Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 013/2023

NY & YY ('l-ilmentaturi')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tal-15 ta' Settembru 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentaturi issottomettew li fis-sena 1996, Joe Borg, rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien ghamel kuntatt maghhom sabiex ikellimhom dwar polza tal-assigurazzjoni mahruga mill-istess provditur tas-servizz. Joe Borg kien mar id-dar taghhom stess iktar minn darba, fejn kien tahom taghrif dwar il-polza ilmentata u, fost ohrajn, kien infurmahom li l-valur tal-istess polza kien ser jizdied konsiderevolment meta din timmatura.

L-ilmentaturi stqarrew li, sabiex jithajjru ghall-polza offruta lilhom, ir-rapprezentant kien ipprezentalhom diversi kwotazzjonijiet li kienu jvarjaw skont il-perjodu tal-polza u l-ammont investit kull sena.

Gew moghtija wkoll *diagrams* u spjegazzjonijiet ohra mfassla mill-istess rapprezentant, fosthom, dokument miktub bl-idejn li juri kif il-polza, *Joint Endowment with Profits*, bi hlas ta' Lm300 kull sena, kienet ser tlahhaq il-valur ta' Lm15,022 wara perjodu ta' ghoxrin sena, filwaqt li polza b'investiment ta' Lm365 kull sena, il-valur taghha jitla' ghal Lm25,000 wara tlieta u ghoxrin sena.

---

[1] Pagna (P.) 1 - P. 8

Qalu li sahansitra giet impingija *graph* sabiex jaraw kif l-investiment taghhom, inkluz il-*bonuses*, seta' jitla' tul il-perjodu ta' ghoxrin sena. Hawn indikalhom li bejn l-ewwel u l-ghoxrin sena, ir-*Reversionary Bonus* (referut bhala 'RB') jinhadem bir-rata ta' 6.75% u t-*Terminal Bonus* (referut bhala 'TB') bejn l-ghaxar u l-ghoxrin sena jinhadem b'rata ta' 2.5%, b'kollox 9.25%.

L-ilmentaturi ammettew li kien biss wara li huma semghu dan kollu u raw dak ipprezentat lilhom li ddecidew li jfaddlu s-somma ta' Lm 365 (Lm1 kuljum) ghal hamsa u ghoxrin sena u ghalhekk jaccettaw il-polza offruta lilhom. Qalu li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien qalilhom li meta l-polza timmatura, huma kienu ser jircievu s-somma ta' Lm30,620, issa ekwivalenti ghal €71,325.41.

Huma insistew li, mid-diversi *quotations* murija lilhom, kien jidher car li l-valur li kienu ser jiehdu mal-maturità tal-polza, kien ser ivarja skont l-ammont investit kull sena u l-perjodu ta' snin tal-polza, u mhux li jvarja skont ir-rati. Sostnew li, fil-fatt, fuq il-*graph* impingija lilhom, jidher car li r-rati tar-*Reversionary Bonus* u t-*Terminal Bonus* kienu ser ikunu fissi tul il-perjodu kollu tas-snin.

L-ilmentaturi tennew li:

'Fl-ebda hin ma qalilna jew indikalna li:

- *(i)* *Ir-rati jistghu jinbidlu;*
- *(ii)* *L-investiment jista' jitla' jew jinzel;*
- *(iii)* *Il-graph referuta hawn fuq, li kienet dejjem tiela 'il fuq, xi darba setghet tinzel; u*
- *(iv)* *Is-somma mwieghda u/jew dawk murija fl-ezempji u/jew ir-rati jistghu ikunu inqas.'*[2]

Semmew il-fatt li l-unika istanza li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz qalilhom li l-ammont imwieghed lilhom seta' jkun inqas, kien jekk huma jiddeciedu li jwaqqfu l-polza qabel iz-zmien, u dan minhabba li imbaghad ikunu suggetti ghal *surrender charges* u xi hlasijiet amministrattivi u, ghaldaqstant, kien emfasizzalhom li jaqblilhom jekk il-polza ihalluha sal-ahhar sabiex ma jitilfux mill-ammont imwieghed lilhom.

[2] P. 8

L-ilmentaturi insistew li kieku ntqal lilhom li s-somma ta' Lm30,620/€71,325.41 setghet tonqos, ma kinux jaccettawha u dan ghax kienet proprju l-assigurazzjoni moghtija lilhom mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz dwar dan l-ammont li hajrithom u kkonvinciethom jixtru din il-polza.

Izda, issa li l-polza immaturat, l-ilmentaturi gew offruti biss is-somma ta' €31,859.08 li tinkludi wkoll il-*bonus* finali, liema somma hija ferm inqas minn dik originarjament imwieghda lilhom u li attirathom biex jixtru l-polza in kwistjoni, u minhabba dan, ihossuhom ingannati.

Ghaldaqstant, huma qed jitolbu[3] li jinghataw is-somma ta' €71,325.41, li kienet is-somma imwieghda lilhom meta xtraw din il-polza ilmentata.

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

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 31,859.08 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit,* bin-numru 40437 li nharget mis-socjetà esponenti f'isem l-ilmentaturi, NY u YY, 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 Euro 71,325.41.

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

2. Fl-ewwel lok, l-ammont li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi huwa ibbazat fuq *quotation* (annessa mal-ilment – *vide* Dok. B *fol*. 16) mahruga fil-31 ta' Jannar 1998 fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Qed jinghad illi *'f'wahda mil-laqghat li saret fl-1997 is-Sur Borg ipprezentalna diversi kwotazzjonijiet dwar il-polza ta' assikurazzjoni fuq il-hajja (Dok. C)'* però, irid jinghad illi dawn il-kwotazzjonijiet huma ddatati 23 ta' Mejju 1996, cioè, *circa* sentejn qabel li l-ilmentaturi xtraw il-polza, u mhux fl-1997 kif qed jghidu l-ilmentaturi. Irid

[3] P. 4
[4] P. 48 - 53

jinghad ukoll illi l-*quotations* varjaw minn xulxin u li l-ilmentaturi qed jibbazaw it-talba taghhom fuq l-ammont li kien indikat fil-*quotation* datata l-31 ta' Jannar 1998 (*fol*. 16). Dan juri illi bit-trapass taz-zmien il-figuri kkwotati setghu varjaw. Hdejn dawn il-figuri fil-*quotations* kien hemm il-kliem *estimate* u l-unika ammont li kellu l-kelma '*guaranteed'* kien is-*sum assured.*

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

4. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary 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 il-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. Fil-fatt, il-*quotation* annessa mal-ilment (Dok. B fol. 16) tghid ukoll illi *"The quotation provided is for **illustration only and does not confer any rights**"*. Barra minn hekk, fl-istess *quotation* wiehed isib illi *"**IMPORTANT NOTES OVERLEAF**: Please read carefully these notes before accepting and signing this quotation."* L-*Important Notes* li kienu annessi ma' dik l-istima (gew ipprezentati mal-ilment *fol*. 17).

