Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

KAZ ASF 027/2021

LD (l-ilmentatrici)

vs

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

(il-provditur tas-servizz/l-assikurazzjoni)

Seduta tad-9 ta' Novembru 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1] fejn l-ilmentatrici tispjega li hi kienet xtrat polza tal-assikurazzjoni fuq il-hajja f'Dicembru 1995 ghal perjodu ta' 25 sena. Hi kienet imweghda hlas tal-anqas Lm17,243 meta l-polza kellha timmatura f'Dicembru 2020.

Madwar xahar qabel ma immaturat il-polza, l-assikurazzjoni infurmatha li kienet ser tiehu biss €17,504.59 flimkien ma' *bonus* finali.

Meta l-polza eventwalment immaturat offrewlha s-somma ta' €18,091.43.

Thoss li meta inbieghitilha l-polza, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz zgwidaha bil-kbir ghax l-ammont offrut fid-data tal-maturità kien 55% inqas minn dak imwieghed lilha fid-data tal-bejgh.

Izzid tghid li d-decizjoni finali taghha li tixtri l-polza kienet principalment ibbazata fuq l-istima kif progettata mir-rapprezentant tal-assikuraturi li kien indikalha l-ammont ta' €17,243. Dakinhar mhux talli ma qalilhiex li l-ammont seta' jkun anqas fid-data tal-maturità izda qalilha li probabbilment ikun akbar.

[1] *A Fol.* 4

Apparti li kienet giet imwieghda dawn l-ammonti hija kienet ghaddejja minn separazzjoni personali u riedet xi haga li taghtiha sigurtà f'hajjitha u, ghalhekk, xtrat il-polza. Hija kienet taf li qed tinvesti ma' kumpanija serja li kellha '*track record'* tajjeb.

Il-kwotazzjonijiet li tawha kemm *Safeguard Services Ltd* (ir-rapprezentant tal-*Middlesea* dak iz-zmien) kif ukoll *Middlesea Valletta Life Assurance Co. Ltd*. ma kellhom l-ebda *'caution'* jew '*warning*' adekwata biex tiftah ghajnejn dak li jkun qed jixtri l-polza.

Il-kelma '*estimated*' li intuzat hija '*stima'* li ghandha tkun qrib ghal dak li jithallas attwalment. Differenza ta' madwar 55% minn dak li gie imwieghed u dak li gie offrut mal-maturità certament mhix stima izda '*guess-work'* bl-iskop li thajjar lix-xerrej jixtri l-polza.

Dak Ii gie imwieghed lix-xerrej 25 sena ilu, anke bil-miktub, ma kienx jaghti stampa tajba lix-xerrej. In-nuqqas ta' informazzjoni li inghatat l-ilmentatrici fil-mument tal-bejgh kien ta' pregudizzju mhux zghir ghaliha.

Qieghda titlob lill-Arbitru jordna lill-provditur tas-servizz ihallasha s-somma ta' €40,165.38, ekwivalenti ghal LM17,243, kif kien originarjament imwieghed lilha.

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

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatrici illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 26489N ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetàesponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatrici qieghda titlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas somma totali fl-ammont ta' Euro 40,165.38 liema ammont ukoll jinkludi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 18,039.43 illi s-socjetà esponenti kienet disposta sabiex thallas lill-ilmentatrici fir-rigward tal-polza in kwisjtoni. Rigward il-*maturity value,* is-socjetà esponenti tixtieq ticcara illi l-ammont ta' Euro 17,504.59 li kienet infurmata bih l-ilmentatrici permezz tal-ittra tas-socjetà esponenti datata 21 ta' Novembru 2020 kien jirrapprezenta l-valur tal-polza qabel ma mmaturat il-polza u, ghalhekk, il-valur tal-polza fid-data tal-maturità taghha zdied ghall-ammont ta' Euro

18,039.43 mhux ghax l-ilmentatrici ipprotestat imma ghax il-valur tal-polza jibqa' jizdied sad-data tal-maturità li f'dan il-kaz kienet 12 ta' Dicembru 2020.

F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi t-talba tal-ilmentatrici hija infondata fil-fatt u fid-dritt u ghalhekk l-ilmentatrici ma timmeritax illi tircievi ebda kumpens oltre l-*maturity value* li già gie offrut mis-socjetà esponenti fl-ammont ta' Euro 18,039.43 u dan ghar-ragunijiet illi gia gew ikkomunikati lilha fid-dettall permezz ta' twegiba finali bil-miktub li nghatat mis-socjetà esponenti fit-28 ta' Dicembru 2020 (kopja ta' din l-ittra gietipprezentata mal-ilment) u kif ser jigi spjegat aktar 'l isfel.

