Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 019/2023

BO & TO ('l-Ilmentaturi')

vs

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

('il-Provditur tas-Servizz' jew 'MSV')

Seduta tad-19 t'Ottubru 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-Ilmentaturi issottomettew li f'Jannar 1996 huma kienu kkuntrattaw polza tal-assigurazzjoni mahruga mill-istess Provditur tas-Servizz li permezz taghha kellhom jiehdu wara 27 sena somma garantita ta' Lm24,000 (€55,920)[2]. Izda meta l-polza ghalqet f'Jannar 2023, huma gew offruti pagament ta' €23,004.99, li jigi anqas minn nofs is-somma li kienu qed jippretendu.

Bhala rimedju, qed jitolbu li l-MSV thallashom is-somma shiha mwieghda lilhom fl-1996 ta' €55,920.

Mal-ilment huma pprezentaw kopja ta' tlett offerti li kienu sarulhom mir-rapprezentant li kien mar ikellimhom id-dar li kienu hekk:

[1] Pagna (P.) 1 - 60
[2] P. 3

	Premium fis-sena	Perjodu ta' snin	*Premium* imhallas	*Sum Assured*	*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus & Terminal Bonus*
Option 1	Lm100	25	Lm2,500	Lm2,000	Lm8,200
Option 2	Lm120	27	Lm3,240	Lm2,700	Lm12,000
Option 3	Lm240	27	Lm6,480	Lm5,000	Lm24,000

Ta' min jinnota li filwaqt li l-figuri jvarjaw skont l-ammont ta' *premium* u z-zmien tal-polza, izda ma jvarjawx biex jiehdu konsiderazzjoni ta' possibilità li r-rata tal-imghax li biha qed isir il-*compounding* tista' tinbidel matul iz-zmien tal-polza. Hekk, per ezempju, *Option* 3, tipproduci ftit inqas mid-doppju ta' *Option* 2 ghax qed isir hlas ta' *premium* doppju. Hija biss is-*sum assured* li ma tizdiedx id-doppju.

L-Ilmentaturi ghazlu li jikkuntrattaw fuq *Option* 3 u, fil-fatt, il-figuri finali inbidlu a favur tal-Ilmentaturi ghax is-*sum assured* zdiedet ghal Lm5,630 u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* zdiedet ghal Lm25,002. Bla *Terminal Bonus,* il-figura zdiedet minn Lm17,000 fil-*quotation* originali ghal Lm17,545 fil-*quotation* ufficjali mahruga mal-polza bid-data tad-29 ta' Jannar 1996.[3]

Il-polza harget bid-data tat-30 ta' Jannar 1996 a bazi ta' *Proposal Form* datata 17 ta' Jannar 1996 (li tidher li kienet id-data tal-ewwel laqgha) izda b'effett retroattiv ghall-5 ta' Jannar 1996.[4] [5]

---

[3] P. 8

[4] P. 14

[5] Minn kazijiet ohra jirrizulta li dan l-aspett retroattiv isir biex il-polza tkun fis-sehh gurnata qabel gheluq snin l-assigurat u, ghalhekk, jizdiedu l-beneficcji taht il-polza li jiddependu mill-età tal-assikurat. Dan probabbli jispjega ghaliex il-figuri inbidlu mill-ewwel *quotation* sa ma harget il-polza.

Mar-risposta gietipprezentata, fost dokumenti ohra, kopja tal-*Proposal Form* datata 17 Jannar 1996, li fuqha hemm miktub '*backdated 1/1/96*'.[6]

Ra t-twegiba[7] tal-Provditur tas-Servizz:

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 23,004.99 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè l-*Joint Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit,* bin-numru 27134N li nharget mis-socjetà esponenti f'isem l-ilmentaturi, BO u TO, ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity values* kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite l-intermedjarju fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas €55,920 li jirrapprezenta wiehed mill-*estimated maturity values* indikati fuq il-*quotations* ipprezentati mill-ilmentaturi. Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt, u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigi spjegati aktar 'l isfel.

2. Fl-ewwel lok, l-ammont li qed jippretendu illi jircievu l-ilmentaturi huwa jidher li huwa ibbazat fuq zewg *quotations* (anessi mal-ilment – *vide* fol. 08 u fol. 10). Din tal-ahhar kienet mahruga fuq il-*letterhead* tal-intermedjarju. Barra minn hekk, l-ilmentaturi pprezentaw *quotation* ohra mal-ilment (fol. 09). Irid jinghad illi it-tliet *quotations* varjaw ftit minn xulxin. Però huwa car illi il-*quotations* juru xenarji differenti b'figuri differenti. Irid jinghad ukoll illi *quotations* (fol. 09) u (fol. 10) mhumiex datati u allura ma hemmx prova dokumentata ta' meta hargu. B'hekk jidher car illi t-tliet *quotations* varjaw ftit minn xulxin u b'hekk id-dokumentazzjoni turi illi qatt ma kien hemm emfasi partikolari fuq ammont partikolari fil-mument tal-bejgh.

