll ressaq it-twegibiet[14] tieghu bil-miktub u li huma dan li gej:

'1) Tikkonferma li inti lil LP ma kellimtu fl-ebda hin meta sar il-policy, ma kontx involut fil-bejgh tal-policy u ma kontx involut personalment dak il-hin? Tikkonferma li inti tkellimt mieghu biss wara li ghalaq il-policy u kellu ilment?

Iva.

[12] P. 92 – P. 93
[13] P. 97 – P. 98
[14] P. 100 – P. 104

2) Inti tghid li l-policy hija "a medium to long term tax efficient investment" tista' tikkonfermali lil LP jekk giex spjegat li dan huwa tip ta' investiment?

Jien ma kontx spjegajt ghax kif gia ghidt qabel, jien ma kontx involut fil-bejgh tal-polza. Però skont il-proposal form, Charles Vassallo kiteb li reasons for policy kienu "Security & Inv" u fix-xhieda tieghu stess, LP ammetta li ried prodott li jkoprih fil-kaz li jigi nieqes u parti tkun "With Profit" fil-kaz li jibqa' haj. Barra minhekk, Charles Vassallo xehed li kien spjega lil LP li ta' kull sena seta' jigu ddikjarati bonuses u li dawk li jigu ddikjarati u s-sum assured kienu garantiti li jithallsu lil LP u li mhux l-estimated maturity value jithallas ghax qatt ma seta' ikun jaf kemm kienu ser ikunu l-bonuses ta' matul is-snin.

3) Tista' tispjegalna jekk LP ikunx mgharraf f'hiex ser jigu investiti l-flus in ezami? U jekk kellux l-opportunità jew il-vista ta' x'kienu jikkonsistu dawn l-investimenti? Tista' tikkonferma jekk kellux option li jaghzel fiex ser jigu investiti l-flus?

Kif già spjegajt fir-risposta tal-MAPFRE MSV Life plc (MSV) li n-natura ta' "With Profits" hija tali li d-decizjoni tal-investiment tittiehed mill-MSV u mhux mill-assikurati tal-With Profits Policies. Jista' isir paragun mal-Unit Linked products li joffru l-facilità li d-decizjoni ta' l-investiment tittiehed direttament mill-assikurat imma imbghad din m'ghandha l-ebda garanzija ta' hlas. B'kuntrast taht il-metodu ta' "With Profits", l-MSV tiehu l-piz tad-decizjoni tal-investiment minhabba illi tipprovdi garanziji li l-investment premium imhallsa mill-assikurati, bhal LP, u l-bonuses li jkunu gew iddikjarati fil-passat, fil-fatt jithallsu lill-assikurat u ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqlieq fis-suq. Minkejja dan, xorta wahda hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigi investit l-investment premiums li jithallsu mill-"With Profits" permezz ta' Chartbook li jinsab fuq il-website tal-MSV www.msvlife.com li jigi aggornat kull tlett xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tal-MSV "A simple guide to the With Profits Fund".

4) Tista' tikkonferma li l-investiment innifsu li jaghmel il-Mapfre bil-flus tal-ilmentatur ma jsirx investiment ghan-nom tal-ilmentatur izda jigu investiti min-naha tal-Mapfre f'isimhom?

L-investiment isir f'isem il-fond maghruf bhala l-With Profits Fund. MSV fil-fatt izzomm zewg portafolli tal-investiment separati, wiehed ghall-azzjonisti u wiehed ghall-with profits fund.

5) Tista' tikkonfermali jekk LP kellux ebda konoxxenza ta' fiex ser jigu investiti l-flus?

Ma nkunx naf jekk kienx jaf jew le. Din hija mistoqsija li trid tigi indirizzata lil LP. Però nixtieq nirreferik ghar-risposta tieghi ghall-mistoqsija tieghek numru 3.