2. Fl-ewwel lok, l-ammont mitlub mill-ilmentatrici huwa bbazat biss fuq stima (*estimat*e jew *illustration*), kif tajjeb indikat hi stess, li saret meta l-ilmentatrici xtrat il-polza *de quo*. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatrici, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*, li kienu msemmija fil-*quotation,* ikunu 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-ilmentatrici tivvanta l-pretensjonijiet infondati taghha.

3. Il-kwotazzjoni annessa mal-ilment li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatrici fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma '*Estimated Maturity Values'* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investimenti kien hafna aktar oghla mil-lum. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin recenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma l-kwotazzjoni 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.*

4. Mill-ilment johrog bic-car illi l-ilmentatrici kienet konxja illi kien hemm element qawwi ta’ investiment fil-polza in kwistjoni. F’dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat illi l-element ta’ investiment fil-polza in kwistjoni u ghalhekk il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit johrog b’mod car mill-*quotations* minhabba li juru li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesa’ ta’ avarija, nghidu ahna, is-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b’valur wiehed fl-ammont ta’ Euro 29,210.34 (ekwivalenti ghal Lm12,540) jew b’valur akbar fl-ammont ta’ Euro 40,165.38 (Lm17,243).

Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-sum assured fl-ammont ta’ Euro 10,382.02.

5. Barra l-fatt illi l-*quotations* jindikaw *estimated maturity values* u ghalhekk l-ammonti indikati fl-istess *quotations* ma kinux garantiti, jirrizulta illi flimkien mal-*quotations* li inghatat l-imentatrici, kien hemm anness dokument permezz ta’ liema gie spjegat lilha t-tifsira ta’ ‘*Reversionary and Special Bonuses’* u ‘*Terminal Bonus’*. Spjegat ukoll kif ir-*Reversionary and Special Bonuses* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-polza tal-ilmentatrici. Kopja ta’ dan id-dokument gie pprezentat mal-ilment (*a fol.* 36). Ghalhekk, l-ilmentatrici hija skorretta meta tghid illi l-*quotations* ‘*ma kellhom l-ebda caution or warning adegwata biex tiftah ghajnejn dak li qieghed jixtri l-polza*.’ L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-ilmentatrici kienet ser tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u ghalhekk kien hemm element ta’ investiment. In oltre, jinghad illi ‘*Reversionary and Special Bonuses, <u>once</u> <u>declared, are guaranteed</u> to be paid at maturity* ...’ Allura dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju li jigu ddikjarati *reversionary bonuses* u, ghalhekk, dak li kien hemm indikat fil-*quotations* bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* fl-ammont ta’ Euro 12,540 ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna ta’ kull sena jekk kienx ser jigi ddikjarat mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u f’liema ammont kien ser jigi ddikjarat sabiex wiehed ikun jista’ jkun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena.

Fil-fatt, fil-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni li kienet annessa mal-ilment, fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi *'in respect of each premium paid, Lm192.99 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 l-ilmentatrici regghet kienet infurmata 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 11,238.64 kien, fil-fatt, ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Fil-fatt, is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha minhabba illi fil-fatt hija kienet disposta li thallas *maturity value* attwali li huwa ferm aktar mill-*investment premium* ghax il-*maturity value* attwali ammonta ghal Euro 18,093.43.

6. In oltre, id-dokument anness mal-*quotation* jaghmilha cara illi *'Whilst the purpose of these notes is to <u>guide</u> the policyholders and prospective policyholders the <u>benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document ...</u>'* L-istess dokument anness mal-*quotation* jghid illi *'<u>In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document the Policy document shall prevail</u>.'* Ghalhekk, l-ilmentatrici ma setghetx tistrieh fuq il-*quotation* izda riedet tara l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza.

7. Fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, l-istess dokument anness mal-quotation jipprovdi illi '*<u>Depending on its profit experience</u>, the Company <u>may</u>, after the Policy's TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses ... <u>as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether</u>."*

Dan juri illi l-valur indikat fil-*quotation* bhala *'estimated maturity value including reversionary and terminal bonus'* fl-ammont ta' Euro 40,165.38

kien ukoll mhux garantit ghax is-socjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma thallasx *terminal bonus*.