3. Is-socjetà esponenti tirrileva illi l-*quotations,* kif l-isem jindika huma biss <u>**stimi**</u> (*estimate jew illustration)* li saru fiz-zmien meta l-ilmentaturi kienu qed jixtru l-polza *de quo.*

[6] P. 71 -72
[7] P. 66 - 70

4. Kieku wiehed seta’ jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* 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-ilmentaturi jivvantaw l-pretensjonijiet infondati taghhom.

5. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u, cioè, qabel il-hrug tal-polza fil-mument tal-hrug tal-*quotations,* fil-mument tal-hrug tal-polza permezz tat-*terms and conditions* tal-polza in kwistjoni, kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.

6. Ili fit-tieni lok, is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas l-ammont li kien imwieghed bil-kuntrarju ta’ dak li qed jghidu l-ilmentaturi fl-ilment taghhom. Dan qed jinghad ghax l-obbligu tas-socjetà esponenti taht il-polza in kwistjoni u dak li kien miftiehem 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 is-*sum assured* kien jammonta ghal Lm 5,630 (Euro 13,144.37) u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien jammonta ghal Euro23,004.99. Ghalhekk is-socjetà ottemporat mal-obbligi taghha taht il-polza jekk thallas “*the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account”* fl-ammont ta’ Euro € 23,004.99. Dan l-obbligu johrog mill-polza li kopja taghha kienet mehmuza mal-ilment (fol. 012-028). Ghalhekk ukoll mhuwiex veritier dak li allegaw l-ilmentaturi fl-ilment fejn fost hafna affarijiet ohra jghidu li *“issa li gejna biex niehdu sehemna tawna din is-somma mizera li mhi xejn vicin is-somma imweda lilna*.”

7. L-istimi kienu bbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri **kkwotati ma kienux ammonti garantiti imma “*Estimated***

***Maturity Values*"** **bbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien**. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin recenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-stimi li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkustanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk aggixxiet in *bona fede*. Fil-fatt, mill-*proposal form* (li ser tkun anness mal-ilment Dok.MSV 1) li kienu iffirmaw l-ilmentaturi, jirrizulta car illi l-ilmentaturi kien konxji illi l- polza kellha element ta' investiment.

8. F'dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat ukoll 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,* per ezempju, l-*quotation* datata 29 ta' Jannar 1996 *(*fol. 08) minhabba illi turi li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna is-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew bi valur wiehed fl-ammont ta' Euro 40,868.86 (ekwivalenti ghal Lm 17,545) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 58,238.99 (Lm 25,002). Ghalhekk, ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' 13,114.37 (Lm 5,630). Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura wiehed jistaqsi liema ammont kellu ikun l-ammont garantit l-*estimated maturity value including reversionary bonus* jew l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses*? Jirrizulta illi l-ilmentaturi ibbazaw l-ilment taghhom fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation (fol. 010).*

9. Irid jinghad ukoll illi fil-*Life Policy Schedule* tal-polza li giet annessa mal-ilment (fol.14), jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium "In respect of each* premium *paid, Lm 299.54 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which* ***<u>may</u>*** *be declared by the Company from time to time*." Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza, l-ilmentaturi kienu infurmati 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 informazzjoni lill- ilmentaturi li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghal kuntrarju ta' dak li l-ilmentaturi allegaw fl-ilment taghhom.

Barra minn hekk, l-unika ammont li gie imsemmi fuq il-*Life Policy Schedule* kien is-*sum assured*, u l-ebda ammonti li kellhom l-kelma '*Estimate'* fil-*quotation* ma kienu imsemmijin fuq din is-*Schedule*, u dan jkompli juri illi ghalhekk skont il-ftehim ta' bejn il-partijiet l-*estimated maturity value including reversionary bonus* u l-*estimated maturity value including reversionary bonus* and *terminal bonus* 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 it-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollhu 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 committtees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson,* ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA.

11. *In oltre,* 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 ta' l-investimenti 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 fill-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja ic-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-sitt 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-ilmentaturi mgharrfin 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-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tad-*Bonus Statements* (annessi mal-ilment fol.030-054)li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* (anness u mmarkat bhala **Dok. MSV 2**). Il-"*Bonus Statements*" kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. 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.

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

13. 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 caqlieq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u ta' assi ohrajn illi gewwa fihom jinvesti il-*MMSV With Profits Fund*. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizvillupa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u kif jaf kulhadd, il-

valur ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzjia tal-futur.

14. 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 msemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza. Però jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal 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 komparabbili fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo.*

Fil-fatt l-*average net rate of return* tal-polza in kwistjoni meta jitnaqqas l-*investment premium* li thallas mill-*maturity value* jammonta ghal 3.17 % u *rate of return* (*gross of* 15% *withholding tax*) on investment premium jammonta ghal 3.73%, cioè, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 8,568.36.

Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *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-ilmentaturi taht il-polza *de quo*. Ghalhekk, is-socjetà esponenti taccenna illi l-iskop tal-ilmentaturi biex jixtru l-polza in kwistjoni sabiex jaghmlu tfaddil intlahhaq. Investiment ta' dan it-tip (ekwivalenti ghal *savings*) kienu depoziti fil-banek li dak iz-zmien kienu jaghtu interessi ta' madwar 3% u li illum ma jaghtuk xejn. Iz-zewg investimenti huma komparabbli ghax fit-tnejn li huma ma hemmx riskju li dak li jkun jitlef il-flus li qed jinvesti u semmai jista' biss jaghmel gwadann minghajr riskju.

15. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll tkopri ir-riskju tal-mewt tal-ilmentaturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament

ghandha prezz u liema **<u>prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom.</u>** 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 wkoll 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' Lm 5,630 (Euro 13,114.37) li kien jithallas lill-eredi tal-assikurati kieku gew neqsin matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku gew neqsin l-ghada li hallas l-ewwel *premium* jew jekk il-*policy account* kien anqas mis-*sum assured.* Dan juri illi is-socjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 23,004.99. 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.

16. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar ai termini ta' regolamenti aplikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi gew ipprezentati 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-ilmentaturi stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata dan l-Avviz. Dan l-Avviz kienu mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza in kwistjoni iffirmata mill-ilmentaturi li qed jigi mmarkat bhala Dok. MSV3.

17. 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 27134N, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidat lill-ilmentaturi fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Seduti

Fl-ewwel seduta tat-13 ta' Gunju 2023, xehdet l-Ilmentatrici u qalet:

'***Nghid li ahna kulma qed nitolbu huwa li bhalma zammejna l-weghda li nhallsu l-pagamenti fil-hin u hallasnihom ghal 27 sena shah, li gejna mwieghedin nehduh.***

Nghid li lilna tawna tlett options; u ghazilna wahda li kienet l-ahjar ghalina biex ghallinqas ghal quddiem ikollna xi haga x'naghtu lil uliedna. Issa li ghaddew is-27 sena, jien nippretendejt li ghandna niehdu s-somma li wiegheduna, mhux somma verament mizera hdejn li wiegheduna.

Ahna ghamilna sagrificcji kbar ghax ir-ragel b'minimum wage qieghed, biex hallasnihom kull sena, u la ghidna Covid u la ghidna haga ohra, dejjem hallasna. U issa qed nigu bil-problemi biex niehdu s-somma li suppost kellna niehdu ahna.

Nghid li ahna konna mwieghedin li niehdu Lm25,000 dak iz-zmien; li jigu madwar €55,000.

Nghid li kien gie d-dar Mr Borg u ghamlilna l-options. Fil-fatt, ipprezentajna l-karti tal-options li kien tana. Kien tana tlett options u ghazilna wahda minnhom.

Nghid li meta gie d-dar taghna, biex jurina li l-offerta kienet sabiha, wieghedna li fl-ahhar ser niehdu din is-somma. Ma qalilniex li ma stajniex nehduha din is-somma. Lilna hekk tana x'nifhmu, li kienet garanzija, li niehdu dik is-somma. Ghalhekk minn tlieta ghazilna wahda minnhom. Lanqas daqs l-ewwel wahda ma hadna, ahseb u ara daqs l-ahhar wahda li hadna ahna.

Nghid li Mr Borg kien gie jhabbtilna hawn id-dar. Kienu cemplulna u ghamlu appuntament maghna biex jigu jkellmuna. Nghid li gie darbtejn hawnhekk id-dar.

Nghid li bejn meeting u ehor kien hemm gimgha/gimaghtejn. Nghid li lilna tana bil-miktub. Tana l-karti bl-options kollha mnizzlin.

Hawnhekk l-ilmentatrici qed turi dokument bi graph li ma giex ipprezentat mal-ilment. L-ilmentaturi ghandhom jibaghtu dan id-dokument (li gie maqbuz meta sar il-photocopy tad-dokumenti) lill-Ufficcju tal-Arbitru u lill-provditur tas-servizz.

Nghid li dan id-dokument jurina kif suppost se titla' l-grafika u taht hemm miktuba s-somma ta' Lm25,000. Ahna stennejna li meta jaghlaq iz-zmien ser niehdu s-somma.

Nghid li l-ewwel darba li gie s-Sur Borg gie biex jispjegalna; u d-darba ta' wara meta ghidnilu li ser niehdu l-option u gie biex niffirmaw il-karti.

Fl-ewwel meeting, nghid li s-Sur Borg dam xi siegha, mhux aktar minn siegha. U fit-tieni meeting ma damx daqshekk ghax konna ppreparati u kemm iffirmajna l-karti. Nghid li ma konniex ahna li cempilna lill-Middlesea, huma cemplulna biex jaghmlu appuntament maghna.

Nghid li ahna ghamilna sagrificcju – mhux dak iz-zmien biss imma anke issa – ghax b'paga minima tar-ragel tieghi kienet difficli imma ghamilna sagrificcju u hallasnihom.

Nghid li r-ragel kien jahdem mal-Public Transport, mal-karozzi tal-linja. Ir-ragel ma ghandux skola u ma jafx jaqra la bl-Ingliz u lanqas bil-Malti. Jien ghamilt sal-Form 5. Naf naqra bl-Ingliz.'[8]

Fil-kontoezami, l-Ilmentatrici kompliet:

'Naqbel li l-polza nbieghet lili 27 sena ilu fl-1996.

Mistoqsija fuq l-ewwel meeting li sar ta' siegha niftakarx kelma b'kelma xi ntqal lili, nghid li kelma b'kelma mhux ser nghidlek ezatt imma naf x'fiehemuni. Lilna hekk fiehemna.