6) Inti tghid li l-ilmentatur jinghata statement updated kull sena ta' kif ikun sejjer l-'investiment' tista' tikkonfermali li f'dan l-istatement it-terminal bonus qatt ma jigi indikat u ghalhekk ma kellux foresight ta' kemm seta' kien dan it-terminal bonus?

Il-bonus statement seta' jaghti stampa tal-valur tal-polza sa dakinhar li nhareg, l-average rate of return tal-polza sad-data tal-bonus statement u r-rata tal-bonus li giet iddikjarata dik is-sena. It-terminal bonus, jekk jithallas lill-assikurat, ikun maghruf fid-data tal-maturità tal-polza.

7) Naghmel referenza ghad-dokument 9 ta' Frar 2012, tikkonferma li dan id-dokument intbaghat ghaliex intalab specifikament minn LP u mhux ghaliex bhala policy tintbaghat id-dokument min-naha taghkom?

Iva.

8) Meta tghid li dan huwa investiment, is-Sur LP f'hiex kien qed jinvesti? Fi stocks, shares, bonds?

Din l-informazzjoni tinsab fl-abridged Chartbook mill-website taghna www.msvlife.com. Il-pagna marbuta mal-With Profits fund hija mehmuza.

9) X'tifhem biha stima? Tohloq xi forma ta' legitimate expectation? Hemm xi forma ta' margin of error? Inti tirreferi ghall-basic sum assured daqs li kieku huwa fortunat li qed jiehu somma akbar minn dak, ghalfejn?

Stima in konnessjoni mal-parti tal-investiment tal-polza tfisser li hija projection ta' kif jista' imur l-investiment jekk il-bonuses matul is-snin

jibqghu l-istess rata bhal dik abbazi ta' xhiex l-istima giet mahduma. M'hemmx kwistjoni ta' margin of error ghax hadd ma jkun jista' ikun jaf x'jista' jigri fid-dinja tal-investimenti ghal 25 sena u ghalhekk il-varjazzjoni tista' tkun ftit jew sostanzjali u tiddependi totalment fuq l-andament tal-investimenti fejn l-investment premium huwa investit.

Il-basic sum assured hija specifikata fil-polza. Kif indikat fil-Preamble, "the company agrees to pay the greater of either the basic sum assured or the policy account." Il-basic sum assured huwa l-ammont garantit f'kaz ta' mewt kif ukoll il-minimu pagabbli meta timmatura l-polza.

10) Kif jinhadem it-terminal bonus finali (spjega l-matematika)?

Terminal bonus jista' jinaghta jew jista' ma jinaghtax fid-data tal-maturità tal-polza. Ir-rata ta' terminal bonus tiddependi fuq numru ta' fatturi li jinkludu l-andament tal-with profits fund matul il-perjodu li tkun investita l-polza, il-frekwenza tal-hlas tal-premium u l-perjodu li matulu kien imhallas il-premium. Fil-kaz ta' din il-polza it-terminal bonus kien jammonta ghal €4,424.74, ikkalkulat bhala 7.5% tal-policy account ta' €58,996.487 li bih immaturat il-polza.

11) Breakdown ta' kif gie ikkalkulat l-ammont u cioe ta' kif l-ammont kwotat varja kemm minn 1997 sa 2012 u anke minn 2012 sa llum huwa available? Jista' jigi provdut? Tista' tipprovdi breakdown tal-workings ta' kif wasaltu ghall-figura offruta?