8. Ghalhekk, irid jinghad illi fil-mument tal-bejgh tal-polza, is-socjetà esponenti ghamlet l-ahjar li setghet sabiex tinforma lill-ilmentatrici kif din il-polza tahdem. Din l-informazzjoni u spjegazzjoni baqhet tigi ipprovduta lill-ilmentatrici ta' kull sena waqt li l-polza kienet ghadha *in vigore,* kif ser jigi spjegat fid-dettall aktar 'l isfel. Minkejja dan kollu, l-ilmentatrici qieghda tiffoka biss fuq l-ammonti ikkwotati fil-*quotations* minghajr ma poggiethom fil-kuntest kollu u, cioè, fil-kuntest tal-informazzjoni li nghatat lill-ilmentatrici fil-mument tal-bejgh tal-polza u kull sena matul il-perjodu tal-polza.

9. *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 immaniggjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immaniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma wkoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq fil-valur tas-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. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza; b'dan, però, illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fattur 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* minkejja illi dan il-qligh

sar fi zmien fejn kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistraw redditu negattiv u meta immaturat il-polza, l-investimenti kienu hadu impatt negattiv hafna minhabba l-COVID 19. Fil-fatt, l-ilmentatrici ghamlet gwadann ta' Euro 6,800.79 meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*investment premium,* u cioe, return ta' 3.47%.

10. Is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatrici 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 forniethom kull sena (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*, li kopja ta' whud minnhom hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV1 A-K. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena, u l-ilmentatrici kellha tkun konxja bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Apparti l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*quotation* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory,* 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. 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.

11. F'dan ir-rigward 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-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha. 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.

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 ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari. L-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz ta' din il-polza kien l-ammont ta' Euro 10,382,02 (Lm4,457). Fil-fatt, fil-*quotations,* hdejn il-kelma *'Sum Assured'* ma kienx hemm il-kelma *'Estimated'* bhalma kien hemm hdejn il-kliem *'maturity value'* ghax, fil-fatt, *'sum assured'* kien garantit. Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (kopja ta' liema hija annessa mal-ilment) tghid b'mod car illi:

'The ***COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)*** (emfazi mizjud) *and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract.'* Dan juri illi s-socjetà esponenti ghal darba ohra wettqet dak li ftiehmet, bil-kuntrarju ta' dak li qed jigi allegat, u ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 18,039.43 ghax meta immaturat il-polza il-valur tal-*Policy Account* kien fil-fatt aktar mis-*sum assured.*

12. Irid jinghad ukoll illi fost beneficcji ohra, l-polza *de quo* kienet tinkludi l-beneficcju tal-*Critical Illness Benefit* liema beneficcju mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari u ovvjament ghandu prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha.

13. 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 f'Dicembru tas-sena 1995. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatrici gie ipprezentat bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti 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-ilmentatrici stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li tahsibha mill-gdid u, jekk tkun tixtieq, terga' 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-ilmentatrici m'ezercitat l-ebda dritt ikkomunikat lilha f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtet minn jeddha bil-kuntratt in kwistjoni.

14. 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 26489N, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatrici jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatrici, jew interessi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

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-Ilmentatrici

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

L-ilmentatrici xehdet[3] li filwaqt li kienet ghaddejja minn proceduri ta' separazzjoni, iddecidiet li tiehu polza tal-assikurazzjoni ghal 25 sena biex 'il quddiem tkun tista' tghin ruhha finanzjarjament, specjalment meta tkun waslet biex tieqaf mix-xoghol.

Marret ghand *Safeguard Services Ltd* u tkellmet ma' certu Joseph Borg u qaltlu li riedet tinvesti f'xi haga sikura u mhux xi haga riskjuza. Qalilha li kellu prodott li kien tajjeb ghaliha u offrileha *life insurance* tal-*Middlesea* (illum MAPFRE).

Taha xi *quotes* u hi ghazlet dik il-kwotazzjoni li taghtiha Lm17,243. L-ammont deher tajjeb u staqsietu kif wasal ghal dak l-ammont u qalilha li l-MSV jkunu ghamlu *projections* u mhux jaqtghu il-figura bl-addocc.

Qalilha, '"*I'm promising you that at a minimum you would be making this amount; it could be more*." *Ghidtlu li basta ma jkunx xi haga li qed nirriskja. Qalli: "Le, xejn minn dan kollu," u niftakar car u tond ghax kont ghidtlu bil-pozizzjoni u ghalfejn ridt nehodha din il-life insurance.'*[4]

Meta giet offruta s-somma mal-maturità, flok offrewlha l-ammont allegatament imwieghed ta' Lm17,243, offrewlha €17,504. Li kieku ma qaghditx attenta ghall-munita, kienet tahseb li hallsuha l-ammont imwieghed u kienet taccettaha izda hi indunat li bejn l-ammont imwieghed u dak offrut hemm qabza kbira.