[8] P. 80 - 81

Mistoqsija spjegalix fuq il-Life Cover u spjegalix fuq kif jahdmu l-bonuses, nghid li ma spjegalna xejn. Spjegalna li ser naghmlu insurance u li fl-ahhar ser niehdu dik is-somma. Lilna uriena l-affarijiet is-sbieh biss.

Mistoqsija jekk f'dak il-meeting ta' madwar siegha spjegalniex kif tahdem il-polza, nghid li hu spjegalna kif ser niehdu l-flus. Hekk kien il-hsieb: li jgieghelna nixtru l-polza; ghax issa ghalija qieghda nifhem li kienet gimmick, biex waqqana niehdu l-polza.

Mistoqsija stajtx insejt xi affarijiet milli qalilna, nghid li le, hu ma qalilniex li ma stajniex nehduhom; hu qalilna li meta jaghlaq iz-zmien konna ser niehdu dak l-ammont ta' flus u, ghalhekk, iddecidejna li nehduha.

Mistoqsija mill-ispjega li tana r-rapprezentant konniex konxji li parti mill-polza kienet investiment u, ghalhekk, l-MSV kienet ser tinvesti parti mill-premium taghna u li kienet ser tghaddielna l-qligh, nghid li tghaddielna l-qligh fl-ahhar tal-polza, iva, ghax ghalhekk hadniha biex 'il quddiem jigu jikbru t-tfal u peress li ma ghandux paga tajba (u bla skola difficli biex jgholli l-paga), ikollna biex nghaddu xi haga lil uliedna.

Mistoqsija ridtx naghmel investiment riskjuz jew ridtx ingemma' flusi, nghid li kien qalli li jien ser niehu dik is-somma ta' flus. Jien ridt naghmel investiment biex wara niehu dik is-somma ta' flus. Dak l-investiment li ghamilna ahna. Mistoqsija ridtx ingemma' l-flus, nghid li dazgur. Konna qed naghmlu xi haga biex 'il quddiem ikollna biex naghtu xi haga lil uliedna.

Mistoqsija inix konxja li mhux talli ma tlifniex il-flus talli ghamilna gwadann ta' €8,000, nghid li ghamilna gwadann, imma mhux is-somma li konna mwieghedin.

Qed jinghad li barra r-raguni tal-investiment jien ridt naghmel polza ghal Life Cover, li l-polza kienet tikkaverja r-riskju tal-mewt tieghi, nghid li iva, kien qalilna li jekk xi hadd minna jigi nieqes ghandna somma.

Qed nigi referuta ghall-quotations (l-options) li annettejna ahna mal-ilment (pagna 9 u pagna 10), u mistoqsija naqbilx li fuq dawn il-quotations ma kien hemm l-ebda garanzija illi l-Estimated Maturity Value kien garantit anzi hemm il-kelma 'estimated', nghid li fuq id-dokument hekk qieghda mnizzla.

Mistoqsija jekk l-Estimated Maturity Value li qed nitlob huwa garantit skont it-termini u kundizzjonijiet li johorgu mill-polza, jiena nghid li ghallinqas is-somma kellha tkun vicin jekk mhux is-somma kollha; mhux daqshekk 'il

boghod. Nghid li hu hekk tana x'nifhmu li hu garantit. Fil-fatt, jghidlek li t-Terminal Bonus huwa ta' Lm24,000 bejn wiehed u iehor.

Qed jinghad li hdejn din il-figura hemm il-kelma 'estimated' u m'hemm l-ebda garanzija, jien nghid li hu ma qalilniex li mhix garantita. Hu qalilna li fl-ahhar ser niehdu din is-somma.

Qed jinghad li fil-polza li nghatat lilna hemm miktub car:

'The Company hereby agrees to pay the greater of either the Sum Assured or Policy Account'.

Mistoqsija kif allura qed nghid li garantit u fuq id-dokumenti hemm kliem u kundizzjonijiet differenti, nghid li mill-kliem ghall-fatti hemm bahar jikkumbatti fuq din il-haga. Lilna gie jispjegalna u ma qaghadx jispjegalna d-dettalji ta' fuq il-karti u gieghelna niffirmaw il-karti u ahna fdajnih li kollox kien kif qed jghidilna. Nghid li forsi kien zball min-naha taghna li ma hadniex il-karti f'idejna u wrejnihom lil haddiehor biex ifiehemna ezatti x'kienu.

Qed jinghad li l-ftehim bil-miktub ma tajtx kazu, nghid li fuq il-ftehim bil-miktub hu qalilna biex niffirmaw il-karti fuq li ftiehemna. U ffirmajna. Nghid li le, ma qrajniex il-ftehim fid-dettall. Il-karti ma nqrawx lilna fid-dettall.

Qed jinghad li nghatajt zmien biex naqra u nistaqsi dwar il-quotation u t-Terms and Conditions biex jekk ridt nikkancella stajt (l-Avviz Statutorju – MSV 3), u li s-Sur Borg tana dan id-dokument, nghid li tana z-zmien biex nahsbuha imma fuq li qalilna u mhux fuq li rreferew huma fuq id-dokumenti. Ahna hsibniha jekk nehdux il-polza jew le fuq li gejna mwieghedin.