7. Permezz tal-***Important Notes*** gie spjegat lilhom it-tifsira ta' *"Reversionary bonuses"* u *"Terminal Bonus".* Gie spjegat ukoll kif ir-*"Reversionary Bonuses"* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-ilmentaturi. L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-ilmentaturi kienet ser tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u ghalhekk kien hemm element ta' investiment. *In oltre,* jinghad illi *"Reversionary Bonuses, once declared are guaranteed to be paid at maturity ..."* Allura, dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jigu

iddikjarati *reversionary bonuses* u ghalhekk dak li kien hemm indikat fil-*quotation* bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jigi iddikjarat mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jigi iddikjarat sabiex wiehed ikun jista' jkun cert kif qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena. Id-dokument jaghmilha cara ukoll illi ***"the estimated maturity values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end"*** u illi ***"bonus rates may go up as well as down"***.

8. Fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, l-istess dokument anness mal-quotation jipprovdi illi *"Depending on its profit experience, the Company may, after the Policy's TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses ... as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, the may be reduced or even withdrawn altogether."* Dan juri illi l-valur indikat fil-*quotation* bhala *"estimated maturity value inlcuding reversionary and terminal bonus"* fl-ammont ta' Euro 71,325 kien ukoll mhux garantit ghax is-socjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma thallasx *terminal bonus.*

9. *In oltre,* d-dokument anness mal-*quotation* jaghmilha cara illi *"Whilst the purpose of these notes is to guide the policyholders and prospective policyholders the benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document"*. L-istess dokument anness mal-*quotation* jghid *"In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document the Policy document shall prevail*." Ghalhekk, l-ilmentaturi ma setghux jistriehu fuq il-*quotation* izda riedu jaraw l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u kundizzjonijiet tal-polza.

10. Ghalhekk, irid jinghad illi fil-mument tal-bejgh u l-ezekuzzjoni tal-kuntratt tal-polza, is-socjetà esponenti ghamlet l-ahjar li setghet sabiex tinforma lill-ilmentaturi kif din il-polza tahdem, kif dawn l-ammonti jigu ikkalkulati, kif jithallsu, u illi l-valur tal-polza seta' jitla' kif ukoll jinzel, kif espressament gie muri bl-informazzjoni illi s-socjetà esponenti forniet lill-ilmentaturi. Din l-informazzjoni baqghet tigi pprovduta lill-ilmentaturi ta' kull sena waqt li l-

polza kienet ghadha in vigore, kif ser jigi spjegat fid-dettal aktar 'l isfel. Minkejja dan kollu, l-ilmentaturi qeghdin jiffukaw biss fuq l-ammonti ikkwotati fil-quotation minghajr ma poggewhom fil-kuntest kollu u, cioè, fil-kuntest tal-informazzjoni li nghatat lill-ilmentaturi matul il-perjodu tal-polza.

11. Illi 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 mifthiem kien dan li gej: *"The **<u>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) ...</u>**".* F'dan il-kaz, il-*basic sum assured* kien jammonta ghal Lm7,622 (Euro 17,754.48) u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien jammonta ghal Euro 31,859.08. 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' Euro 31,859.08. Dan johrog mill-preamblu tal-Polza li kopja ser tigi annessa u mmarkata bhala **Dok. MSV1**).

12. L-istimi kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. **<u>Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien</u>**. 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, is-socjetà esponenti tikkonferma li l-istimi li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede*, u l-kwotazzjoni ma kinitx ibbazata fuq opinjoni tas-socjetà esponenti izda fuq l-informazzjoni li kellha s-socjetà esponenti dak iz-zmien.

13. Fl-ilment, l-ilmentaturi jirreferu ghal *graph* fejn jghidu illi *"pengilna graph bbazata fuq l-ewwel polza sabiex* jurina *kif l-investiment kien ser jitla' 'il fuq"*. **<u>F'dan ir-rigward peress illi l-ilmentaturi kienu ser dejjem jaghmlu gwadann fuq il-Polza taghhom ghaliex dak li kienu ser jinvestu qatt ma setghu jitilfuh, il-*graph* bilfors kellha titla 'il fuq u mhux 'l isfel</u>**, ghaliex skont il-weghda li qieghda fil-polza l-MSV kellha thallas *"the greater of the sum assured or the*

Policy Acount, whichever is the greater" u l-beneficcji *"on the happening of the Event Assured Against* u dan ghalhekk **jirrizulta li l-ilmentaturi qatt ma setghu jaghmlu telf u cioè il-*graph* qatt ma setghet tinzel.** Fil-fatt, dan hu l-vantagg ta' dan il-prodott li huwa prodott bla riskju ghax l-assikurat qatt ma seta' jitlef il-*premium* li kien hallas izda kompla jakkumulahom fil-polza bhal tfaddil u ghalhekk il-*graph* tiela' 'il fuq ghax qatt ma seta' jitlifhom.