Tghid li meta xtrat il-polza ma kien hemm l-ebda *warning* fuq ic-certifikat li taha Joseph Borg u ma kien intqal xejn lilha li seta' jwassalha tifhem li l-ammont imwieghed seta' ma jithallasx:

'*Qatt ma tkellem li din ic-cifra ser tonqos u ma kien hemm l-ebda warning li lili b'xi mod setghet tghidli li l-ammont li qed jghidli ma kontx ser niehdu. Tani quotation li kienet rubber-stamped li serhitli rasi li dan li qed jghidli kien minnu - rubber stamp tal-Middlesea Valletta Life Assurance Company, li jiena jekk kelli xi question mark, my mind was put at rest and it was that amount which made me actually buy it*.'[5]

---

[3] *A Fol.* 58-61
[4] *A Fol.* 58-59
[5] *A Fol.* 59

L-ilmentatrici tkompli tghid li hassitha misruqa meta giet imweghda somma, imbaghad, tigi offruta somma anqas minn nofs dik imweghda.

Ghaliha *estimate* trid tkun qrib ir-realtà. Ma kien hemm xejn '*to alert me',* l-ebda *warning* li setghet ma tihux dik is-somma.

Waqt il-kontroezami,mistoqsija kif kienet qed tghid li ma inghatat l-ebda twissija meta fuq dokument *a fol*. 36 hemm il-kliem *Reversionary and Special Bonuses*, tghid li meta marret tixtri l-polza ma semma' xejn dwar dan. Tghid li dan id-dokument inghatalha wara u mhux dak il-hin li xtrat il-polza:

'*Nghid li dan id-dokument zgur li inghatali wara, mhux dak il-hin stess. Nghid li waqt il-bejgh, dakinhar li hallastha, tani quotation b'receipt datata 11 December 1995, u fuq wara tal-quotation hija blank, tas-Safeguard. (Hawnhekk l-ilmentatrici qed turi din il-quotation fejn fuq wara hija blank).*[6]

Meta mistoqsija dwar il-fatt li kienet intuzat il-kelma '*estimated*', l-ilmentatrici tghid li r-rapprezentant kien qalilha li din l-istima tkun ibbazata fuq studju tal-*Middlesea* u, ghalhekk, il-progettazzjoni tkun *'pretty safe'*.

Tghid ukoll li ghalkemm kien qed jigi suggerit lilha li l-ammont ma kienx investit kollu izda kien hemm parti mill-*premium* imur ghal *Critical Illness* u parti ghall-*Life Cover* u, finalment, ghamlet qligh, l-ilmentatrici wiegebt li hi ma kinetx persuna li tifhem fis-servizzi finanzjarji u l-weghda kienet li ser taghmel gwadann ta' madwar Lm17,000. Hija ma ddubitat xejn minn dak li kien qe jghidilha r-rapprezentant ghaliex kellha fiducja fih u l-figuri li taha kellhom ir-*rubber stamp* tal-*Middlesea.*

Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Il-provditur tas-servizz ipprezenta *affidavit* ta' Victor Farrugia li ma kienx il-persuna li biegh il-polza.

Bazikament dan l-*affidavit* jelenka diversi punti li tqajjmu fir-risposta tal-provditur tas-servizz[7] u m'hemmx il-htiega li joqghodu jigu ripetuti. Punti li qajjem ix-xhud fl-*affidavit* tieghu jispjegaw li din il-polza kienet wahda li tiddependi fuq kif imorru l-investimenti tal-kumpanija u l-ilmentatrici kienet

[6] *A Fol*. 60
[7] *A Fol*. 42-46

ukoll koperta ghall-hajja fuq somma ta' Lm4,457, u din il-kopertura mhix disponibbli f'xi forma ta' tifdil iehor.

Il-polza kienet toffri '*a medium to long term tax efficient investment';* l-istima ma kinetx kuntratt bejn il-partijiet u l-*estimated maturity value* kienet mahduma fuq ir-rati ta' hlas ta' dak iz-zmien. Il-*bonus rates,* li huma l-bazi tal-polza ma kinux garantiti u kienu biss indikazzjoni ta' kif setghet tmur il-polza kif spjegat bil-kliem '*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u *Estimated Maturity Value including … and Terminal Bonus.'*

Jghid ukoll li fil-kwotazzjoni hemm il-figuri ta' €29,210 jew €40,165.38 u, ghalhekk, liema somma kienet garantita? Dawn ukoll kienu soggetti ghat-*Terms and Condtiions* tal-polza. Ix-xhud jaghmel referenza ghal diversi kwotazzjonijiet mid-dokument *a fol.* 36 tal-process biex isahhah l-argument tieghu li l-ammonti murija fil-kwotazzjoni setghu ivarjaw.