Kull sena l-investment premium ta' LP jidhol fil-With Profits Fund (il-Fond) u l-Fond jinvesti f'investimenti ohra dak l-investiment premium ta' LP flimkien mal-investment premium tad-detenturi l-ohra kollha li ghandhom ukoll with profits policy. Imbaghad ta' kull sena jista' jigi iddikjarat bonus mill-bord tad-diretturi tal-MSV skont kif imorru l-investiment fejn il-Fond ikun investa. Il-polza tizdied fil-valur skont il-bonuses li jigu iddikjarati matul is-snin u dawk il-bonuses iddikjarati kif ukoll l-investment premium (li flimkien jigu riferuti bhala il-Valur tal-Policy Account) jithallsu lill-policyholders sakemm is-sum assured ma jkunx oghla fil-valur mill-Policy Account. F'dak il-kaz jithallas il-valur tas-Sum Assured. Breakdown tar-rati tal-bonuses li gew iddikjarati matul is-snin tinsab fil-fol. 10 tal-file quddiem l-Arbitru li hija l-ittra tieghi datata 17 ta' Awwissu 2022 fejn qed nispjega dan kollu. Fil-kaz ta' din il-polza l-investment premium kien €1,570.67 kull sena u l-bonuses

gew mizjuda bir-rati indikati fl-ittra ta' 17 t'Awwissu 2022 biex il-policy account fl-ahhar kien ta' €58,996.48, li mieghu irid jizdied it-terminal bonus ta' €4,424,74 u jitnaqqas is-self fuq il-polza ta' €38,191.10.

L-ittra tal-2012 sempliciment ipprovdiet estimated maturity values godda b'rati ta' 3.0%, 3.5% u 4.0% u dan minhabba li r-rata tal-bonuses baqghet tinbidel matul is-snin.

12) Tista' tispjega id-differenza li hemm bejn it-terminal bonus kwotat fl-1997 u 2012, u t-terminal bonus offrut fit-2022? Tista' tispjegali kif il-valur tat-terminal bonus kwotat originarjament huwa oghla mill-valur totali li gie offrut lill-ilmentatur fl-ahhar tal-investiment?

Ivarja minhabba li r-rati tal-bonuses varjaw matul is-snin minhabba li r-rata tal-bonus tiddependi fuq kif imorru l-investimenti fejn jinvesti l-With Profits Fund.

13) Naghmel referenza ghad-dokument datata 2012 naqblu li s-swieq internazzjonali minn 2012 gholew sostanzjalment? Tista' tikkonferma ghaliex il-valur offrut lill-ilmentatur MINN 2012 NAQAS MINKEJJA LI L-VALUR TA' INVESTIMENTI IN GENERALI GHOLA SOSTANZJALMENT?

Hija fin-natura tas-swieq internazzjonali li jitilghu u jinzlu minn gurnata ghall-ohra u f'dan il-kuntest il-perjodu 2012 sal-maturità ma huwa xejn differenti. Il-bonuses li zdiedu mal-polza b'mod generali jirriflettu c-caqliq fis-swieq li jinvesti fihom il-With Profits fund. Fl-2012 il-klijent inghata ezempji jew indikazzjonijiet li jvarjaw minn €61,445 sa €73,755 (li m'humiex minimu jew massimu). Fil-fatt il-polza immaturat b'somma ta' €63,421.26.

14) X'inhu l-iskop li jinghata l-quotation datata 21 ta' Mejju 1997 meta inti kontinwament tghid li dan ma jorbotkomx?

MSV kienet u ghadha obbligata bil-ligi biex taghti estimated maturity values bhala parti mill-pre-contractual documents. Dawn huma sempliciment ezempji ta' kemm tista' ssarraf il-polza meta taghlaq jekk jibqa' jithallas il-bonus bl-istess rata ta' kif kien dak iz-zmien li nharget il-quotation.

15) Skont l-istess dokument jidher li t-terminal bonus kwotat kien ta' madwar Lm17,000 li jammontaw ghal madwar 39,610 euro. Tista' tikkonferma x'kien it-terminal bonus li offrejtu u kif wasaltu ghal din il-figura? Tista' tikkonferma wkoll li meta fil-bidu l-ilmentatur ried jikkontesta il-valur offrut originarjament it-terminal bonus lanqas kien inkluz jew indikat fl-istess offerta? Ghaliex?

Irrid nispecifika li l-estimated terminal bonus li kien qed jidher fuq il-quotation kif fl-ammont ta' Lm16,472 (Lm60,339 – Lm43,927). Fil-maturità tal-polza, it-terminal bonus ammonta ghal Ewro 4,424.74 (ara risposta numru 10).

Tintbaghat ittra madwar xahar qabel timmatura l-polza u hawnhekk qed nirreferi ghal fol. 13, ittra tal-MSV datata 24 ta' Mejju 2022 fejn ma jkunx possibbli li jinghata l-valur tat-terminal bonus u jekk hux ser jinghata ghax dik l-informazzjoni tkun possibbli fid-data tal-maturità tal-polza biss u mhux qabel. Ghalhekk, fl-ittra li nghatat lil LP ix-xahar ta' qabel ma mmaturat il-polza kienet qed titkellem dwar il-"current value of your policy amounts to Euro 58,958.84" u mhux il-maturity value of the policy ghax dak il-valur ma kienx finali.

16) Point 5 tax-xhieda tieghek inti tghid li ghamel uzu tassew mill-beneficcju tal-life cover fl-ammont ta' Euro 151,875.12 naqblu li dan kien dritt li jirrizulta lilu b'mod awtomatiku u ma ghamlitu l-ebda koncessjoni specjali. Naqblu wkoll li minkejja li kienet garanzija ghal self huwa ma hax dan l-ammont hekk indikat hux hekk?

Meta ghidt li LP ghamel uzu tassew mill-beneficcju tal-life cover kont qed nirreferi ghall-fatt li uza l-polza bhala garanzija favur il-Bank permezz ta' pledge kontra self li ha LP mill-bank. Li kieku LP ma kellux din il-polza, il-Bank kien jitolbu jaghmel polza ghal dak il-valur xorta wahda bhala garanzija qabel ma l-Bank kien jaccetta li jaghti self lil LP. Ghalhekk, filwaqt li LP kien qed jaghmel gwadann fuq il-polza kien qed juza l-istess polza bhala garanzija favur il-Bank li ma kinitx tkun possibbli kieku LP xtara term policy.

17) Point 9 tax-xhieda tieghek inti tindika zewg valuri u cioè Lm 43,927 euro u Lm60,399 euro, tikkonferma l-valur li gie offrut lill-ilmentatur u tikkonferma wkoll li huwa sostanzjalment inqas minn dawn iz-zewg figuri kwotati?

Dawk il-figuri imsemmija kien ikkalkulata skont il-bonuses tas-sena ta' qabel ma xtara l-polza LP però minhabba li l-bonuses varjaw matul is-snin dawk l-ammonti ma setghux jithallsu lil LP.

18) Point 11 inti tghid li l-maturity value attwali ammonta ghal 63,421 euro, tikkonferma li dan l-ammont offrut inkluda wkoll it-terminal bonus?

Iva.

19) Point 14 inti tghid li l-avviz statutorju gie mghoddi lill-ilmentatur skond ir-regolamenti, tista' tghidli kif qed tghid dan u minn fejn jirrizultalek li l-ilmentatur nghata kopja tal-avviz statutorju?

Dan qed jinghad ghax l-ilmentatur stess iffirma l-avviz statutorju.

20) Point 15 tghid li l-ilmentatur dejjem inzamm maghruf, naqblu però li ma kienx ikun mgharraf bil-valur tat-terminal bonus? Dan ma kienx ikun annwali hux hekk?

Iva ma setax jigi infurmat dwar it-terminal bonus u jekk hux ser jinaghta sakemm timmatura l-polza.

21) Point 24 inti tghid li ma jfissirx li ma kienx hemm mis-selling, però naqblu li inti meta xtara l-policy u x'intqal lil LP INDIVIDWALMENT biex xtara l-policy inti ma tafx u allura ma tista' qatt tikkonferma bil-gurament tieghek li ma kienx hemm mis-selling però tista' tispekula?