L-ilmentaturi ukoll jghidu illi l-*graph* li tpengiet hija ibbazata fuq l-ewwel Polza (annessa mal-ilment Dok. B (*fol*. 16) però jidher car illi l-ebda figura mnizzla fuq il-kwotazzjoni annessa mal-ilment u mmarkata bhal Dok. B (*fol*. 16) ma giet imnizzla fuq din il-*Graph,* cioè, l-ebda figura indikata bhala estimated maturity value fuq Dok. B (*fol*. 16) ma hija inkluza. Fil-fatt, meta wiehed jaghti harsa fit-tul lejn il-*graph*, figura li hija msemmija f'dokument iehor prezentat fl-ilment (*fol*. 19) hija l-figura ta' Lm6,000 li hija indikata bhala investiment. Fil-fatt, il-*graph* qed tindika *premium* ta' Lm300 ghal ghoxrin (20) sena li jigu ammont totali ta' Lm6,000 u ghalhekk il-graph tinftiehem illi tghid illi iktar ma jithallas *investment premium* iktar il-*graph* titla 'il fuq peress illi l-*investment premium* ikun zdied. Dan jaccenna ukoll illi l-ebda figura li qed jippretendi l-ilmentatur ma giet imwieghda ghaliex ma hemm imnizzel l-ebda ammont illi qed jippretendu l-ilmentaturi. Fuq il-*graph* ta' min wiehed jinnota li kemm hemm in-numri kif gej: 3=0, 6-7=6 u 10=10+. Dawn il-figuri indikattivi ta' x'seta ukoll gie spjegat waqt il-bejgh tal-polza fir-rigward ta' *surrender values* fejn jekk twaqqaf il-polza wara l-ewwel tliet snin id-detentur tal-Polza ma jiehu xejn, jekk twaqqafha wara sitt snin, tigi *break even* u jekk twaqqafha wara ghaxar snin taghmel profitt iktar minn dak li tkun investejt f'termini ta' *investment premiums.* Barra l-fatt li r-rata ta' 6.75% hija mnizzla fuq *fol*. 18, il-kalkoli jikkonfermaw illi l-*estimated maturity value including reversionary bonus* kienu fil-fatt mahdum bir-rata ta' 6.75% bonuses u 2.5% ghat-*terminal bonus* kienu ir-rata tal-*bonuses* li kienu gew iddikjarati mis-socjetà esponenti fis-sena ta' qabel. Ir-rati indikati juru r-rati kif kienu dak iz-zmien u spjegaw il-perjodu ta' meta jigi ikkalkulat it-*terminal* cioè mill-ghaxar sena. **Nonostante, kemm il-*quotation* (Dok. B, *fol.* 16) u l-*graph quotation* (*fol*. 18) huma carament ikkundizzjonati li meta tehodhom flimkien mal-kuntest tad-dokumenti l-ohra hawn fuq imsemmija li nghataw lill-ilmentaturi (*fol*. 17) jidher bic-car li r-rati jistghu jitilghu u jinzlu – *"bonus rates may go up as well as down"* u anke fir-rigward tat-terminal bonus li *"the Company may after***

<u>the end of the Policy's TENTH year and ten years full premia have been paid, decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to other declared Bonuses."</u> Ghalhekk mhux korrett ukoll meta l-ilmentaturi jishqu illi l-ebda hin ma kienu jafu li r-rati jistghu jinbidlu u illi l-investiment jista' jitla' u jinzel.

14. 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-*quotation* datata 31 ta' Jannar 1998 (*fol*. 16) 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' Lm22,300 (Euro 51,945.03) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Lm30,620 (Euro 71,325.41). Ghalhekk, ghandu jirrizulta car, allura, li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Lm7,622 (Euro 17,754.48). Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (*oltre* is-*sum assured*), allura, wiehed jistaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit, dak ta' Euro 51,945.03 jew Euro 71,325.41? Jirrizulta illi l-ilmentaturi ibbazaw l-ilment taghhom fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*.

15. Irid jinghad ukoll illi fil-*Life Policy Schedule* tal-polza li giet annessa mal-ilment (Dok. A. *fol*. 15), jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium "In respect of each premium paid, Lm342.46 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **<u>may</u>** be declared by the Company fro 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.

16. **<u>Barra minn hekk, l-unika ammont li gie imsemmi fuq il-*Life Policy Schedule* kien is-*sum assured* u l-ebda ammonti li kellhom il-kelma *'Estimate'* fil-*quotation* ma kienu im</u>** semmijin **<u>fuq din ix-*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 bonus* qatt ma kienu garantiti</u>.**

17. 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.

18. *In oltre,* is-socjetà esponenti tixteiq tispjega illi n-natura ta' "*With Profits*" hija tali illi 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 tal-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 jigu investiti 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*".

19. 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 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* (anness u mmarkat bhala **Dok. MSV 2**). Il-*"Bonus Statements"* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u li 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, fil-fatt, is-socjetà esponenti ma rcieviet l-ebda rikjesta ta' irtirar tal-polza wara li dawn id-dokumenti gew provduti lill-ilmentaturi.

20. 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 il-*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 ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

21. 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 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' investiment komparabbli 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 3.43% u *rate of return* (gross of 15% *withholding tax) on investment premium* kien jammonta ghal 4.04%, cioè, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 11,916.08.**

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 intlahaq. Fil-fatt fil-*proposal form* li huma kienu imlew qabel ma harget il-polza in kwistjoni (annessi mal-ilment u mmarkati bhala *fol.* 9 u 10) bhala *"Reason(s) for policy(ies)"* kitbu *"Savings".* Investiment ta' dan it-tip (ekwivalenti ghal *savings*) kienu depoziti fil-banek li dak iz-zmien kienu jaghtu interessi ta' madwar 3% u li llum 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. Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu *savings* kif originarjament xtaqu ghax ghamlu l-gwadann ta' Euro 11,916.08 li l-ilmentaturi zgur li ma kinux jaghmlu dan it-tip ta' gwadann illi kieku iddepozitaw flushom il-bank.

22. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentaturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvajment ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom. 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' Lm7,622 (Euro 17,754.48) 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 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' €31,859.08. 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.

23. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi 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 kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni. 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. MSV 3**.

24. Barra minn hekk, hemm talba da parti tal-ilmentaturi ghall-imghaxijiet mid-data tal-maturità tal-polza in kwistjoni. F'dan ir-rigward irid jinghad illi s-socjetà esponenti kienet disposta sabiex thallas il-*maturity value* meta dan kien dovut u li kienu l-ilmentaturi li rrifjutaw li jircievu l-hlas tal-istess u ghalhekk is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi hija m'ghandhiex tbati sabiex thallas imghaxijiet fuq ammonti illi kienet già disposta thallas.

25. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hawnhekk ghandna sitwazzjoni fejn l-ilmentaturi ma kinux kuntenti bl-ammont offrut (ovvjament kien ikunu aktar kuntenti li kieku l-ammont kien iktar jew wisq iktar), u allura ipprovaw iwahhlu t-tort lis-socjetà esponenti. Però, is-socjetà esponenti taccenna illi hija qatt, fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv, u cioè fir-rigward tal-polza bin-numru 40437, ma kinetx inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi jew ingannathom; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; ma zgwidat lill-ilmentaturi fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi u m'ghandha thallas ebda imghaxijiet jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba

l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentaturi mis-socjetà esponenti taht il-polza *de quo* gie rrifjutat mill-ilmentaturi.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

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[5].

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

Ghall-ilmentaturi xehed[6] NY ('l-ilmentatur') fejn stqarr li Joe Borg, rapprezentant tal-provditur tas-servizz, kien mar ihabbat il-bieb tad-dar, u dakinhar kien, lilu u lil martu, tahom stampa generali ta' kif tahdem il-polza ilmentata u li ma kien hemm ebda riskju.

Qalilhom li kienet mezz ta' tfaddil u li meta din timmatura, kienu jircievu lura ammont konsiderevoli ta' flus minhabba li dan jizdied bir-rati li kienu qed ihallsu. Dan filwaqt li qalilhom ukoll li jekk imut xi hadd minnhom, il-persuna l-ohra tkun tista' tressaq *claim* ghal xi ammont ta' flus u Lm500 sabiex jithallsu l-ispejjez tal-funeral.

L-ilmentatur stqarr li l-ewwel darba li ltaqghu mar-rapprezentant ma gew ipprezentati bl-ebda dokument u, ghalhekk, indikawlu li riedu jahsbuha. Kien qalilhom li din trendi hafna u tahom diversi kwotazzjonijiet li kienu jvarjaw bl-ammont imhallas kull sena u anke bil-perjodu taz-zmien, u kemm eventwalment kienu ser jircievu mal-maturità. Kopja ta' dawn il-kwotazzjonijiet u illustrazzjoni ta' kif dawn l-istess kwotazzjonijiet ivarjaw minn xulxin gew anke pprezentati mal-ilment.

---

[5] Kap. 555, Art 19(3)(b)

[6] P. 81

Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien ukoll ipprezentalhom *graph* fejn qalilhom li jekk ipoggu s-somma ta' Lm300 ghal 20 sena ikunu investew total ta' Lm6,000 u mal-maturità jiehdu Lm15,000. Qalilhom ukoll li permezz ta' din il-polza, mill-ewwel sal-ghoxrin sena kienu ser jiehdu *Reversionary Bonus* bir-rata ta' 6.75%; u bejn l-ghaxar u l-ghoxrin sena, it-*Terminal Bonus* kienu ser jehduh bir-rata ta' 2.5%. L-ilmentatur insista li r-rapprezentant kien specifiku meta semmielhom ir-rati u qatt ma ntqal lilhom li dawn setghu ikunu inqas. Tenna li r-rati kienu fissi.

Hu u martu kienu xettici dwar dan kollu ghax hasbu kif seta' kien possibbli li din il-polza trendi daqshekk, izda, ikkonvincihom permezz tal-*graph ip*ipprezentata lilhom u anke minhabba l-fatt li r-rati applikabbli kienu ahjar minn dawn offruti mill-banek.

Eventwalment, iddecidew li jfaddlu s-somma ta' Lm365 kull sena ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena. Kienu mbaghad gew imwieghda li ser jircievu s-somma ta' Lm30,620, li permezz t'hekk indikalhom kemm kienet *worth it* li jinvestu fiha u, ghaldaqstant, din kienet l-aspettattiva li huma bnew.

Meta mistoqsi dwar il-fatt li l-*graph* referuta ma tinkludix dawn il-figuri, l-ilmentatur spjega li meta giet ipipprezentata l-*graph* lilhom, kienu ghadhom ma ddecidewx kemm kien ser ikun l-ammont li jhallsu kull sena u ghal kemm zmien. Kien wara li eventwalment iddecidew li jaffordjaw Lm1 kuljum u, ghalhekk, hallsu s-somma ta' Lm365 fis-sena li sakemm tigi biex taghlaq il-polza, hu jkun lahaq l-età tal-pensjoni.

L-ilmentatur ammetta li r-rapprezentant kien qalilhom ukoll li jekk iwaqqfu l-polza qabel iz-zmien, kienu ser ikunu suggetti ghall-penali u, ghaldaqstant, emfasizzalhom li kien ikun jaqbel lilhom jekk il-polza tithalla sal-maturità, xi haga li huma ghamlu billi dejjem onoraw l-obbligi taghhom.

L-ilmentatur sostna wkoll li l-ghan wara l-polza in kwistjoni kien li din isservi bhala mezz ta' tfaddil.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq l-*Affidavit* ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer*, kif ukoll ix-xhieda ta' Joe Borg, il-persuna li bieghet il-polza lill-ilmentaturi.

Jista' jinghad li l-*Affidavit*[7] ta' **Victor Farrugia** huwa simili hafna ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment sottomessa mill-provditur tas-servizz u, ghaldaqstant, m'hemmx lok li l-ispjega moghtija minnu tigi ripetuta. Fil-kontroezami, Victor Farrugia ammetta li hu ma jafx lill-ilmentaturi personalment u lanqas kien parti mill-bejgh ta' din il-polza in kwistjoni u, ghaldaqstant, l-istess *Affidavit* huwa ibbazat fuq id-dokumenti.

Mill-banda l-ohra, **Joe Borg** xehed[8] li hu jiftakar ibiegh il-polza in kwistjoni lill-ilmentaturi. Ghal dan kien sar appuntament mill-ufficcju li kien jahdem minnu, liema appuntament kien imbaghad jikkonfermah hu stess mal-klijent li jkun sejjer ghandu. Joe Borg insista li ma kienx qabad u mar habbat il-bieb tal-ilmentaturi, izda kien sar appuntament mill-ufficcju, u hu kien ikkonfermah qabel mar.

Ix-xhud stqarr li mill-karti miktubin jidher li l-ewwel darba li mar ghand l-ilmentaturi kien f'Novembru, meta saret l-ispjegazzjoni permezz tal-*graph* li giet ipprezentata mal-ilment. F'Jannar ukoll, meta l-ilmentaturi ddecidew li jaghmlu l-polza, mar sabiex jimliehom il-*Proposal Form*. Xehed li, minkejja li l-ilmentatur qal li mar ghandhom drabi ohra, hu stqarr li ma jiftakarx li ghamel dan.