Bejn l-*investment premium* fl-ammont ta' €11,238.64 u l-*maturity* effettiv tal-polza fil-valur ta' €18.039.43, huwa rizultat tad-dhul mill-investimenti li ghamlet il-kumpanija assikuratrici. Barra minn hekk, din il-polza ma kinetx xi investiment riskjuz.

Apparti l-fatt li l-provditur tas-servizz ma kien kiser l-ebda regolament statutorju ta' dak iz-zmien, is-socjetà assikuratrici zammet lill-ilmentatrici infurmata bl-andament tal-polza bl-i*statements li* kienet tibghatilha. L-assikurazzjoni dejjem agixxiet *in buona fede* u bl-akbar diligenza.

Meta wiehed iqis id-differenza bejn dak li hallset l-ilmentatrici u dak li gie offrut lilha mal-maturità, l-ilmentatrici kienet ghamlet gwadann ta' €6,800.79 jew *average net return* ta' 3.47% u, ghalhekk, tipparaguna tajjeb ma' investimenti ohra simili. Ghalkemm il-miri tal-kumpanija ma intlahqux bizzejjed, dan m'huwiex kaz ta' *misselling* tal-polza.

Waqt il-kontroezami jghid li l-*Important Notes* suppost li l-ilmentatrici irceviethom fil-5 ta' Dicembru 1995, il-*proposal date* kienet fis-27 ta' Novembru u l-polza bdiet tghodd mit-12 ta' Dicembru. Mistoqsi jekk il-*quotation* li inghatat minn *Safeguard,* li bieghet il-polza, kellhiex warajha l-*Important Notes* jghid li ma kellux kopja tal-*quotation* li harget minn *Safeguard* imma l-*quotation* tal-MSV kellha. Il-figuri li harget is-*Safeguard* u dawk tal-MSV kienu jaqblu.

Dwar min kien jahdem il-figuri tal-kwotazzjonijiet ix-xhud qal:

'*Mistoqsi min ikkalkolahom dawn il-figuri, nghid li tkun tathom il-kumpanija u jkunu kkalkolati fuq bazi ta' età, tal-premium, id-durata tal-polza u l-cover li jkun inxtara.*

Mistoqsi kif ikunu waslu ghal dawn il-figuri nghid li jkun hemm formoli matematici li jaghtu dan ir-rizultat. Jigifieri, wiehed jaghti dettalji fuq l-età, il-premiums, id-durata tal-polza u l-cover li jkun inxtara u dawn il-mathematical formulas jiggeneraw dak ir-rizultat. Dawn huma ghodod interni tal-Middlesea Life. '[8]

Jghid ukoll illi kieku l-ilmentatrici kellha taghmel *surrender* tal-polza kienet titlef il-flus.

Spjega wkoll li l-klijenti ma jkollhomx sehem fit-tehid tad-decizjonijiet dwar kif tinvesti l-kumpanija meta tkun '*With Profits*' bhal din il-polza u, normalment, matul il-hajja tal-polza l-klijenti ma jinghatawx dettalji ta' fejn ikunu qed isiru l-investimenti. Jispjega wkoll li ghalkemm bejn il-*proposal date* u d-data ta' meta nharget il-polza kien ghadda l-perjodu tal-*cooling off period,* jghid li l-prassi li kienet taddotta l-kumpanija kienet li l-perjodu jibda jghodd mid-data li l-klijent jircievi l-polza.

Konsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-mod kif il-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentatrici u l-informazzjoni, jew ahjar, in-nuqqas ta' informazzjoni moghtija lill-ilmentatrici fil-mument tal-bejgh. Kif ukoll il-kwotazzjoni bil-miktub li inghatat kemm minn Joseph Borg kif ukoll mill-MSV dak iz-zmien u jekk dawn l-istimi wasslux ghal holqien ta' aspettattivi legittimi fil-konsumatur u jekk fid-data tal-maturità tal-polza inlahqux.