Qed nigi referuta ghall-Bonus Statements li annettejna mal-ilment (pagni 30-54) li konna nircievu matul il-polza. Mistoqsija konniex qrajnihom dawn il-Bonus Statements u konniex konxji minnhom li r-rati kienu nezlin, nghid li mhux dejjem qrajthom. Però, jien kont nahseb li dawn l-istatements kienu ta' kemm konna qed inhallsu ahna mhux li r-rata niezla tal-bonus li konna ser niehdu fl-ahhar. Ghax ahna konna mwieghedin li fl-ahhar kien ser ikun hemm bonus li jkopri din is-somma.' [9]

Il-*graph* li saret referenza ghaliha intbaghtet wara s-seduta.[10]

[9] P. 81 - 83
[10] P. 85

Ghat-tieni seduta tal-11 Settembru 2023, gie pprezentat *affidavit* ta' Victor Farrugia bhala *Chief Operating Officer* tal-MSV.[11] Dan sostanzjalment jirrepeti dak li kien digà ntqal fir-risposta originali. Jaghmel referenza f'artiklu 17 ghal *questionnaire*[12] li sar fis-sena 2016 fejn l-Ilmentaturi wrew sodisfazzjon shih (10/10) bis-servizzi tal-MSV. L-Arbitru jhoss li dan qajla ghandu relevanza ghal dan l-ilment ghax sar fi zmien meta l-Ilmentaturi ma kinux konxji (tajjeb jew hazin) ghall-fatti li qed jilmentaw fuqhom issa.

Fis-seduta tela' jixhed Joe Borg, li kien il-persuna li rrapprezenta lill-Provditur tas-Servizz meta ikkonkluda l-bejgh tal-polza ilmentata, li qal:

'***Nghid li iva bieghejt il-polza lis-Sinjuri OO u niftakarhom.***

Il-procedura hija normali bhall-policies l-ohra li konna nifthu dak iz-zmien. Kien isir appuntament mill-ufficcju, jinghata at random lilna u jien inzertajt li tajt dan l-appuntament.

Fl-ewwel appuntament spjegajt id-dokument u l-polza x'inhi, hallejt xi quotations u, mbaghad, tajt iz-zmien lill-klijenti biex jaraw jekk kellhomx xi mistoqsijiet ohrajn, jekk fehemux dak kollu li ghidtilhom, u jekk kienx hemm xi decizjoni min-naha taghhom

Nghid li, jekk m'inix sejjer zball, kont mort darbtejn ghand is-Sinjuri OO.

Nghid li generalment, mhux lis-Sinjuri OO biss, kont nispjega l-benefits li fih id-dokument u l-benefits tal-polza x'inhuma.

Nghid li jien tajt il-quotations skont ir-rati ezistenti dak iz-zmien, però, le, garanziji ma stajniex naghtu.

B'referenza ghall-Quotations (pagna 9 u pagna 10 tal-process) ghall-iStatutory Notice (pagna 79 tal-process), nikkonferma li dawn inkun tajthomlhom jien waqt l-ewwel meeting. Jista' jkun li l-iStatutory Notice inkun tajtha wara t-tieni meeting meta jkunu iddecidew.

Nghid li waqt l-ewwel meeting kont naghti spjegazzjoni tal-kontenut tal-polza. Dak kien l-iskop tal-ewwel meeting. Fil-fatt, konna niehdu ftit tal-hin mhux hazin fl-ewwel meeting, at least an hour.

[11] P. 88 - 92
[12] P. 93 - 94

Qed nigi referut ghall-graph (pagna 85 tal-process) ipprezentata mill-ilmentaturi u mistoqsi ghalfejn il-graph dejjem tiela' 'l fuq, nghid li l-graph dejjem tiela' 'l fuq ghaliex din kienet Endowment fejn il-kapital jibqa' fil-kont u l-bonuses jizdiedu mal-account. Il-graph tirrifletti l-projections tal-policy account skont ir-rati tal-bonuses li kienu qed jinghataw dak iz-zmien li mort.

F'dan il-kaz partikolari, kienu qed ipoggu ammont ta' flus Lm200 ghal 25 jew 30 sena. L-ewwel line li jitla' ghal Lm5,000 kien jirrifletti premiums paid during the whole term of the policy. Jitla' line dritt ghax kull sena ser jitfghu u jibqa' jitla'. L-Lm4,000 (u li kont niccirkondah) kienet il-Guaranteed Sum Assured. Konna naghmluha cara li l-mument li harget il-polza, jekk klijent jigi nieqes hemm cover ta' Lm4,000. Once li l-policy account – dak li poggew u dak li akkumulaw - jaqbez is-Sum Assured, jibqa' tiela' skont il-bonuses li jkunu akkumulaw u skont il-premiums li jkunu komplew ipoggu.

Nghid li l-unika figura li ccirkondajt hija s-somma garantita. Ma ccirkondajtx il-figuri l-ohra ghax dawn huma estimates skont ir-rati li kienu qed jinghataw dik is-sena li ghamilt il-polza.

Nghid li dik il-kaxxa, it-tabella fuq il-graph, (li hija daqsxejn basic), konna naghmluha biex tirrifletti s-Surrender Value skont ir-rata ta' dak iz-zmien. Konna nispjegaw li fl-ewwel tliet snin, 0 – 3, m'hemmx Surrender Value, jigifieri, jekk taghlaq il-polza, ma tiehu xejn, zero. Fil-hames sena, bil-bonus rates kif kienu u kif kienu jinhadmu dak iz-zmien, tigi break even u ser tiehu l-premiums li poggejt u titlef il-bonuses kollha. Mill-ghaxar sena 'il fuq, ser tiehu l-premiums li poggejt plus xi interest rates. Imma dik, again, qed tirrifletti kif kienu jinhadmu dak iz-zmien meta ghamiltha.

Nghid li bit-training taghna konna nafu x'inhi d-differenza bejn polza tal-assikurazzjoni u, perezempju, bonds tal-Gvern. Bonds tal-Gvern kienu jkunu garantiti. Però, f'Life Assurance ma stajniex niggarantixxu li somma hija garantita. Somma hija riflessjoni ta' x'nistghu naslu ghalihom bil-bonus rates ta' dak iz-zmien.

Ma nistax nghid li gieghelt lis-Sinjuri OO jiffirmaw xi karti. Nghid li mort, spjegajt u hallejt izjed minn gimgha – u dak huwa l-mod kif nahdem jien - biex il-klijent jiccekkja u jahsibha. Imbaghad, wara gimgha nerga' ncempel u t-tieni meeting, (jekk il-klijenti jaccettawh ghax gieli ma jaccettawhx u ma jsir xejn), l-ewwel haga li naghmel kont nistaqsihom jekk ghandhomx xi mistoqsijiet fuq il-meeting tal-gimgha ta' qabel, fuq dak li konna tkellimna fuqu l-ahhar.

Imbaghad, kont nistaqsihom jekk hadux xi decizjoni jekk ma kellhomx mistoqsijiet jew kellhom u wegibnihom, jekk iddecidewx fuq xi haga u, jekk iddecidew, nimlew il-karti. Meta nimla l-karti, kont inhallilhom kopja tal-iStatutory Notice u kont nghidilhom li xorta meta jircievu d-dokumenti (li dak iz-zmien kienu jircevuhom b'posta registrata) jkollhom 15-il gurnata zmien minn meta jircievu d-dokumenti biex jiccekkjaw u jaraw li dak li nkun ghidtilhom huwa hemmhekk.'[13]

Waqt il-kotroezami li sarlu mill-Ilmentatrici, Joe Borg qal:

'Mistoqsi ghalfejn spjegajtilhom biss il-beneficcji tal-polza u mhux ir-riskji wkoll, nghid li ahna konna nispjegaw il-beneficcji tal-polza kollha kif inhuma, nohorgu Quotation bir-rati kif inhuma; dik kienet l-ispjega kollha tal-polza kif inhi.

Qed jinghad li meta tmur tiehu stima, il-prezz irid ikun vicin u mhux jinzel daqshekk 'l isfel. Nghid li jien qatt ma ghidt li s-somma hija garantita hlief is-somma tal-insurance cover. Meta jiena, fl-opinjoni tieghi (ghax issa ghaddew 27 sena) spjegajt kollox tajt zmien tajjeb biex – mhux is-Sinjuri OO biss imma kull klijent li kont immur ghandu - jahsbuha; kont inhalli kollox hemm, kellhom gimgha bejn appuntament u iehor biex jistaqsu xi mistoqsijiet plus li kien hemm hmistax-il gurnata minn meta jircievu d-dokumenti.

L-Arbitru qed jistaqsini jekk meta hrigt il-Quotation fiehemthomx fejn hemm zewg figuri x'inhi 'estimated', nghid li qeghdin nitkellmu fuq 1990s fejn l-interest rates u l-bonus rates kienu dak li kienu. Konna nghidu li huma estimates; konna nghidu li jekk ir-rati jibqghu kif inhuma, is-somma ser titla' ghal dak l-ammont.

Kieku kelli, mill-esperjenza, nitkellem illum, ma nsemmix rati. Imma dak iz-zmien, fin-1990s, ir-rati kienu daqsxejn fissi. Ma stajniex, però, nghidu li dawn ir-rati huma garantiti ghax jistghu jiccaqilqu dejjem. Però, bir-rati li kienu ezistenti dik is-sena, dawk kienu l-estimates. Li kieku kelli niltaqa' ma' xi hadd illum, kont nibni graph u naghti spjega fuq rata ta' 1% ghax dik illum hija r-rata.

Jien qatt m'ghidt li r-rati huma fissi. Ir-rati kienu fissi biss fuq il-bonds tal-Gvern Fil-Life Assurance, ir-rati mhumiex fissi. Jien kont naghti lok ta' zmien sew lill-

[13] P. 95 - 97

klijenti biex jiccekkjaw li dak li ghidtilhom huwa kollu hemm. Wiehed seta' wkoll icempel u jistaqsi lill-Head Office.'[14]

Ma sarx kontroezami ta' Victor Farrugia u l-Ilmentaturi ma ghazlux li jibaghtu nota ta' sottomissjonijiet finali.

Sottomissjonijiet finali

Fin-nota ta' sottomissjonijiet finali[15] tal-MSV, irrepetew l-argumenti li kienu digà gew elaborati fir-risposta u waqt is-seduti b'accenn partikolari ghall-fatti li:

1. L-Ilmentaturi ma ghamlux uzu mill-*cooling off period* li nghata b'mod statutorju u, allura, bilfors kienu kuntenti li l-polza li harget kienet tirrifletti l-ftehim kif spjegat waqt il-laqghat mar-rapprezentant taghhom.
2. l-*quotation* saret skont ir-regolamenti *in vigore* dak iz-zmien mill-MFSA u, ghalhekk, intuzaw rati ghal *compounding* skont l-ahhar rizulatat attwali dak iz-zmien.
3. mhumiex kredibbli li l-Ilmentaturi jghidu li f'laqgha ta' siegha ma gie spjegat xejn lilhom hlief li l-akbar figura kkwotata kienet garantita.
4. l-*graph* ipprezentata kienet dejjem tiela' ghax il-*bonuses* galadarba dikjarati jkunu garantiti u, allura, ma tistax tinzel anke jekk ma tilhaqx il-livell prospettat fil-bidu.
5. x-xhieda ta' Joe Borg kienet konsistenti u kredibbli.
6. l-Ilmentaturi xorta ghamlu gwadann konsiderevoli mill-investimenti apparti milli gawdew minn *life cover*, specjalment meta jigi kkunsidrat li dan kien investiment bla riskju.

Il-konkluzjoni tas-sottomissjonijiet tal-MSV tghid:

'*Ghalhekk huwa car illi l-investiment tal-ilmentaturi ma marx kif kienu qed jisperaw l-ilmentaturi. Però, ma jfissirx li kien hemm misselling. MSV tista' tifhem id-dizappunt tal-ilmentaturi, imma fl-istess hin m'huwiex xieraq illi ghaliex sempliciment l-investiment ma marx tajjeb daqskemm xtaqu huma, jippretendu illi MSV taghmel tajjeb ghat-tnaqqis fil-valur tal-investimenti kkawzati minhabba*

[14] P. 97 - 98
[15] P. 101 - 107

problemi li sehhew fid-dinja finanzjarja matul is-snin waqt li l-polza kienet fis-sehh. Ghaldaqstant, is-socjetà esponenti umilment tissottometti illi l-ilment imressaq mill-ilmentaturi m'ghandux jintlaqa' minn dan l-Onorabbli Arbitru u ghalhekk ghandu jigi ikkonfemat illi l-ammont ta' maturity value tal-polza in kwistjoni ghandu jkun dak li kienet disposta li thallas lill-ilmentaturi, fl-ammont ta' Euro 23,004.99 taht dawk il-kundizzjonijiet li jidhirlu gusti, ekwi u ragjonevoli bl-ispejjez kontra l-ilmentaturi. Di più l-ebda imghaxijiet m'huma dovuti lill-ilmentaturi ghax MSV kienet disposta sabiex thallas il-maturity value meta dan kien dovut u kienu l-ilmentaturi li rrifjutaw li jircievu l-hlas tieghu u ghalhekk MSV m'ghandhiex tbati sabiex thallas imghaxijiet fuq ammonti illi kienet gia disposta thallas.'[16]

L-Arbitru

Sema' lill-partijiet

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.[17]

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni moghtija lill-Ilmentaturi fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni u l-allegati weghdiet li sarulhom fir-rigward tal-ammont li huma kellhom jircievu mal-maturità tal-polza.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza ilmentata, x'gie mwieghed lill-Ilmentaturi u x'eventwalment gie moghti jew offrut lilhom 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.'*[18]

[16] P. 107
[17] Kap. 555, Art. 19(3)(b)
[18] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

L-Arbitru ghandu quddiemu zewg pozizzjonijiet estremi dwar dak li verament gara u x'intqal waqt il-laqghat tal-bejgh li minnhom kien hemm tal-anqas tnejn, fis-17 u fit 30 ta' Jannar 1996. Joe Borg isostni li fiehem kollox kif suppost u ghamilha cara li ma kienx hemm garanziji ghajr is-*SUM ASSURED*. Min-naha l-ohra, l-Ilmentaturi jghid li l-uniku haga li fehemu kienet li *Estimated Maturity Value including Reversuionary Bonus and Terminal Bonus* kienu garantiti.

Allura, l-Arbitru jsib certu diffikultà biex jifhem jekk dan kienx kaz fejn is-*salesperson* li b'mod imprudenti emfasizza s-sabih u ma kienx kawt bizzejjed biex jispjega sew id-differenza bejn dak li kien garantit u dak li kien stimat. Jew inkella kienx kaz fejn l-Ilmentaturi fehemu dak li riedu jifhmu u kinux insidjuzi bizzejjed biex jaghtu importanza anke l-aspetti mhux garantiti tal-*quotation*, avolja dawn gew spjegati.

L-Arbitru jrid bilfors jaghti konsiderazzjoni ghall-fatt li l-Ilmentaturi, li kellhom gimaghtejn jahsbuha bejn l-ewwel u t-tieni laqgha, u anke kellhom *cooling off period* ta' gimaghtejn ohra wara li jsir il-kuntratt tal-polza biex jergghu jahsbuha. Difficli ghalhekk jigi accettat li kull ma fehemu minn dak li qalilhom Joe Borg kien biss li l-ammont ta' Lm24,000 ikkwotat kien sostanzjalment garantit.

Biex tintlahaq il-figura kkwotata jrid isir *'compounding'* b'rata gholja li ghalkemm kienet fattibbli fl-1996, ma kinitx xi haga li setghet tigi sostnuta u garantita ghal 27 sena shah. Anke persuna mhux tant intiza fil-finanzi tifhem li mhux floku tassumi li dawn ir-rati kienu ser jibqghu f'dak il-livell ghal 27 sena, specjalment peress li l-kontribuzzjonijiet taghhom kienu mifruxa fuq 27 sena u mhux xi '*lump sum' investment* li tista' tigi investita mal-ewwel biex torbot ir-rati tal-imghax ghal zmien twil. Dan apparti li dak iz-zmien *bonds* ghal terminu twil fil-Lira Maltija ma kinux jezistu.

Min-naha 'l ohra, l-Arbitru jhoss li l-Provditur tas-Servizz messu kien aktar kawt fil-kwotazzjonijiet li johrog u flok wahda messu hareg *spectrum* ta' kwotazzjonijiet mahduma b'rati differenti, ghax fuq perjodu ta' 27 sena xejn ma jibqa' stabbli. Fil-fatt, inghad li wara s-sena 2000 bdew johorgu tliet kwotazzjonijiet u mhux wahda, u dan kien jghin biex il-klijent jifhem li ma kien hemm xejn garantit ghal 27 sena.

Għalhekk, għar-raġunijiet kollha mogħtija aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni, l-Arbitru jiddeċiedi li l-ilment huwa wieħed ġust, ekwu u raġonevoli, u ser jilqgħu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-deċiżjoni.

Kumpens

F'dan il-każ, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-Ilmentaturi, sal-limitu ta' fejn kienu leġittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tagħhom kienu li mal-maturità tal-polza kienu ser jirċievu s-somma ta' €55,920, li iżda, fid-data tal-maturità, ġew offruti ferm inqas. Iżda ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentaturi kienu kompletament leġittimi.

L-Arbitru jrid jasal għal kumpens li jrid ikun ibbażat fuq ġustizzja ekwitattiva kif huwa sanzjonat li jagħmel espressament permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta. Filwaqt li jara wkoll li dan l-ammont ikun raġonevoli, dan ma jistax ikun preċiż minħabba li hemm diversi fatturi li jridu jiġu ikkunsidrati.

L-Ilmentaturi ma ppreżentaw l-ebda prova li dak iż-żmien kellhom xi għażla għajr polza bħal dik ilmentata jew inkella kont bankarju b'rati inqas. Għaldaqstant, l-Ilmentaturi lanqas ippreżentaw xi tip ta' prova li minħabba li huma iddeċidew li jieħdu l-polza offruta a bażi tal-informazzjoni mogħtija, huma ġarrbu xi tip ta' *opportunity loss*. Fuq kollox, mingħajr preġudizzju għal dak dikjarat hawn fuq, l-Arbitru ma jħossx li permezz ta' din il-polza, wieħed għandu x'jitlef. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-ħajja, l-Ilmentaturi kellhom iċ-ċans li jikkontribwixxu għat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jħallsu ammont żgħir kull sena għal sebgħa u għoxrin sena sħaħ.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru ħares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment tagħha kien ta' aktar minn tlieta fil-mija[19] li, fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin, u għalhekk, dan għandu wkoll jiġi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investiment kien sostanzjalment garantit. Anke kellhom benefiċċju ta' kopertura fuq ħajjithom li beda mill-ewwel ġurnata tal-polza.

[19] P. 69

Ghalhekk, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Aribtru wasal ghad-decizjoni li mhux ekwu li jilqa' t-talba shiha tal-Ilmentaturi. Dan ghal ragunijiet digà mfissra hawn fuq u anke ghaliex:

- L-Ilmentaturi ma kinux gustifikati jassumu li r-rati prevalenti fl-1996 kienu ser jibqghu applikabbli ghal 27 sena shah galadarba l-investiment taghhom ma kienx fuq bazi *lump sum.*

- Il-kundizzjonijiet tal-*quotation* kienu ghand l-Ilmentaturi ghal zmien bizzejjed qabel ma gie ffinalizzat l-impenn ghal-polza ilmentata, u kellhom kull cans jifhmu dak li kien garantit u dak li kien stimat. Izda huma ghazlu li jiffirmaw bla ma jaqraw kemm qabel kif ukoll wara li ffirmaw.

Ghalhekk l-Arbitru jiddeciedi li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-Ilmentaturi bhala kumpens hija dik ta' **€3,450**.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c* thallas lill-Ilmentaturi s-somma ta' tlett elef, erbgha mija u hamsin euro (€3.450) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €23,004.99,[20] u, ghalhekk, ihallashom is-somma kumplessiva ta' €26,454.99.

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

L-ispejjez ta' dan il-kaz huma ghall-Provditur tas-Servizz.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[20] P. 58