Naqbel li ma kontx hemm fil-bejgh izda qed nghid dan kollu abbazi tad-dokumenti li sibt fil-file tal-MSV in konnessjoni ma' din il-polza.

22) Naqblu li meta inti ghamilt l-affidavit tieghek ma kontx ghadek tkellimt ma' Charles Vassallo u ghalhekk ma kontx taf x'sar fid-diskussjonijiet ta' bejnu u l-ilmentatur hux hekk?

Ix-xhieda tieghi nghatat mhux fuq dak li nisma' minn haddiehor izda abbazi tad-dokumenti li jkolli fil-file tal-MSV.

23) Point 20 tax-xhieda tieghek inti tghid li l-investiment naqas u cioè mar ghall-aghar in vista tal-COVID 19 u l-gwerra tal-Ukraina.Tista' tipprovdi kalkoli u numri sabiex tispjega kif l-investiment allegatament intlaqat mill-gwerra tal-

Ukraina, liema gwerra kienet proprju bdiet xaharejn qabel ma mmaturat il-polza?

> *Tista' tirreferi ghall-informazzjoni f'dan il-link https://www.mapfre.com.mt/news-board/mapfre-msv-life-p-l-c-declares-2022-bonuses/*

24) Kif tista' tghid li l-valur tal-investiment mar ghall-aghar meta s-swieq internazzjonali illum huma hafna ahjar mit-2012 u ghalhekk il-valur ghandu jkun ferm oghla minn dak il-valur?

> *Jekk joghgbok irreferi ghar-risposta tieghi ghall-mistoqsija tieghek numru 13.'*

Sottomissjonijiet Finali

Iz-zewg partijiet ghall-ilmentipprezentaw[15] ukoll is-sottomissjonijiet finali taghhom fejn sostenzjalment qalu dak li kien digà ntqal fl-ilment, fir-risposta u fix-xhieda waqt is-seduti u l-kontroezami.

L-Arbitru

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkunsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[16]

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni moghtija lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni u l-allegati weghdiet li sarulu fir-rigward tal-ammont li hu kellu jircievi mal-maturità tal-polza, liema weghdiet hu jistqarr li kienu l-fattur ewlieni li kkonvincewh jixtri l-polza.

---

[15] P. 106 – P. 109 u P. 111 – P. 119
[16] Kap. 555, Art. 19(3)(b)

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza ilmentata, x'gie mwieghed lill-ilmentatur u x'eventwalment gie moghti jew offrut lilu mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgh tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan 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.'*

L-ilmentatur stqarr li hu kien avvicina lil Edward (Teddy) Calleja, li kien qarib tieghu, sabiex jixtri polza. Minhabba li dan tal-ahhar ma kienx ghadu jbiegh poloz ta' dan it-tip, idderigih ghal ghand Charles Vassallo billi tah numru tat-telefon li permezz tieghu seta' jaghmel kuntatt mieghu. Cempillu u ddecidew li jiltaqghu fl-ufficcju tal-provditur tas-servizz il-Furjana. Kien l-ilmentatur innifsu li wera x-xewqa tieghu ta' x'tip ta' polza ried jixtri.

Hu qal, *'Mort, spjegajt ix-xewqa tieghi x'inhi li kienet li naghmel polza: parti Term Policy, li jekk nigi nieqes jien, il-familja tiehu somma u parti tkun With Profit li jekk nibqa' haj niehdu xi haga xorta.'*[17] Vassallo innifsu ikkonferma li *'Nghid li dan kien kaz fejn is-Sur LP kien digà bl-intenzjoni li kellu bzonn il-policy, jew li ried jixtri l-policy.'*[18] Fl-ilment originarjament sottomess, l-ilmentatur qal li kienu hu stess li stqarr ma' Vassallo l-ammont li hu seta' jhallas kull sena, fejn eventwalment giet mahruga kwotazzjoni bid-dettalji tal-hlas, beneficcju, u ammont finali.

L-ilmentatur tenna ukoll li kienu l-ammonti fuq l-imsemmija kwotazzjoni li ghogbuh u eventwalment accetta li jaghmel il-polza ilmentata. Izda, l-Arbitru huwa tal-opinjoni li dan ma jidhirx li huwa kaz fejn giet offruta polza u l-klijent accetta l-polza hekk kif offruta. M'huwiex kaz fejn giet mibjugha polza lill-ilmentatur minghajr ma dan kien jaf xejn fuqha, ghajr li kien ser ihallas ammont fis-sena ghal perjodu ta' zmien partikolari u li, eventwalment, ser jircievi l-ammont ikkwotat.

L-ilmentatur kien jaf ezatt x'ried u ma riedx. Certament li qabel ma tinghata spjegazzjoni minn rapprezentant tal-provditur tas-servizz, mhux kulhadd ikun jaf id-differenza bejn it-*Term Policy* u l-*With Profits,* xi haga li l-ilmentatur kien jaf. Kif tenna hu stess, l-ilmentatur kien jaf li taht it-*Term Policy* jithallas beneficcju

[17] P. 78
[18] P. 91

lill-eredi f'kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza, filwaqt li kien jaf ukoll li l-parti tal-*With Profits* thallas f'kaz li hu jibqa' haj meta l-polza timmatura.

L-Arbitru jikkonferma ukoll il-hsieb tieghu meta, iktar minn sena wara li nxtrat il-polza ilmentata, l-ilmentatur xtara wkoll beneficcju addizzjonali taht din l-istess polza, li huwa l-*Critical Illness Benefit*. Ma gie fl-ebda hin stabbilit jekk kienx l-ilmentatur minn jeddu li ghazel li jixtri dan il-beneficcju, jew inkella kienx gie moghti parir lilu sabiex jaghmel dan, izda, bla dubju, dan huwa xhieda tal-fatt li l-ilmentatur kien konxju sew ta' dak li kien qed jaghmel, u fuq kollox, tal-mod kif tahdem il-polza in kwistjoni.

Mhux talli hekk, talli l-ilmentatur uza, kif ovvjament seta' jaghmel, din il-polza ilmentata bhala garanzija bejn l-1999 u l-2012, fuq self li hu ha mill-Bank. Kien imbaghad, fis-sena 2019, li ha self minn fuq din l-istess polza. F'dan ir-rigward, l-Arbitru ma jistax ma jinnotax ukoll li, minkejja li parti minn dan is-self li l-ilmentatur ha minn fuq il-polza tieghu stess, ghadu dovut lill-provditur tas-servizz, l-ilmentatur innifsu ghazel li ma jaghmel l-ebda referenza ghal dan kollu, tant li, anke bhala rimedju minn dan l-ilment sottomess, qed jitlob l-ammont kollu kkwotat minghajr ma kkunsidra l-ammont li ghadu dovut lill-provditur tas-servizz.

Fil-kontroezami, hu qal *'Nikkonferma li hadt Policy Loan fuq il-polza u li hallast 5.5% interessi sal-ahhar.'*[19] Minkejja li qed jghid li hallas l-interessi sal-ahhar u li ghalhekk jaghti anke x'jifhem li l-*loan* giet imhallsa, l-ilmentatur ma pprezenta l-ebda prova li tikkontesta dak li l-provditur tas-servizz qed jissottometti f'dan ir-rigward.

Minn diversi dokumenti li gew sottomessi flimkien mat-twegiba ghall-ilment mill-provditur tas-servizz, irrizulta li l-polza ilmentata ma kinitx l-ewwel[20] tax-xorta taghha li l-ilmentatur kellu. Fil-kontroezami, l-ilmentatur ikkonferma[21] li kellu din il-polza u li minnha ukoll ha *policy loan.* Dan ghalhekk ikompli jissostanzja l-hsieb tal-Arbitru li l-ilmentatur kien jaf x'inhu jaghmel u, fuq kollox, il-polza fiex kienet tikkonsisti.

---

[19] P. 80

[20] Dokument (P. 56) mahrug mill-provditur tas-servizz u li kopja tieghu giet sottomessa lill-Arbitru flimkien mal-*Affidavit* ta' Victor Farrugia jindika li, polza ohra li l-ilmentatur kellu, jigifieri polza bin-numru 8584, saret fis-sena 1994, jigifieri madwar tliet snin qabel giet mahruga din il-polza in kwistjoni.

[21] P. 80

Meta l-ilmentatur gie referut ghall-i*Statutory Notice*, dokument li juri d-dritt li jikkancella l-polza f'perjodu partikolari, u ghar-raguni ghalfejn m'ghazilx li jikkancella din il-polza meta ra li dak li kellu miktub ma kienx l-istess bhal li kellu f'mohhu, l-ilmentatur qal[22] li l-polza ma qrahiex. Ta' min isemmi l-fatt li, l-*iStatutory Notice* huwa dokument li l-ilmentatur stess iffirma, u fuq kollox, qed jammetti li iffirma ghal xi haga li hu ma qarax, meta suppost, jahdem f'ufficcju, jaghmel xoghol relatat mal-assikurazzjoni u, ghaldaqstant, ghandu gharfien bizzejjed dwar il-htiega krucjali li dokumenti li jigu iffirmati, jigu l-ewwel moqrija.

Barra minn hekk, l-Arbitru ma jistax ukoll ma jinnotax il-fatt li mill-kontroezami, l-ilmentatur bhal qed jipprova jaghti l-impressjoni li ma kienx Charles Vassallo li ltaqa' mieghu originarjament. Dan meta, fuq kollox, kien hu stess li ammetta li cempel lill-istess Charles Vassallo, iltaqghu, esprima mieghu x-xewqa li jaghmel din il-polza, u li indikalu l-ammont li hu xtaq ihallas kemm kien, u mill-banda l-ohra, b'certezza, Charles Vassallo stess ikkonferma li l-kitba fuq id-dokumentazzjoni pprezentata hija tieghu.

L-Arbitru jhoss li l-ilmentatur m'huwiex daqshekk konsistenti fid-dikjarazzjonijiet tieghu u, ghalhekk, mhuwiex daqstant kredibbli. Hekk, per ezempju, jghid li Teddy Calleja dderigih biex ikellem lil Charles Vassallo.[23] Min-naha tieghu, Charles Vassallo jghid li lil Calleja ma jafux[24] u l-appuntament kien irrangat ghalih mill-provditur tas-servizz gewwa l-*Head Office* tal-Furjana[25] u jiftakru ghax normalment l-appuntamenti mal-klijenti kienu jsiru fid-djar privati taghhom.[26] Ix-xhieda ta' Charles Vassallo f'dan is-sens hija aktar kredibbli.

Anke kien aktar kredibbli Charles Vassallo fl-ispjega tad-differenza bejn dak li kien garantit u dak li kien stimat. L-Arbitru ha l-impressjoni li l-Ilmentatur kellu memorja selettiva u minn dak lil spjega Charles Vassallo ma jiftakar xejn ghajr li l-ammont ta' Lm 60,399 kien garantit jew jista' jvarja bi ftit. Anke meta talab stima riveduta fl-2012,[27] minkejja li din kienet turi stima ta' bejn €61,445 u €73,755 (ferm anqas mill-aspettattiva originali ta' Lm 60,399 = €140,693) meta

[22] P. 81
[23] P. 3
[24] P. 90
[25] P. 91
[26] P.93
[27] P. 68

taghlaq fl-2022, xorta zamm l-aspettattiva li meta taghlaq kien ser jiehu dak li kien gie originarjament stimat.

Dan huwa kaz fejn, kif digà intqal aktar kmieni, l-ilmentatur kien jaf x'kienet il-polza, u kien jaf bit-tip ta' beneficcji li jigu offruti maghha. Fuq kollox, din ma kinitx l-ewwel polza ta' dan it-tip li hu ghamel mal-provditur tas-servizz. Dan minghajr ma wiehed isemmi l-fatt li l-ilmentatur ghamel uzu sew minn din il-polza, u dan kif bla dubju kellu dritt li jaghmel, kemm meta l-polza intuzat bhala garanzija fuq self li hu ha mill-Bank, kif ukoll meta hu stess ghazel li jissellef minn din il-polza stess u li parti minn dan is-self ghadu dovut sa llum.

Huwa car li l-Ilmentatur kien midhla tal-mekkanizmi tal-polza, kien midhla tal-qasam tal-assikurazzjoni permezz tax-xoghol tieghu u, ghalhekk, ma kienx konvincenti fl-ilment li kellu aspettattivi legittimi li ma gewx rispettati.

Sar accenn fl-ilment ghal kaz deciz mill-Arbitru b'referenza ASF 048/2021 biex iservi bhala precedent ghal dan l-ilment. Dan mhux il-kaz ghax ic-cirkostanzi huma sostanzjalment differenti u kull kaz irid jigi deciz fuq il-merti u c-cirkostanzi partikolari tieghu.

L-Arbitru huwa tal-fehma li dan l-ilment qed isir mhux ghax l-ilmentatur ihoss li sar xi haga hazina fil-konfront tieghu mill-provditur tas-servizz jew ir-rapprezentant tieghu, izda bil-ghan li jakkwista ammont oghla minn dak li digà gie offrut lilu mill-provditur tas-servizz.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza ilmentata, ra li r-rendiment taghhom kien ta' bejn 3,51% u 4.13%[28] li, fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin u, ghalhekk, dan ghandu ukoll jigi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investiment u l-qligh dikjarat kienu sostanzjalment garantiti, u dan, apparti l-beneficcju ta' kopertura fuq hajjet l-ilmentatur mill-ewwel gurnata tal-polza.

L-iIlmentatur ma pprezenta l-ebda prova li dak iz-zmien kellu xi ghazla ghajr polza bhal dik ilmentata jew inkella kont bankarju b'rati inqas. Ghaldaqstant, l-Ilmentatur lanqas ipprezenta xi tip ta' prova li minhabba li huwa iddecieda li

[28] P. 47 - 48

jiehu l-polza offruta a bazi tal-informazzjoni moghtija, huwa garrab xi tip ta' *opportunity loss*.

Ghaldaqstant, l-Arbitru jhoss li dan l-ilment mhuwiex ekwu u ragonevoli, u mhux ser jigi milqugh.

Kull parti iggorr l-ispejjez taghha.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

<u>**Nota ta' Informazzjoni relatata mad-decizjoni tal-Arbitru**</u>

Dritt ta' Appell

Id-Decizjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, hlief ghad-dritt ta' appell regolat bl-artikolu 27 ta' l-Att Dwar l-Arbitru Ghas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), maghmul quddiem il-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) fi zmien 20 (ghoxrin) gurnata mid-data tan-notifika tad-Decizjoni jew, fil-kaz li ssir talba ghal kjarifika jew korrezzjoni tad-Decizjoni skont artikolu 26(4) tal-Att, mid-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taht l-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba ghal kjarifika tal-kumpens jew talba ghall-korrezzjoni ta' xi zbalji fil-komputazzjoni jew klerikali jew zbalji tipografici jew zbalji simili mitluba skond artikolu 26(4) tal-Att, ghandhom ikunu maghmula ma' l-Arbitru, b'notifika lill-parti l-ohra, fi zmien 15 (hmistax) il-gurnata minn notifika tad-Decizjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, d-Decizjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Ufficju tal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji wara li jiskadi l-perjodu tal-appell. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont artikolu 11(1)(f) ta' l-Att.