L-Arbitru jrid jara jekk '*l-aspettattivi ragonevoli u legittimi*' li gew mibnija lill-ilmentatrici, intlahqux.[9]

L-ilmentatrici ghamlitha cara li hi kienet ghaddejja minn perjodu fejn kienet qieghda tissepara u riedet tinvesti f'xi haga li taghtiha forma ta' garanzija ta'

---

[8] *A Fol.* 70
[9] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

somma tajba ta' flus fil-mument li tkun qed tirtira mix-xoghol u, ghalhekk, ghazlet polza li timmatura wara 25 sena. Hija qablet mal-*premium* li kienet ser thallas u r-rappezentant tal-provditur tas-servizz taha diversi assigurazzjonijiet:

- Li l-polza kienet investiment sikur;

- Li l-istima tas-somma li kienet ser tinghata mal-maturità kellha tkun qrib dik indikata;

- Li l-istima kienet qed tinhadem minn kumpanija serja u l-figuri kienu qed jinhadmu minn nies esperti fil-qasam u, ghalhekk, setghet sahansitra tiehu somma akbar mill-*estimated maturity value* li kienet tidher fuq il-kwotazzjoni.

L-ilmentatrici xehdet ukoll illi kieku kienet taf li fid-data tal-maturità kienet ser tiehu s-somma li kienet qieghda tigi offruta issa, ma kinitx tiddeciedi li tiehu l-polza u kienet tinvesti x'imkien iehor. Ghalhekk id-decizjoni taghha kienet bazikament influwenzata mill-figuri murija lilha u mibghuta mill-MSV dak iz-zmien.

L-Arbitru jifhem l-argumentazzjoni li taha r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz fl-*affidavit* u l-kontroezami tieghu dwar id-dinamika ta' *endowment policy with profits,* izda li hu relevanti f'dan il-kaz, mhux x'kienet qed tifhem il-kumpanija dak iz-zmien, jew x'kien qed jistenna r-rapprezentant tal-kumpanija, izda effettivament x'gie spjegat lill-ilmentatrici mill-bejjiegh tal-polza dak iz-zmien u x'kienet qed tindika l-MSV fil-kwotazzjonijiet taghha.

F'dan ir-rigward, l-Arbitru jaghmel referenza ghal dak li ssottemetta l-provditur tas-servizz fin-nota ta' sottomissjonijiet tieghu li peress li l-bejjiegh Joseph Borg kien miet u ma setax jixhed, l-Arbitru kellu jaddotta dik il-linja ta' hsieb addotta fil-Kaz Nru 187/2018 fl-ismijiet ***Joseph Mallia vs Eagle Star (Malta) Ltd noe*,** jigifieri, li galadarba jkun hemm xhieda fil-konfront ta' xi hadd mejjet, ix-xhieda ta' haddiehor li tinghata fil-konfront tieghu trid tigi kemm jista' jkun korroborata.

L-Arbitru jibqa' jsostni dan il-principju anke f'dan il-kaz. Però, fil-kaz tad-decizjoni ikkwotata, il-fatti kienu differenti peress li l-verzjoni tal-ilmentatur tqieset li ma kienet xejn konvincenti u ma kkoroborax ix-xhieda tieghu bil-provditur tas-servizz jipprova li l-figuri tal-ilmentatur kienu hziena.

F'konformità mal-principju stabbilit f'dik id-decizjoni, jigifieri, li x-xhieda f'sitwazzjoni simili trid kemm jista' jkun tkun korroborata, l-Arbitru jrid jara jekk fic-cirkostanzi ta' dan il-kaz, il-verzjoni tal-ilmentatrici ghandhiex mill-verità jew le u jekk gietx korroborata.

Skont l-Artiklu 19(3)(b) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru jrid jiddeciedi skont dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli *fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.*

F'dan il-kaz, ix-xhieda tal-ilmentatrici dwar il-figuri ikkwotati minnha li tghid li giet imweghda hi korroborata mill-*quotation* li taha r-rapprezentant Joseph Borg, fejn hdejn il-figuri ipprintjati hemm ukoll figuri miktuba bl-idejn u inizjalati;[10] hemm id-dokument l-iehor fuq *letterhead* ta' *Safeguard Services Ltd* li tikkonferma l-istess figuri,[11] u hemm ukoll il-konferma tax-xhud tal-provditur tas-servizz li xehed li dawn il-figuri hadimhom il-provditur tas-servizz u kienu jaqblu ma' dawk il-figuri li kkwota Joseph Borg fil-mument tal-bejgh:

'*Naqbel li l-kwotazzjoni li tat is-Safeguard mis-Sur Borg, iffirmata minn Karen Demarco, ghandha l-figuri jaqblu mal-kwotazzjoni li harget Middlesea Valletta.'*[12]

Jghid ukoll li:

'*Mistoqsi min ikkalkolahom dawn il-figuri, nghid li tkun tathom il-kumpanija u jkunu kkalkolati fuq bazi ta' età, tal-premium, id-durata tal-polza u l-cover li jkun inxtara.'*[13]

Minn dan kollu jirrizulta li dak li xehdet l-ilmentatrici, jigifieri, li giet imweghda s-somma ta' Lm17,243 huwa qrib is-sewwa. Però, l-Arbitru jinnota wkoll li l-ilmentatrici kienet taf li din kienet stima, tant li hi staqsiet kif kienet tinhadem din l-istima u, ghalhekk, kienet taf li din is-somma setghet tvarja xi ftit u, ghalhekk, ma kinetx totalment garantita. L-Arbitru ser jiehu in konsiderazzjoni ta' dan aktar 'il quddiem f'din id-decizjoni.

---

[10] *A Fol.* 9
[11] *A Fol.* 10
[12] *A Fol.* 70
[13] *Ibid.*

L-Arbitru jqis li f'sitwazzjoni bhal bejgh ta' dan il-prodott, min jinvesti jkun qed jaghmel dan ghax ikun jistenna li wara perjodu twil ta' snin, ikun gemma' somma li jkun jista' jdur fuqha f'dak il-perjodu ta' hajtu fejn ikun ser inaqqas mix-xoghol jew jirtira. Fil-fatt, din kienet il-konsiderazzjoni tal-ilmentatrici, li kienet qed tissepara, u riedet investiment li jserrhilha rasha ghal dan il-perjodu li tkun ser tiffaccja fi zmien 25 sena. Ghalhekk, il-previzjonijiet li jkun qed jaghmel il-provditur tas-servizz ghal perjodu daqshekk twil iridu jkunu maghmulin b'certa responsabbiltà u b'certu realizmu ghaliex il-kundizzjonijiet tas-suq fuq perjodu ta' 25 sena jistghu ivarjaw hafna.

Din hija informazzjoni li espert tas-servizzi finanzjarji – bhalma hu l-provditur tas-servizz – ikun f'qaghda li jifhem, izda l-konsumatur ma jkunx f'qaghda li jifhem dan. Dan ghaliex fir-relazzjoni ta' bejn il-konsumatur u l-espert fil-qasam tas-servizzi finanzjarji hemm dak li jissejjah *asymmetric information gap.*[14]

Kif jghid l-awtur Peter Cartwright,[15] dan id-distakk fl-informazzjoni bejn il-konsumatur u l-espert fil-qasam, iwassal biex johloq certa vulnerabbilità fil-klijent li jkollu jiddependi fuq il-fiducja li hu jkollu fil-provditur tas-servizz u fuq l-informazzjoni li jkun qed jipprovdilu.

F'dan il-kaz, il-provditur tas-servizz kien jaf li l-figuri ikkwotati jistghu ma jitnlahqux ghax jiddependu fuq l-investimenti li hu jaghmel; kien jaf ukoll xi jfisser is-sinifikat tal-kliem bhal '*estimated maturity value*' imma b'daqshekk ma jfissirx li l-ilmentatrici setghet tifhem dan kollu.

Fil-fatt, hija ghamlitha cara li ma kienet tifhem xejn f'dan is-settur u ghaliha d-decizjoni finali taghha jekk tixtrix il-polza jew le kienet tiddependi biss fuq il-figuri ikkwotati lilha mir-rapprezentant u mill-MSV innifisha fil-kwotazzjoni li harget.

Ghalhekk, l-informazzjoni li tinghata waqt bejgh tal-polza trid tkun shiha u l-konsumatur jigi spjegat fid-dettall bi kliem semplici l-limitazzjonijiet tal-polza u b'mod specifiku u emfatiku li l-figuri ikkwotati jistghu ma jintlahqux u jista' jkun hemm anke varjazzjoni kbira bejn dak li jkun hemm fil-kwotazzjoni u fis-somma li tithallas mad-data tal-maturità.

---

[14] Distakk ta' informazzjoni bejn il-konsumatur u l-provditur tas-servizz.
[15] Fil-kitba tieghu, ***The Vulnerable Consumer of Financial Services: Law, Policy and Regulation***

Fuq kollox, ma jridux jinholqu aspettattivi li, fl-ahhar mill-ahhar, ma jintlahqux. Dan anke sostnietu il-Qorti tal-Appell f'sentenza ricenti:[16]