Dwar il-polza, Joe Borg qal li kien jispjega li din hija investiment li permezz tieghu wiehed jista' jfaddal *long term*, u, bejn il-*premiums* u l-*bonuses,* kienet ser tigi akkumulata somma wara certu zmien, li sakemm klijent ma jkollux hsibijiet ohrajn, iz-zmien kien ikun dak vicin il-pensjoni. It-terminu kien ikun dejjem jiddependi minn dak li l-klijent jixtieq. Spjega li wara l-laqghat li kellu mal-ilmentaturi, kien qalilhom li s-*Sum Assured* kienet dejjem garantita, u l-bqija, kien ikun protett u garantit - il-*premiums* li kienu qed jitpoggew u l-*bonuses* li kienu qed jigu ddikjarati kull sena.

[7] P. 85
[8] P. 91

B'referenza għall-*quotations* ipprezentati mill-ilmentaturi,[9] Joe Borg ikkonferma li dawn qegħdin fuq *letterheads* tal-provditur tas-servizz u li kienu jinħargu biss mill-*Head Office* u hu, bħala rappreżentant, ma kellux access għalihom. Fil-fatt, la huma iffirmati minnu u fuq kollox, ġew maħruġa sena u nofs qabel ma hu mar id-dar tal-ilmentaturi. Fil-fatt, fil-kontroeżami, ix-xhud stqarr li ma kienx hu li ta lill-ilmentaturi l-*quotation* datata 1996.

Mill-banda l-oħra, ix-xhud ikkonferma li paġna 19 tal-process u li hija datata 12 ta' Novembru 1997, hi l-ispjegazzjoni miktuba bl-idejn li ġiet mogħtija minnu stess u stqarr li din kien jagħtiha skont dak li jkun jixtieq il-klijent u li jkun ġie diskuss fl-ewwel laqgħa. Kienet eventwalment timtela l-*Life Assurance Quotation*, u li f'dan il-każ, hija datata 31 ta' Jannar, liema *quotation* kienet timtela flimkien mal-*Application*.

Dwar l-*Important Notes,*[10] Joe Borg stqarr li, minkejja li dawn ma jkunux inqraw kelma b'kelma, hu kien jagħti spjegazzjoni tagħhom. Fuq kollox, kien jisħaq li l-*quotation* tiddependi fuq tlett affarijiet - jekk il-*premium* ma jinbidilx, jekk ma jinbidilx it-terminu tal-polza, u jekk ma jinbidlux il-*bonus rates;* u dan minħabba li l-*quotations* maħruġa kienu jkunu ibbażati fuq il-*bonuses* dikjarati s-sena ta' qabel.

Fil-fatt, b'referenza għall-*graph,*[11] ix-xhud stqarr li r-rati indikati kienu dawk iddikjarati s-sena ta' qabel u kienu mmarkati bħala li dejjem telgħin 'il fuq minħabba li f'dan il-każ, il-polza mhix investiment fejn il-kapital mhux garantit minħabba li jista' jitla' jew jinżel. Hawn, il-kapital kien jidħol fl-*investment account* tal-klijent, il-*bonuses* dejjem jiżdiedu*, once declared they are guaranteed*, l-interessi huma *compounded* u, allura, ma jistgħux jonqsu. Insista li hu qatt ma qal lill-ilmentaturi li r-rati kienu fissi, u qal li fl-ispjega li hu pprezentalhom u li hija miktuba bl-idejn, hemm miktub li fil-fatt dawn huma *estimates, not guaranteed*.

Konsiderazzjonijiet oħra

[9] P. 20 - 31
[10] P. 17
[11] P. 18

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.'*[12]

Primarjament, l-Arbitru jinnota li fl-ilment sottomess, l-ilmentaturi ghamlu referenza ghal diversi kwotazzjonijiet allegatament moghtija lilhom mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz. Kopja ta' dawn, li huma kollha datati 22 ta' Mejju 1996, gew ipprezentati mal-ilment, filwaqt li sommarju taghhom gie pprezentat f'forma ta' tabella f'dokument referut bhala Dok 1[13] u prezentat flimkien mal-formola tal-ilment.

L-ilmentaturi sahqu li,

'… f'wahda mil-laqghat li saret fl-1997, is-Sur Borg ipprezentalna diversi kwotazzjonijiet dwar il-polza ta' assikurazzjoni fuq il-hajja kif muri fit-tabella hawn that (Dok C, tabella li hejjejt jiena biex nispjega x'offrielna b'aktar mod car). Huwa uriena kif il-valuri ta' kull kwotazzjoni ivarjaw skont il-perjodu tal-polza u l-ammont investit kull sena. Huwa gibdilna l-attenzjoni ghall-qabza sostanzjali fil-valur approssimattiv li konna niehdu meta timmatura l-polza taht kull kwotazzjoni …'.[14]

B'referenza ghal dawn il-kwotazzjonijiet, Joe Borg qal li,

'… il-quotations li pprezentaw is-Sinjuri NY & YY (fol. 20 sa fol. 31 tal-process) fuq letterheads tal-Middlesea Valletta li kienu jinhargu biss mill-Head Office tal-Middlesea; ahna ma kellniex access ghalihom. Fil-fatt, mhumiex iffirmati minni plus li dawn huma sena u nofs qabel ma mort jien.'[15]

---

[12] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[13] P. 7
[14] *Ibid*.
[15] P. 92

Fil-kontroezami, insista li *'… il-quotation datata 1996 mhux jien tajthielu.'*[16]

Fid-dawl ta' din il-kontradizzjoni, l-Arbitru m'ghandux informazzjoni preciza dwar jekk kienx fil-fatt ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li hareg il-kwotazzjonijiet referuti jew inkella le. Izda, minn kazijiet precedenti, jista' jikkonferma li dawn verament huma dokumenti ufficjali mahruga mill-provditur tas-servizz li normalment jinhargu wara li l-istess provditur tas-servizz jew rapprezentanti tieghu ikunu iffinalizzaw id-dokumentazzjoni kollha necessarja ma' klijent prospettiv.

L-ilmentaturi sahqu illi f'laqgha ohra li huma kellhom mar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, dan ipprezentalhom dokument miktub bl-idejn, u anke *graph* li permezz taghhom urihom kif l-investiment kien ser jitla' tul il-perjodu ta' ghoxrin sena. Minkejja li dawn id-dokumenti mhumiex datati, dak f'pagna 19 jinkludi referenza li dan huwa *'Backdated 12/11/97'*, li spjegazzjoni[17] ghalfejn sar dan giet moghtija mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz fil-kontroezami tieghu.

L-ilmentaturi indikaw li huma ibbazaw id-decizjoni li jixtru l-polza offruta lilhom a bazi ta' dawn iz-zewg dokumenti. Mill-banda l-ohra, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ikkonferma li dawn huma dokumenti miktuba minnu stess. Ghaldaqstant, tikkunsidra l-fatt li l-kwotazzjonijiet precedenti gew mahruga aktar minn sena qabel, u n-nuqqas ta' qbil bejn id-dikjarazzjonijiet tal-partijiet fir-rigward ta' min hareg dawn l-istess kwotazzjonijiet, kif digà saret referenza aktar kmieni, ghall-fini ta' dan l-ilment, l-Arbitru ser ikun qed jikkunsidra l-ispjegazzjonijiet moghtija mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, liema spjegazzjonijiet gew riflessi f'dokumenti[18] miktuba bl-idejn mill-istess rapprezentant, u l-*Life Assurance Quotation* li eventwalment giet kompluta, ukoll bl-idejn.

Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ikkonferma li dawn id-dokumenti gew kompluti minnu stess. Fil-fatt, fix-xhieda tieghu hu stqarr li,

[16] P. 93
[17] P. 94
[18] P. 18 - 19

'B'referenza ghall-kwotazzjoni f'pagna 16 u ghall-Important Notes li hemm warajha, u l-ispjegazzjonijiet bil-miktub f'pagna 19, nghid li pagna 19 saret bil-kitba tieghi datata 12 ta' Novembru. Nghid li din hija l-ispjega handwritten li kont naghti u l-quotation handwritten li kont naghti skont ma jkun jixtieq il-klijent fl-ewwel laqgha li kont naghmel maghhom.'[19]

Id-dokumenti miktuba bl-idejn u li ghalihom kontinwament qed issir referenza kemm mill-ilmentaturi infushom kif ukoll mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, huma tlieta – l-ispjegazzjoni moghtija lill-ilmentaturi permezz ta' *graph,*[20] stampa[21] permezz tal-figuri li turi zewg sitwazzjonijiet – *premium* ta' Lm300 ghal perjodu ta' ghoxrin sena jew *premium* ta' Lm365 ghal perjodu ta' tlieta u ghoxrin sena u, eventwalment, il-*Life Assurance Quotation*[22] wara li gie deciz mill-ilmentaturi li jhallsu s-somma ta' Lm365 ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena.

L-unika dokument li jirrifletti l-polza in kwistjoni *per se*, huwa dan tal-ahhar, fejn juri[23] d-dettalji personali tal-ilmentaturi, il-polza referuta bhala *Joint Endowment with Profits*, il-perjodu tal-istess polza ta' hamsa u ghoxrin sena, il-*premium* ta' Lm365 fis-sena, il-*Basic Guaranteed Sum Assured* li tammonta ghal Lm7,620, l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* jammontaw ghal Lm22,300 u Lm30,670 rispettivament. Ma gie pprezentat l-ebda dokument iehor, fosthom, il-*Quotation* mahruga ufficjalment mill-provditur tas-servizz fir-rigward ta' din il-polza.

Fix-xhieda tieghu, l-ilmentatur stqarr li,

"F'Dokument B (pagni 18-19 tal-process) hemm graph fejn hu qalilna li jekk inpoggu Lm300 ghal 20 sena inkunu investejna Lm6,000 u fl-ahhar niehdu Lm15,000. Din it-tip ta' polza tissejjah Endowment with Profits. Pinga din il-graph u qalilna li mill-ewwel sena sal-ghoxrin sena niehdu Reversionary Bonus bir-rata ta' 6.75%, u bejn l-ghaxar u l-20 sena t-Terminal Bonus Niehduh bir-rata

[19] P. 92
[20] P. 18
[21] P. 19
[22] P. 16
[23] *Ibid*.

ta' 2.5%. Nghid li kien specifiku meta semmielna r-rati. Nghid li ma qalilniex li jistghu ikunu inqas ir-rati. Ir-rati kienu fissi."[24]

Evidentement, l-ilmentaturi ibbazaw id-decizjoni taghhom li jiehdu l-polza offruta lilhom a bazi tal-illustrazzjonijiet prezentati lilhom. Fil-fatt, l-ilmentatur sostna li,

'Ahna ghall-ewwel konna xettici ghax ghidna kif jista' ikun li trendilna daqshekk imma hu biex jikkonvincina pingielna l-graph u kkonvincejna ruhna anke ghax ir-rati kienu aktar minn tal-banek.'[25]

Hu insista li kienu fil-fatt gew influwenzati mill-*graph* ipprezentata lilhom.

L-Arbitru jifhem li, minkejja li d-decizjoni tal-ilmentaturi kienet ibbazata fuq l-ispjega moghtija lilhom u pprezentati fid-dokumenti miktuba bl-idejn, l-ebda minn dawn ma jista' jitqies bhala vangelu, u dan, minhabba li l-ilmentaturi iddecidew li jhallsu *premium* oghla minn dak originarjament indikat u anke ihallsu dan ghal perjodu ta' snin itwal.

Dwar dan, fil-kontroezami, l-ilmentatur stqarr li,

'Qed jinghad li f'Dok B, il-graph ma tinkludi l-ebda figura relatata mal-polza tieghi, nghid li din ghamilha biex ihajjarna ninvestu. Hu ried jurina b'ezempji konkreti. Dak iz-zmien konna ghadna ma ddecidejniex kemm ser ninvestu u ghal liema perjodu. Dwar ir-rati tas-6.75% u 2.5%, jien ghamilt exercise laborjuz bil-graphs b'kollox, bl-ammonti biex nara jaqblux biex nara hux vera varjaw. Jirrizulta li kollha mahduma b'dawn ir-rati.

Qed jinghad li fiha l-graph ma kellhiex il-figuri, it-termini u l-premium li mbaghad jiena iddecidejt fuqu, nghid li din kien ghamilhielna biex ihajjarna. Konna ghadna ma ddecidejniex kemm ser inpoggu u ghal kemm zmien. Imbaghad, wara, jien ghidt li sakemm tigi biex taghlaq din il-polza inkun pensjonant u Lm365 naffordjawhom – Lm1 kuljum – u ghidt, 'Hekk jew hekk hemm it-tfal u jekk ma nkunx niflah jien, ikunu jifilhu jhallsuha t-tfal.''[26]

[24] P.82
[25] *Ibid*.
[26] P. 83

Izda, minkejja li l-polza ma saritx precizament skont dak indikat fl-illustrazzjonijiet moghtija lill-ilmentaturi, l-Arbitru jhoss ukoll li la l-ilmentaturi kienu eventwalment iddecidew li jhallsu *premium* oghla minn dak indikat fl-illustrazzjonijiet, kif ukoll jaghmlu dan ghal perjodu ta' snin itwal, ma kienx mistenni mod iehor ghajr li jibnu l-aspettattiva li mal-maturità kienu ser jircievu ammont li huwa anke oghla minn dak indikat.

Kif digà saret referenza aktar kmieni, il-*graph* ipprezentata lill-ilmentaturi mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kienet il-punt li fuqu l-ilmentaturi ibbazaw id-decizjoni li jiehdu l-polza hekk kif offruta lilhom, fejn, fuq kollox, ir-rati, bil-mod kif gew ipprezentati lilhom, kienu ferm attraenti.

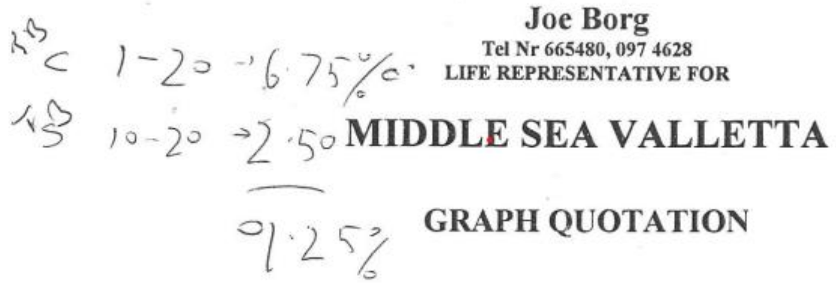
Fix-xhieda tieghu, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li biegh il-polza ilmentata lill-ilmentaturi, stqarr li hu kien jghid li l-*quotation* kienet ser tiddependi minn tlett affarijiet, fosthom, *'jekk ma jinbidlux il-bonus rates ghax il-quotations kienu jinhargu based on the bonuses declared is-sena ta' qabel.'*[27]

L-Arbitru jifhem li dan huwa fattur importanti u li flimkien mal-ispjega moghtija fix-xhieda tirrifletti l-mod kif tahdem polza bhal dik ilmentata, filwaqt li jifhem ukoll l-ispjega moghtija mill-provditur tas-servizz fit-twegiba ghall-ilment u dik moghtija minn Victor Farrugia, u mhu fl-ebda hin jiddeciedi mod iehor, izda, huwa krucjali li f'dan l-istadju, jigi determinat jew ikkunsidrat dak li, fil-fatt, gie spjegat jew ahjar muri lill-ilmentaturi.

Fl-ilment, l-ilmentaturi stqarrew li *'Huwa indika li bejn l-ewwel u l-ghoxrin sena, ir-Reversionary bonus (RB) jinhadem bir-rata ta' 6.75% u t-Terminal Bonus (TB) bejn l-ghaxar u l-ghoxrin sena jinhadem bir-rata ta' 2.5%, b'kollox 9.25%.'*[28]

Fid-dokument referut bhala *Graph Quotation*[29] hemm referenza ghal dan, hekk kif rifless fl-*extract* t'hawn taht:

[27] P. 92
[28] P. 8
[29] P. 18


Joe Borg
Tel Nr 665480, 097 4628
LIFE REPRESENTATIVE FOR
MIDDLE SEA VALLETTA
GRAPH QUOTATION

1-20 → 6.75%
10-20 → 2.50
9.25%

F’dan ir-rigward, l-Arbitru jhoss li l-mod kif dawn ir-rati gewipprezentati lill-ilmentaturi ma kienx korrett. Permezz ta’ dan, seta’ facilment jigi miftiehem li fuq din il-polza kienet ser tinghata rata li tammonta ghal 9.25%. Barra minn hekk, minkejja li fix-xhieda tieghu, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz stqarr li r-rati indikati f’din il-*quotation* kienu dawk li gew iddikjarati s-sena ta’ qabel, fl-ebda hin ma jidher li dan kien gie indikat fl-illustrazzjonijiet moghtija lill-ilmentaturi. Kellu jigi spjegat lill-ilmentaturi li mill-*premium* imhallas kull sena, jitnaqqas ammont li jirrapprezenta l-kopertura fuq il-hajja, filwaqt li l-kumplament - dak imsejjah *investment premium* - jigi, flimkien mal-*premiums* ta’ detenturi ohra, investit mill-provditur tas-servizz.

Kull sena jigi iddikjarat *bonus*, jew ahjar *reversionary bonus* jew kif jirreferu ahjar ghalih l-ilmentaturi bhala l-interessi u, permezz ta’ dan, il-valur tal-*policy account* tal-ilmentaturi kien ikun dejjem qed jizdied. Kuntrarjament ghal dik li l-ilmentaturi setghu jifhmu a bazi ta’ dak ipprezentat fuq il-*Graph Quotation*, ma setghet tinghata l-ebda garanzija li r-rata ta’ dan l-istess *bonus* kienet ser tkun dejjem ta’ 6.75%. Fil-fatt, irrizulta li minkejja li giet iddikjarata[30] r-rata ta’ 6.75% fis-sena 1997 u 1998, din telghet ghal 7% fis-sena 1999 u, tista’ tghid, li fil-maggor parti tas-snin baqghet dejjem niezla fejn anke nizlet ghal 1.4% biss fis-sena 2020.

Mill-banda l-ohra, fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, dan huwa *bonus* li jista’ jigi iddikjarat mill-provditur tas-servizz f’kaz li l-ilmentaturi kienu ser ihallu l-polza taghhom sal-maturità. Izda, fuq kollox, ma setghet tinghata l-ebda garanzija li dan kien, fil-fatt, ser jigi applikat. Dan kien dejjem fid-diskrezzjoni tal-provditur

[30] P. 33

tas-servizz jekk japplikahx jew le. F'kaz li dan jigi ddikjarat, it-*terminal bonus* kien ikun rata applikabbli fuq il-valur tal-*policy account*.

Bla dubju, meta tigi pprezentata spjegazzjoni tal-mod kif ser tahdem il-polza u, fuq kollox, il-figuri applikabbli permezz ta' *graph* jew illustrazzjoni ohra, klijent prospettiv suppost ikun f'pozizzjoni ahjar li jifhem dak li qed jigi spjegat lilu. Ghaldaqstant, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ghandu jkun responsabbli li jinkludi l-informazzjoni b'mod korrett u, fuq kollox, din l-informazzjoni tkun kompluta, jigifieri, fuq kollox, kellu jkun indikat li r-rati tal-*bonus* li qed jigu kkwotati kienu dawk iddikjarati s-sena ta' qabel u li mhux necessarjament ser ikunu dawk li japplikaw fil-kaz taghhom.

Barra minn hekk, li fil-*quotation* ipprezentata lilhom giet inkluza l-kelma '*estimated',* mhux bizzejjed. Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kellu jkun responsabbli li jaghti l-ispjegazzjoni necessarja lill-ilmentaturi fit-totalità taghha u, fuq kollox, b'mod li huma setghu facilment jifhmu. Dan meta partikolarment l-istess rapprezentant huwa intiz f'dan is-settur u seta' facilment jifhem li s-suq tal-investimenti huwa volatili ferm u, ghaldaqstant, tul il-perjodu tal-polza, li mhuwiex wiehed qasir, ir-rata tal-*bonus* setghet tvarja anke b'mod sostanzjali.

L-ghan tal-ilmentaturi wara din il-polza kien sabiex iservi bhala mod ta' tfaddil. Il-mod kif din il-polza giet ipprezentata lilhom kienet tali li thajjarhom jaccettaw dak offrut u, ghaldaqstant, ma kienx mistenni mod iehor ghajr li jibnu l-aspettattivi legittimi taghhom li dment li huma jonoraw l-obbligi taghhom billi jhallsu l-*premium* dovut minnhom kull sena, mal-maturità kienu eventwalment ser jircievu s-somma kkwotata.

Ghalhekk, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli, u ser jilqghu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

F'dan il-kaz, l-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentaturi, sal-limitu ta' fejn kienu legittimi, ma gewx milhuqa. L-aspettattivi taghhom kienu li mal-maturità tal-polza kienu ser jircievu s-somma ta'

€71,325.41, li izda fid-data tal-maturità gew offruti ferm inqas. Izda ma jistax jinghad li l-aspettattivi tal-ilmentaturi kienu kompletament legittimi.

L-Arbitru jrid jasal ghal kumpens li jrid ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif huwa sanzjonat li jaghmel espressament permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta. Filwaqt li jara wkoll li dan l-ammont ikun ragonevoli, dan ma jistax ikun preciz minhabba li hemm diversi fatturi li jridu jigu kkunsidrati.

Fix-xhieda tieghu, l-ilmentatur stqarr li wara li gew ipprezentati bil-*graph* kontinwament referuta, huma ikkonvincew ruhhom li jiehdu l-polza minhabba li r-rati kkwotati lilhom kienu ahjar minn dawn offruti mill-banek.

Minkejja din id-dikjarazzjoni, l-ilmentaturi ma pprezentaw l-ebda prova ta' kemm attwalment kienu dawn l-istess rati u li, fuq kollox, dak iz-zmien kellhom l-ghazla ta' polza bhal dik ilmentata jew inkella kont bankarju b'rati inqas.

Ghaldaqstant, l-ilmentaturi lanqas ipprezentaw xi tip ta' prova li minhabba li huma iddecidew li jiehdu l-polza offruta lilhom a bazi tal-informazzjoni moghtija, huma garrbu xi tip ta' *opportunity loss*. Fuq kollox, minghajr pregudizzju ghal dak dikjarat hawn fuq, l-Arbitru ma jhossx li permezz ta' din il-polza, wiehed ghandu x'jitlef. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-hajja, l-ilmentaturi kellhom ic-cans li jikkontribwixxu ghat-tfaddil taghhom permezz ta' din l-istess polza u dan billi jhallsu ammont zghir kull sena ghal hamsa u ghoxrin sena shah.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha kien ta' ftit aktar minn erbgha fil-mija[31] li, fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin u, ghalhekk, dan ghandu wkoll jigi kkunsidrat.

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

- L-ilmentatur fiz-zmien meta nbieghet il-polza, kien impjegat bhala *Executive Officer* f'*Budget Office* u, allura, suppost kellu esperjenza

[31] P. 52 - L-Arbitru jinnota li minkejja li l-*maturity value* mhuwiex taxxabbli, il-provditur tas-servizz xorta wahda, ghal xi raguni jew ohra, ghazel li jinkludi zewg figuri bhala qligh, kemm *net rate of return* kif ukoll *rate of return* (jigifieri, *gross of 15% withholding tax*). F'dan il-kaz, l-Arbitru ser ikun qed joqghod fuq l-ammonti kkwotati mill-provditur tas-servizz izda minghajr ma tigi mnaqqsa il-*15% withholding tax.*

bizzejjed biex jifhem li ghal perjodu twil ta' hamsa w ghoxrin sena kien impossibbli li r-rati kkwotati jibqghu ma jinbidlux.

- Il-kundizzjonijiet li dwar *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* kienu ghand l-ilmentaturi minn Mejju tal-1996, ghoxrin xahar qabel ma gie ffinalizzat l-impenn ghall-polza ilmentata, u persuna tal-livell ta' edukazzjoni tal-ilmentatur seta' jifhem li dawn ma kinux garantiti u kienu jiddependu mill-profitti tal-fond tal-investimenti marbuta mal-polza.

Ghalhekk l-Arbitru jiddeciedi li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentaturi bhala kumpens hija dik ta' **tlett elef, mija u sitta u tmenin Euro (€3,186).**

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, mija u sitta u tmenin Euro (€3,186) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €31,859.08,[32] u, ghalhekk, ihallashom is-somma kumplessiva ta' hamsa u tletin elf, hamsa u erbghin Euro u tmien centezmi (€35,045.08).

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

[32] P. 32