'Il-Qorti zzid tghid li anki jekk is-socjetà appellanta ma kinitx, u sahansitra tghid li ma setghetx basret dak iz-zmien li bieghet il-polza lill-appellati, li l-andament tal-investimenti li fuqha kien iserrah l-introjtu tal-imsemmija polza kien ser ikun wiehed negattiv, ma kellha qatt tinkoraggixxi biss aspettattivi pozittivi daqstant tajbin fil-klijent taghha minghajr ma tispjega possibilitajiet ohra. Ghalhekk sewwa ddikjara l-Arbitru li dan kollu kellu jigi spjegat fil-mument tal-bejgh, ***ghaliex ma kienx xieraq li tinholoq aspettattiva li ma tigix rispettata'.***[17]

Barra minn hekk, hemm ukoll il-fattur li l-ilmentatrici qdiet sew in-naha taghha tal-obbligazzjoni, jigifieri, li hallset puntwalment il-*premium* tal-polza kif stabbilit mill-assikurazzjoni u, ghalhekk, kienet tistenna li l-assikurazzjoni zzomm kelmitha hi wkoll. Ghalhekk l-aspettattivi legittimi li l-provditur tas-servizz johloq irid jonorahom.

Ghal dawn ir-ragunijiet, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz[18] sakemm huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

M'hemmx dubju li kif xehdet l-ilmentatrici hija tat kaz hafna l-figuri li gew ikkwotati lilha fil-mument tal-bejgh u kienet taf li kienet qed tinghata stima ghaliex, kif xehdet hi stess, staqsiet kif tinhadem dik l-istima. Ghalhekk kienet taf li stima mhix xi haga preciza u tista' tvarja. L-ilment hu ibbazat fuq il-fatt li bejn l-istima u s-somma offruta fid-data tal-maturità hemm differenza kbira. Ghalhekk l-aspettattiva taghha ma ntlahqitx.

L-Arbitru ser jaghti rimedju proprju ghaliex din l-aspettattiva ma ntlahqitx.

Però, fl-ghoti tal-kumpens, l-Arbitru jrid jara li jkun gust, ekwu u ragonevoli billi jqis diversi fatturi.

[16] *Arthur Burnell u Joan Jennifer Burnell vs. MAPFRE MSV Life p.l.c.*, deciza 6/10/2021
[17] Enfasi tal-Arbitru
[18] KAP. 555, Art. 19 (3)(b)

L-ewwel fattur hu li minbarra l-investiment din il-polza kellha wkoll kopertura fuq il-hajja tal-ilmentatrici u dan fih valur. Ghall-kuntrarju ta' tifdil bankarju, din il-polza offriet ukoll din il-possibilità.

Barra minn hekk, l-ilmentatrici kienet qed tinvesti b'mod gradwali billi thallas ammont fis-sena u, ghalhekk, ma setghetx tinvesti f'xi haga kapitali kbira fejn seta' kellha xi *opportunity loss.*

Ghalkemm l-ilmentatrici tghid li setghet tinvesti l-flus x'imkien iehor ma spjegatx b'mod specifiku fejn setghet tinvesti flusha biex jaghtuha rendiment ahjar. Ghalhekk, l-Arbitru ma jistax iqis u jaghti valur ghal xi *opportunity loss* li ma gietx ippruvata.

Barra minn hekk, ghalkemm l-ilmentatrici ma haditx is-somma li xtaqet, xorta wahda ghamlet gwadann ta'€5,654.68[19] fuq l-investiment taghha li, ghalkemm ma kienx xi qligh straordinarju, kien qligh modest.

Izda, galadarba l-aspettattiva ma ntlahqitx, l-Arbitru ser jaghti kumpens ghal dan.

L-Arbitru jista' jasal ghal dan biss billi juza d-diskrezzjoni li taghtih il-ligi permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, li jrid ikun ekwu u ragonevoli, dejjem ibbazat fuq dak li l-Arbitru fil-kuxjenza tieghu ihoss li huwa gust.

Meta qies il-fatturi kollha tal-kaz, l-Arbitru jhoss li f'dan il-kaz, il-kumpens xieraq ghandu jkun ta' €3,000 b'zieda mas-somma offruta fid-data tal-maturità.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life plc* thallas lill-ilmentatrici s-somma kumplessiva ta' €21,093.43.

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

Bl-ispejjez kontra l-provditur tas-servizz.

[19] Il-provditur tas-servizz jghid li l-ilmentatrici ghamlet gwadann ta' €6,800.79 (*A Fol.* 68) però, meta l-Arbitru qies id-dokument *a fol*. 16 mibghut mill-provditur tas-servizz, il-hlas totali tal-*premium* huwa ta' €12,438.75 u s-somma offruta hi €18,093.43 = €5,654.68 qligh.

Dr Reno Borg
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji