Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 034/2023

NO & ZO ('l-Ilmentaturi')

vs

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

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

Seduta tad-29 ta' Dicembru 2023

L-Arbitru,

L-Ilment

Ra l-ilment[1] datat 8 ta' Marzu 2023 kif ukoll l-*affidavit*[2]ipprezentat fit-18 ta' Lulju b'sostenn ghal dan l-ilment fejn l-Ilmentaturi issottomettew li fis-sena 1998, rapprezentant tal-Provditur tas-Servizz kien ghamel kuntatt maghhom sabiex ikellimhom dwar polza tal-assigurazzjoni mahruga mill-istess Provditur tas-Servizz.

Ir-rapprezentant kien ipperswadihom jixtru polza ta' sigurtà fuq hajjithom bil-weghda li kif jghaddu 25 sena kienu ser jiehdu Lm16,312 (ekwivalenti ghal €38,007), u kien qalilhom li jista' jaghti l-kaz li jiehdu izjed. Dan jekk ihallsu Lm200 fis-sena li b'kollox ikunu hallsu Lm200 x 25 darba = Lm 5,000 (ekwivalenti ghal €11,990.50)[3]. L-Ilmentaturi sostnew li huma dejjem hallsu kollox kif miftiehem.

---

[1] Pagna (P.) 1 – u dokumenti annessi p. 7 -47
[2] P. 77 -79; 109 u dokumenti annessi p. 80 -108
[3] P. 45

L-ilment huwa ghaliex meta l-polza mmaturat fil-11 ta' Frar 2023, l-MSV offrewlhom pagament ta' €15,632.57 flok €38,007 li kienu qed jistennew u ghamlu l-ilment fejn talbu li bhala rimedju jithallsu is-somma kollha li, skont huma, kienet miftiehema.

Risposta tal-Provditur tas-Servizz

Ra r-risposta tal-MSV datata 28 ta' Marzu 2023[4] fejn cahdu li l-Ilmentaturi kienu garantiti li ser jiehdu s-somma pretiza u cahdu wkoll li huma kienu ghamlu xi haga li ma kinetx skont ir-regolamenti prevalenti fiz-zmien meta nbieghet il-polza ilmentata, jew li kien hemm kaz gustifikat fejn ikkonducew lill-Ilmentaturi jibnu aspettattivi legittimi dwar il-pretensjonijiet taghhom. Ghalhekk sostnew li t-talba tal-Ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt u ghandha tigi michuda.

Process

Fil-process, l-Ilmentaturi kienu mghejjuna b'mod abbli mis-Sur Paul Bonello ta' *Finco Treasury Management Limited* filwaqt li ghall-Provditur tas-Servizz kien hemm l-ghajnuna daqstant abbli ta' Dr Jeanine Schembri minn *MAMO TCV Advocates.*

Il-process kien jikkonsisti f'dan:

- Seduta tal-5 ta' Settembru 2023 fejn xehdu l-Ilmentaturi u wara sar il-kontroezami tax-xhieda taghhom.[5]
- *Affidavit* ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-MSV li gie pprezentat fid-29 ta' Settembru 2023.[6]
- Seduta tas-16 t'Ottubru 2023 fejn xehed ir-rapprezentant li biegh il-polza, Philip Borg, u wara sar il-kontroezami kemm tax-xhieda ta' Philip Borg kif ukoll tal-*affidavit* ta' Victor Farrugia.[7]
- Wara l-ahhar Seduta, il-partijiet intalbu jaghmlu sottomissjonijiet finali u l-kaz thalla ghad-decizjoni.

---

[4] P. 53 – 58 u dokumenti annessi 59 -70
[5] P. 110 - 115
[6] P. 118 - 122
[7] P. 123 - 130

Skont artiklu 19(3)(d) ta Kap 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru hu dovut jittratta l-ilment b'mod gust, informali, ekonomiku u mhaffef u b'hekk, skont artiklu 19(3)(b), jasal ghal decizjoni u jaghti gudizzju fuq ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, ikun gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.

Ghalhekk, l-Arbitru ghall-fini ta' speditezza flok joqghod jghid x'intqal waqt il-process mill-partijiet ser joqghod fuq is-sottomissjonijiet finali tal-partijiet li huma pjuttost estensivi u jaghtu sommarju tajjeb tal-argumenti rispettivi tal-partijiet li tressqu matul il-process. Dan biex ma jirrizultax repetezzjoni li ma zzidx valur fl-argumenti mressqa.

Sottomissjonijiet finali tal-Ilmentaturi

Dawn gew imressqa fl-10 ta' Novembru 2023, u ssottomettew:

'1. **Il-Fatti u l-Isfond tal-Ilment.**

1.1 L-Ilmentaturi huma koppja mizzewga, illum pensjonanti. NO ma tghallimx skola u hadem bhala ...... Il-mara ghamlet is-*City & Guilds* .... u hadmet .... Kellhom zewgt itfal li llum hadu l-istat taghhom.

L-Ilmentatrici tistqarr illi "*qabel ghamilna din il-polza nghid li qatt ma konna ghamilna xi transazzjoni finanzjarja jew kellna xi polza ohra*". [8]

1.2 Il-mertu ta' dan l-Ilment hija polza tal-hajja tal-*Middle Sea Valletta Life Assurance Co Ltd* – aktar tard assigned lis-socjetà konvenuta *MAPFRE MSV Life* p.l.c. - Numru 40551N. [9] ZO tghid li f'Novembru tal-1997 kien mar ikellimhom fid-dar taghhom certu Philip Borg li qalilha li kien rapprezentant tal-*Middle Sea* u li xtaq ikellimhom dwar investment li jrendi.

Tghid li Philip Borg kellimhom fuq polza tal-hajja mal-*Middlesea* imsejha *Baby Bond* li qalilhom tkun tajba ghalihom ghax peress li kellhom zewgt itfal zghar din tkun l-ahjar mod kif ifaddlu ftit ftit kull sena biex meta jigu jikbru t-tfal

[8] Transkrizzjoni tax-xhieda ta' ZO tal-5 ta' Settembru 2023, pagna 1
[9] Dokument C anness mal-*affidavit* ta' ZO tas-17 ta' Lulju 2023

ikunu jistghu jghinuhom jew biex jibqghu jistudjaw jew biex jiehdu l-istat taghhom.

Qalilhom li jekk ihallsu Lm200 fis-sena ghal 25 sena, meta taghlaq il-polza din tkun akkumulat ghal Lm11,861 li maghha jizdied il-*final bonus* tal-ahhar u jiehdu s-somma ta' Lm16,310, u dan meta jkunu hallsu Lm5,000 premium matul is-snin. Huwa tahom *Quotation* [10] u meta l-Ilmentatrici staqsiet jekk is-somma hix garantita, Philip Borg irrisponda "*Ara Sinjura, din is-somma ser tehodha, jista' jkun anke izjed*". ZO tahlef illi "***ma kienx qalli li din is-somma ta' Lm16,310 kienet estimate****; l-enfasi kienet fuq l-ammont ta' flus*". [11]

NO u ZO ma ddecidewx dakinhar tas-17 ta' Novembru 1997 meta kien mar ghandhom Philip Borg izda dan tal-ahhar insista li jehdilhom il-firma taghhom fuq *Application Form* [12] "*bil-lest*" ghal meta jiddeciedu. L-Ilmentatrici tahlef fl-*affidavit* taghha li regghet cemplet lil Philip Borg biex jaccertaha li din mhix xi loghba u rega' kkonfermalha li jekk thallas Lm205.90 kul sena ser ikollhom kopertura tal-hajja ta' Lm4,009 u u jekk izommu l-polza sal-ahhar jiehdu *"s-somma ta' Lm16,310 jew anke forsi izjed*".[13]

Philip Borg rega' mar id-dar tal-Ilmenaturi fil-11 ta' Frar ta' wara fejn l-Ilmentaturi kkonfermaw li jaqblu li jixtru l-Polza.

NO u ZO dejjem hallsu puntwalment il-premium annwali tal-polza tal-ilment odjern ta' Lm300, minkejja li matul it-trobbija u l-edukazzjoni ta' wliedhom, is-Sur NO kien l-uniku *breadwinner* fuq paga qrib dik minima.

1.3 ZO tghid li meta kienet tircievi l-*Policy Statements* ta' kull sena hija kienet tinnota li s-somma kienet qed tikber bil-mod wisq, izda li kienet tkellem lil Middlesea u ta' kull darba kienu jserrhulha rasha li kull ma kellha taghmel huwa li zzomm il-hlas tal-*premium* annwali u fl-ahhar is-somma tizdied bil-*bonus* finali biex tlahhaq is-somma indikata fil-*Quotation*. U l-Ilmentaturi komplew ihallsu l-*premium* in *bona fede* li l-aspettattivi legittimi taghhom jintlahqu.

Ara wkoll Paragrafu 10 ta' din in-Nota ta' Sottomissjonijiet.

---

[10] <u>Dokument A</u> anness mal-*affidavit* ta' ZO tas-17 ta' Lulju 2023
[11] Transkrizzjoni tax-xhieda ta' ZO tal-5 ta' Settembru 2023, pagna 2
[12] <u>Dokument A.i</u> anness mal-*affidavit* ta' ZO tas-17 ta' Lulju 2023
[13] *Affidavit* ta' ZO tas-17 ta' Lulju 2023, Para 2, Pagna 2

1.4 F'Jannar tal-2023 l-Ilmentaturi rcevew ittra tal-MSV tat-12 ta' Jannar 2023, [14] fejn intqalilhom li s-somma li kienu ser jiehdu kienet €15,632. 15,632 Ewro, mhux Liri Maltin. Din is-somma ta' €15,632 meta mqabbla ma' dik fil-*Quotation* ta' Lm16,310, jew €38,006, hija ekwivalenti biss ghal 41% tas-somma li abbazi taghha l-Ilmentaturi qablu li jixtru l-Polza.

2. ***Rate of Return***

Fir-Risposta ghall-Ilment tas-socjetà konvenuta, Paragrafu 19, l-MSV tghid li l-parti tal-premium tal-investiment *"xorta wahda marret tajjeb"*. Fl-*affidavit* tac-*Chief Operations Officer* Victor Farrugia, Paragrafu 25, ighid li l-qligh assolut ta' din il-Polza huwa €5,031, ekwivalent ghal *average rate of return* ta' 2.87% *per annum.* Veru li dan ir-*return* huwa wara t-taxxa, izda dan huwa incidentali in kwantu l-fatt li ma hemmx taxxa fuq dan il-qligh mhux xi mertu tas-socjetà konvenuta izda sempliciment beneficcju li l-Istat ried jaghti lit-*taxpayers*. Huwa argumentar illogiku u ghal kollox gratuwitu li l-MSV tghid li peress li ma hemmx taxxa dovuta bil-15%, allura hemm *gross return* ta' 3.38%, li fi kwalunkwe kaz ikun xorta *return* mizeru. Dan ta' wara t-taxxa huwa argument fazull iehor ta' kif is-socjetà konvenuta tipprova timpressjona lill-investituri *retail* taghna u jidher li qed tittanta tizvijja lill-Arbitru wkoll li però fin-numri inzerta huwa mharreg bizzejjed.

3. **L-avarija bejn is-somma prospettata u dik finalment offruta ma tista' qatt taqa' fil-parametri tat-tifsira ordinarja tal-kelma "*estimated*".** Is-somma finali offerta mis-socjetà assikuratrici konvenuta ta' €15,632.57 (jew Lm6,710) bhala valur ta' maturità tigi biss 41% tas-somma prospetta minn Philip Borg bhala rapprezentant tal-konvenuta ta' Lm16,310, jew €38,006, meta kien qed ibiegh il-polza fis-17 ta' Novembru 1997. **Divergenza negattiva ta' 59% tas-somma prospettata fil-fazi tal-bejgh ma tista' qatt tkun gustifikata bhala varjazzjoni ragonevoli kumpatibbli mal-kelma "*estimated*".**

Fi ***MN u NN vs MAPFRE MSV Life p.l.c.***, OAFS 119/2018, deciza fis-17 ta' Frar 2020, l-Arbitru jghid x'ghandha tfisser il-kelma "*estimate*": *Minkejja li giet uzata il-kelma estimate dan ma jfissirx li kellha ssir stima kif gieb u lahaq, imbaghad, fid-data tal-maturita' naraw x'jigri.* ***Stima ma tfissirx somma preciza imma lanqas ma tfisser hlas ta' nofs is-somma imsemmija jew anqas. Meta***

[14] Dokument D anness mal-*affidavit ta*' ZO tas-17 ta' Lulju 2023

bniedem jinghata stima jistenna li dik l-istima ma tkunx wahda illuzorja jew maghmula biex thajjar lil dak li jkun jinvesti".

L-istess kif qalet il-Qorti tal-Appell fi ***Tarcisio Tabone vs MSV Life Plc,*** Appell 6/2018 deciz fis-6 ta' Mejju 2019, Para 20-21: *"Bil-kelma 'estimated' ghalkemm wiehed jista' jifhem li s-somma m'hijiex ezatta, pero' ma tatihx x'jifhem li bejn din ic-cifra u l-ammont li jircievi jista' jkun hemm diskrepanza ta' eluf kbar ta' Euros".*

Fil-kaz l-iehor fejn l-MSV azzardat tappella, l-Qorti tal-Appell fi ***Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life***, il-Qorti qalet: *"… jekk l-appellanti deherilha li hija ma kinitx f'pozizzjoni tipprogetta l-maturity value tal-polza, kellha tinforma b'dan lill-appellat a tempo vergine, mhux tinducih jemmen li kien se jippercepixxi somma flus meta sar il-bejgh u wara 25 sena tohrog bl-argument li maturity value indikat minnha … kien minghajr garanzija … ".* [15]

4. **L-Ilmentaturi jishqu li ma rcevew l-ebda spjegazzjoni minghand is-*salesperson* tal-konvenuta Philip Borg fis-sens li s-somma wahda indikata mal-maturità bl-inkluzjoni tal-*bonus* finali ta' Lm16,310 setghet tvarja materjalment**

L-Ilmentaturi iddikjaraw fl-*affidavit* u anke *viva voce* fil-process li Borg ma semmilhomx u lanqas spjegalhom x'fatturi jista' jkun hemm li jiddeterminaw s-somma finali li jiehdu mal-maturità. Kif sostniet ZO fi kliemha stess, li *"s-Sur Borg ma semmilix kienx jezisti xi fattur, xi cirkostanza jew xi avveniment li jista' jaffettwa hazin l-ammont li hemm imsemmi fil-quotation b'mod u manjiera li jiena nista' niehu inqas ; nghid li assolutament fl-ebda mument ma semmihuli dan ir-riskju ; lili beda jaccertani mis-somma u l-hin kollu jghidli li tista' tkun aktar minn hekk, b'subghajh fuq l-ammont"*. [16]

Hekk inholqot l-aspettativa legittima tal-konsumaturi konjugi NO u ZO li jippretendu dak li nghataw x'jifhmu li ser jiehdu, ossia Lm16,310.

[15] Ara decizjoni tal-25 ta' Marzu 2019, pagna 15 u 16, Para 54 u 55 u 56 u 61
[16] Transkrizzjoni tax-xhieda ta' ZO tal-5 ta' Settembru 2023, pagna 2

5. **In-nuqqas ta' spjega oggettiva ta' x'jista jigri fil-futur u tal-limitazzjonijiet tal- *Quotation*, huma kumpatibbli mal-interess personali tas-*salesman* li jaghlaq il-bejgh ghax inkella ma jiehux kummissjoni**

Il-hlas ta' kummissjoni ghal kull polza li kien jaghlaq Philip Borg hija kkonfermata minnu stess in kontroezami.[17] L-entuzjazmu tieghu li jikkonkludi l-bejgh hu kkoroborat mill-fatt li l-*Quotation*, Dokument A, u l-*Proposal Form,* Dokument A.i, huma datati fl-istess jum li s-*salesman* mar izur lill-Ilmentaturi u ltaqa' maghhom l-ewwel darba f'hajjtu, minkejja li l-Ilmentaturi qalu lis-Sur Borg li ma kienux ghadhom decizi u minkejja li dan kien impenn finanzjarju ta' 25 sena.

6. **L-Ilmentaturi kellhom dritt jifhmu li *"l-Estimated Maturity Value kien garantit"***

6.1 Kif ighid l-Arbitru konsistentament fid-decizjonijiet tieghu - u hawn qed jigi ccitat kaz b'cirkostanzi simili ferm, ***VG u RG vs. MAPFRE MSV Life p.l.c.***, [18]

> *"l-Arbitru jrid jikkunsidra u jiehu kont, b'dak il-mod u sakemm huwa jidhirlu xieraq, 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 ...* ***Ghalhekk hu ragonevoli li persuni li m'humiex midhla tal-qasam tal-assikurazzjoni jifhmu li meta timmatura l-polza jiehdu dawk l-ammonti. Imkien ma gie ppruvat li lill- Ilmentaturi intqalilhom li l-polza tiddependi fuq l-investimenti li taghmel il-kumpanija … Ma jkun gust xejn li rapprezentant ta' kumpanija tal-assikurazzjoni jgholli l-aspettativi tal-konsumatur biex jixtri l-polza u meta dawk il-weghdiet ma javverawx irwiehhom, jibda jiddeskrivi kif tahdem il-polza. Dan kellu jsir waqt il-bejgh biex il-konsumatur ikun f'pozizzjoni jaghzel jekk jixtriehx jew le.*** *Dan specjalment meta kuntratt bejn assikurazzjoni u assikurat hu bbazat fuq l-uberrimae fides kif qalu diversi drabi l-Qrati taghna".*

6.2 Il-Qorti tal-Appell fi ***Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life***, meta kkonfermat decizjoni ohra tal-Arbitru kontra l-istess socjetà konvenuta, tghid li l-

[17] Transkrizzjoni tax-xhieda tas-seduta tas-16 t'Ottubru 2023, pagna 6
[18] OAFS 008/17, fid-Decizjoni tat-13 ta' Marzu 2018, pagna 4/5

ispjegazzjonijiet tal-konvenuta f'xi ittra ta' risposta ghal ilment jew f'xi *affidavit* taghha:

> *"ma tistax isservi biex iggib fix-xejn dak li xehed l-appellat ghal dak li jirrigwarda x'kien gie mwieghed lilu* ***meta xtara l-polza ….*** [19] *f'kaz simili konsumatur jinghata stima, salv f'kazijiet fejn issir disclaimer specifika, tinholoq aspettativa fil-konsumatur li bejn wiehed u iehor dak hu l-valur li ser jircievi;* ***f'dan il-kaz, ma saret l-ebda kwalifika jew disclaimer meta l-appellat inghata estimated maturity value; ghalhekk kellu ragun jippretendi li kien sejjer jippercepixxi piu' o meno dak l-ammont … dikjarazzjoni anzi li taghti lill-konsumatur x'jifhem li l-maturity value kkwotat kien garantit*** *… aspettativa trid tigi onorata bhal kull obbligazzjoni naxxenti minn rabta kuntrattwali".* [20]

7. **L-*Important Notes* fuq wara tal-*Quotation* u l-Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta**

7.1 Huwa veru li kif tinsisti *ad nauseam* is-socjetà konvenuta, inkluz f'Paragrafu 2, 7, 10 u 11 tar-Risposta taghha, kif ukoll fl-*affidavit* tas-Sur Farrugia, li fuq wara tal-*Quotation* hemm test li jitfa' dubju fuq il-*quantum* tal-bonuses annwali bl-uzu ta' terminologija difensiva bhal *"if any"* u kliem bhal *"depending on its profits experience"* u l-uzu ripetut tal-Ingliz kundizzjonat tal-verb *"may"*. Ghajr ghal dawn il-kliem dghajfa – aktar f'natura ta' klawzola ta' ezoneru - ma hemm l-ebda indikazzjoni li l-ammont prospettat taht l-*estimated amounts* fil-*Quotation* ma jigux milhuqa.

Tahlef ukoll li zgur li ma semmilhomx x'hemm fuq wara tal-*Quotation*, l-hekk imsejha "*Important Notes***"**, wisq anqas qarahomlhom jew spjegahomlhom. Tghid is-Sinjura ZO : *« nghid li dik il-kitba fuq wara lanqas rajtha. Dik mort infittex fil-karti wara li din is-sena rcevejt ir-risposta tas-Sur Farrugia u qieghda nara li dik kienet fuq wara tal-karta u miktub naqra fuq ic-car. Nghid li jien ma kontx naf bih … nghid taht dan il-gurament li dan id-dokument la qrahuli u lanqas spjegahuli".*

7.2 Dawn l-artificji litterarji huma sempliciment l-uzu ta' *disclaimers* ta' natura ta' klawzoli mhux gusti jew espressjonijiet ipprojbiti in kwantu jizvijjaw permezz

---

[19] Ara Decizjoni tal-Qorti tal-Appell tal-25 ta' Marzu 2019, Para 42, pagna 12

[20] *Ibid* pagna 15 u 16, Para 54 u 55 u 56 u 61

ta’ stqarrijiiet jew omissjonijiet qarrieqa ai termini tal-Kap. 378, l-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur, Taqsima VII, fil-konfront ta’ konsumaturi bi taghrif, esperjenza u kapacita’ negozjali ghall-ahhar inferjuri ghall-akbar socjetà assikuratrici fil-pajjiz.

Fi kwalunkwe kaz l-Arbitru diga’ esprima ruhu ripetutament b’mod car dwar dawn in-noti fuq wara tal-*quotation*. Per ezempju fi ***KH vs. MAPFRE MSV Life plc***, OAFS 0154/2018, deciza 10 ta' Marzu 2020, l-Arbitru ighid “*anke kieku l-ilmentatur qara sew dawn in-Notes, xorta wahda ma kienx ikollu stampa cara ghax dak li hemm f’dawn in-Notes gie kontradett mill-istess provditur tas-servizz li hareg tabella li kienet tipprogetta ghal 20 sena*”.

8. **L-agir ta' kummercjant anke fil-fazi pre-kontrattwali**

Inutli l-konvenuta tispjega it-teknika ta' kif tahdem il-Polza mertu ta’ dan l-Ilment kif ghamel fl-*affidavit* solitu tieghu tas-6 ta’ Marzu 2023 is-Sur Victor Farrugia, COO tal-konvenuta; dan mhux bizzejjed. Kif ighid l-Arbitru f’Kaz OAFS 459/16, ***ZN vs MSV Life p.l.c***., deciza fit-28 ta' Dicembru 2017:

> "*huwa minnu li l-provditur tas-servizz jaghti spjegazzjoni shiha u cara ta' kif tahdem endowment policy, pero' dan kellu jinghad lill-Ilmentatur qabel ma ibieghlu l-prodott u mhux waqt il-kaz bhala forma ta' difiza ghalih … dan kellu jigi spjegat lill-Ilmentatur qabel ma kkommetta ruhu ghall-investiment … wiehed irid jara x'kien qed jifhem l-Ilmentatur; huwa fehem li … meta l-polza timmatura se jiehu s-somma mwieghda meta xtara l-prodott*".

Li kien necessarju huwa li min biegh il-polza – Philip Borg - ikun spjega dan kollu u jara li l-konsumatur jifhmu, kif tabilhaqq stqarret il-Qorti tal-Appell fil-kaz ta' ***Raymond Camilleri et vs Touring Mediterraneo Ltd***, dwar kif:

> "*dik il-fazi pre-kontrattwali ghandha parti sinifikattiva l-buona fede tal-kontraenti, intiza din bhala dak id-dover li l-partijiet jinformaw lil xulxin b'dawk l-elementi ta' intendiment aktar preciz u ezatt tal-kuntratt li jkun ser isir;* ***huwa utli li jinghad li f'dan l-istess dover ta' informazzjoni ghandhom ikunu maghrufa u spjegati wkoll kull kawza ta' inefficjenza tal-kuntratt jew il-kawzi tal-inadempiment tieghu***".

Issa fil-kaz odjern, l-Ilmentaturi spjegaw, fl-Ilment kif ukoll *viva voce*, dak li qalilhom ir-rapprezentant tal-konvenuta, u effettivament ipperswadihom biex jipprocedu jixtru l-polza mertu ta' dan l-Ilment.

Hu ghalhekk li l-Qorti tal-Appell fil-kaz diga' citat, Appell Numru 34/2018, deciz fil-25 ta' Marzu 2019, ***Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life plc***, fir-rigward tal-*Quotations* li tat is-socjetà konvenuta qalet li:

> "*ma hemmx dubju ghalhekk li dak dikjarat fl-imsemmija dokumenti jibqa' jorbot lill-partijiet*" u li "*l-appellat li baqa' jhallas il-premium kull sena sal-maturita' isegwi li baqa' bl-istess understanding li kien inghata meta xtara l-polza*". [21]

9. **L-aspett tal-*Life Cover***

F'Para 20 tar-Risposta ghall-Ilment u fi Paragrafu 5 tal-*affidavit* tax-xhud tas-socjetà konvenuta, Victor Farrugia, il-konvenuta tispjega li apparti l-element ta' investiment, il-polza kienet toffri assikurazzjoni fuq il-hajja ta' Lm4,010. A propozitu ta' dan irid jigi rilevat illi parti mill-*premium* ta' kull sena ta' Lm205.90 kienet qed tithallas biex tixtri din il-kopertura tal-hajja bi *premia* b'rata kummercjali ghall-ilmentaturi bl-eta' u l-istat ta' sahha taghhom fi zmien il-hrug tal-polza. Attwalment il-*Quotation* kienet tghid li l-*premium* huwa Lm200 u l-istess *Quotation* kienet qed tipprospetta kemm il-valur ta' maturità ta' Lm16,310 kif ukoll il-kopertura tal-hajja. Imbaghad, *to add insult to injury,* il-*premium* kompla zdied baxx baxx ghal Lm205.90.

Ghalhekk l-impressjoni li tipprova taghti l-konvenuta li l-provvista ta' *life cover* tiggustifika li s-socjetà konvenuta toffri tnaqqis daqshekk kbir minn dik prospettat minnha mal-maturita' tal-polza hija zvijjanti. L-*Estimated Maturity Value* li kien gie indikat lill-Ilmentatur kien digà qed jiehu dan il-*life cover* in konsiderazzjoni.

10. **L-*Annual Statements***

Fi varji paragrafi tar-Risposta (Para 17) u anke fl-*affidavit* ta' Victor Farrugia, il-konvenuta tirrepeti d-difiza taghha ta' kull darba li kienet tibghat l-

[21] Ara Decizjoni tal-Qorti tal-Appell, Para 50, pagna 14

Annual Statements u tgharrafhom *"bl-andament tar-rata tal-imghax".* L-implikazzjoni tas-socjetà konvenuta hi li hija mal-ewwel bdiet tindika wara l-bejgh tal-polza li l-ammont imwieghed ma kienx genwin u mhux ser jintlahaq. Bhallikieku dan jista' jiggustifika l-agir tal-bejgh nieqes mis-sewwa li sehh.

L-Ilmentaturi bhala konsumaturi dahlu ghal kuntratt ta' 25 sena bi *bona fede* u ma ghaddilhomx minn mohhhom li l-akbar assikuratur f'Malta kien ser jonqos jadempixxi ruhu ma' dak li bl-aktar mod car - ghal min hu ta' rieda tajba - gie indikat bhala somma ta' maturita'. Huma da parti taghhom dejjem zammew bi precizjoni mal-impenji taghhom bil-hlas puntwali ta' Lm205.90 premium dovut kull sena fuq il-polza u dan minkejja li mhux facli ghal koppja li tippercepixxi paga wahda, qrib hafna dik minima, ta' gardinar u fl-istess hin trabbi u teduka zewgt itfal fil-kondizzjonijiet socjo-ekonomici tal-lum.

L-Ilmentaturi baqghu dejjem jistriehu fuq il-weghda ta' Philip Borg meta bieghilhom il-polza, izjed u izjed ghaliex l-Ilmentatrici tistqarr fix-xhieda guramentata taghha illi *"kont nircievi l-istatements kull sena minghand il-Middlesea. Nghid li kont incempel diversi drabiu nghidilhom li s-somma tiela' bil-mod wisq u li kont nibza' li mhux ser tilhaq is-somma li gejt imwieghda. Dejjem kienu jghiduli li rrid nibqa' sal-ahhar u nibqa' regolari fil-hlas tieghi u ma nhollhiex ghax jekk inhollha ser nehel ic-charges u nitlef il-bonuses kollha li nkun hadt sa dak il-perjodu".* [22]

Anke dwar dan l-argument tas-socjetà konvenuta, l-Arbitru diga' ddecieda ripetutatment u inutli li wiehed itawwal bla bzonn: ***Tarcisio Tabone vs MSV Life plc***, OAFS 459/2016, deciza fit-28 ta' Dicembru 2017, pagni 11 sa 13, u kkonfermata wkoll mill-Qorti tal-Appell, Appell 6/2018, deciz fil-25 ta' Marzu 2019; **MN u NN vs MAPFRE MSV Life plc**, OAFS 119/2018, deciza fis-17 ta' Frar 2020, pagni 19 sa 20; ***Silvio Cini vs MAPFRE MSV Life plc***, OAFS 174/2018, deciza fl-10 ta' Marzu 2020, pagna 22; ***DS vs. MAPFRE MSV Life plc***, OAFS 001/19, deciza fl-10 ta' Marzu 2020, pagna 19; ***Arthur u Joan Burnell vs. MAPFRE MSV Life plc***, OAFS 095/2019, deciza fil-21 t'Ottubru 2020, pagna 21; ***CF vs MAPFRE MSV Life plc***, OAFS 065/2019, deciza fit-3 ta' Novembru 2020, pagna 16; **BS, MF U FA vs. MAPFRE MSV Life plc**, OAFS 018/20, 019/20 u 020/20 deciz fit-23 ta'

[22] Transkrizzjoni tax-xhieda ta' ZO tal-5 ta' Settembru 2023, pagna 3

Marzu 2021, pagna 17; u ***CP vs. MAPFRE MSV Life plc***, OAFS 092/20, deciza fit-23 ta' Marzu 2021, pagna 18.

11. **Ir-regolamenti fis-sehh fil-mument tal-bejgh**

F'Para 22 tar-Risposta tas-socjetà konvenuta, u fi Para 22 u 23 tal-*affidavit* tax-xhud taghha, jerga' jsir l-argument li l-Ilment m'ghandux mertu ghaliex is-socjetà konvenuta kienet bieghet din il-polza *de quo* skond ir-Regoli fiz-zmien tal-bejgh. Ghalhekk l-Ilmentaturi jillimitaw rwiehhom billi jiccitaw biss id-decizjoni tal-Qorti tal-Appell fi ***Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life plc*** tal-25 ta' Dicembru 2019 fejn tghid:

"61. F'dan il-kuntest (is-socjetà konvenuta) tikkontendi li l-ligi applikabbli hi l-Att dwar il-Kummerc tal-Assigurazzjoni, Kap. 403 tal-Ligijiet ta' Malta. ***Id-decizjoni tal-Arbitru ma tghidx li l-polza in kwisjoni inbieghet illegalment****. Dak li gustament iddecieda l-Arbitru kien li l-mod kif inbieghet il-polza, anke fil-kuntest tal-garanziji li nghataw lill-ilmentatur bil-miktub, wassal lil dan tal-ahhar biex jifforma* ***aspettativa legittima li baqghet ovvjament hemm matul is-snin****, li wara 25 sena li matulhom dejjem hallas il-premium stabbilit, kien ser jircievi bejn wiehed u iehor is-somma ta' Lm10,000.* ***Tali aspettativa trid tigi onorata bhal kull obbligazzjoni ohra naxxenti minn rabta kuntrattwali. Ma giet kwotata l-ebda ligi allegatament applikabbli fiz-zmien in kwistjoni li tezonerah minn dan****".*

12. Il-kriterji tal-kredibilità, konsistenza u verosomiljanza fil-verzjoni tal-partijiet

Huwa fatt innegabbli li dak li stqarret l-Ilmentatrici mal-Arbitru ta' dak li fil-fatt gara fis-sens li Philip Borg fil-kaz partikolari taghha u ta' zewgha qatt ma semma xi fattur li seta' jnaqqas b'mod drastiku is-somma ta' maturita' prospettata fil-*Quotation* gew kontradetti mis-*salesperson* tas-socjetà konvenuta, Philip Borg, *tied insurance intermediary* tas-socjetà konvenuta. Ix-xhieda ta' Philip Borg hija mahsuba sewwa u intiza biex ta' *text book reply* ta' x'ghandu jaghmel rapprezentant bhalu, xhieda dijametrikament opposta ghal dak li qalet l-Ilmentatrici. Ix-xhieda ta' Philip Borg tista' tidhol fil-*Model Question & Answers* tal-ezamijiet tal-istudenti.

Ix-xhieda tas-Sinjura ZO hija korraborata mid-dikjarazzjoni solenni ta' zewgha li jikkonferma li kien prezenti fiz-zewg laqghat u li dak *"li qalet il-mara huwa kollha veritjier"*. [23]

Il-Qrati taghna kemm il-darba gew rinfaccjati b'sitwazzjonijiet fejn ikun hemm kunflitt tal-provi. F'sentenza ricenti tal-Prim Awla, ukoll dwar agir inadempjenti ta' provditur ta' servizz finanzjarju konsistenti f'nuqqas ta' spjega tajba tal-kundizzjonijiet tal-investiment li kien qed jippoponi l-provditur tas-servizz lill-konsumatur fil-fazi pre-kontrattwali, dik fi ***Saviour Cutajar vs. All Invest Co Ltd***, Rik 458/2012/JPG, 18 ta' Jannar 2019, il-Qorti ticcita gurisprudenza precedenti [24] u taghmel taghha l-istess insenjament, kif gej:

> *"Mhux kwalunkwe tip ta' konflitt fil-verzjonijiet moghtija tal-partijiet ghandu jhalli lil Qorti f'dak l-istat ta' perplessita' li minhabba fih ma tkunx tista' tiddeciedi b'kuxjenza kwieta u jkollha toqghod fuq ir-regola ta' l-in dubio pro reo ... meta l-kaz ikun hekk,il-Qorti m'ghandhiex taqa' comb fuq l-iskappatoja tad-dubju, imma* ***ghandha tezamina bl-akbar reqqa jekk xi wahda miz-zewg verzjonijiet, fid-dawl tas-soliti kriterji tal-kredibilita' u specjalment dwar il-konsistenza u verosomiljanza, ghandhiex teskludi lill-ohra, anke fuq il-bilanc tal-probabilità u tal-preponderanza tal-provi, ghax dawn, f'kawza civili, huma generalment sufficjenti ghall-konvinciment tal-gudikant*** *... anzi f'kazijiet bhal dawn, aktar ma jkun il-konflitt bejn verzjoni u ohra, aktar tidher il-possibilita' tal-qerq da parti ta' xi wiehed mill-kontendenti".*

Interessanti l-fatt li f'din il-kawza ta' ***Saviour Cutajar vs. All Invest Co Ltd***, is-socjetà konvenuta f'dak il-kaz kienet maghmula minn l-istess nies li jbieghu il-*life policies* tal-MSV, Rosewall, li maghha jikkonferma l-istess Philip Borg *"nghid li fl-1997 konna naghmlu parti minn grupp iehor ta' intermedjarji; konna impjegati ta' kumpannija Rosewall Co Ltd"*. [25]

[23] Transkrizzjoni tax-xhieda tas-seduta tal-5 ta' Settembru 2023, pagna 3
[24] (***Carmelo Farrugia vs Rokko Farrugia***, Prim Awla, Qorti Civili, 24 ta' Novembru 1966, u ***Joseph Vella vs Judas Taddeo sive Teddy Borg et***, Qorti tal-Magistrati (Ghawdex) (Gurisdizzjoni Superjuri), 19 ta' Mejju 2015),
[25] Transkrizzjoni tax-xhieda tas-seduta tas-16 t'Ottubru 2023, pagna 6

L-Ilmentatrici kienet dejjem konsistenti fil-verzjoni taghha, kif korroborata mix-xhieda ta' zewgha li kien prezenti meta ghal darbtejn Philip Borg mar id-dar taghhom, u kkonferma dak kollu li qalet hi.

Dak li qed tallega l-Ilmentatrici fis-sens li ma saritx spjega tajba ta' x'jista' jikkawza riduzzjoni tal-valur tal-maturita' meta kkumparat mal-*Quotation* li nghatat meta kienet qed tinbiegh il-Polza <u>ma hu xejn differenti minn dak li qalu ohrajn f'tant kazijiet ohra decizi mill-Arbitru kontra l-istess socjetà konvenuta</u>.

Il-prattika zvijjanti tas-socjetà konvenuta kienet *feature* komuni bir-rapprezentanti tas-socjetà konvenuta konsistentament jaghtu nuqqas ta' spjega ta' kif polza tista' thallas anqas minn dak prospettat – dak li t-Taqsima VII tal-Kap. 387 isejjahlu *"ommissjoni zvijjanti*" - u dan li ma tmurx taghmilha anqas attraenti u l-konvenuta titlef il-bejgh u s-*salesman* jitlef il-kummissjoni fuq il-bejgh. **<u>Hawn hu l-kunflitt ta' interess li jwassal ghan-nuqqas ta' *bona fede* pre-kontrattwali</u>** li jwassal biex konsumatur jigi zvijjat, u dan anke jekk ma kienx hemm intenzjoni li jigi defrodat min jixtri l-polza.

<u>Dak li stqarr Philip Borg minn naha l-ohra ntqal minn persuna li ghadu jaqla' hobzu mill-bejgh ta' poloz tal-konvenuta u hu minn ewl id-dinja li li kieku kellu jikkonferma li fil-fatt ma tax spjegazzjoni lil *policy holder* dwar x'fatturi setghu jikkawzaw li Polza thallas ferm inqas minn kif jinghad fi *Quotation* ikun qed jammetti lill-erbat irjieh li ma ghamilx xogholu tajjeb u ammissjoni bhal din tkun detrimentali ghal kontinwazzjoni tal-karriera tieghu</u>.

Issa sta ghall-Arbitru, bhala gudikant fil-kaz *de quo*, jizen il-valur probatorju u l-verosimiljanza ta' dak li qalu kemm l-Ilmentaturi, kif ukoll *is-sales person* Philip Borg, u jara l-kredibilità fejn qieghda, kif anke jiddisponi Artiklu 25(3)(b) tal-Kap. 555 meta jipprovdi li l-Arbitru ghandu jiddeciedi l-ammissibbilita', ir-rilevanza, il-materjalita' u l-piz tax-xhieda dokumentarja u orali.

13. **Gheluq**

It-talbiet tal-Ilmentaturi huma li l-konvenuta jonoraw u jinadempjixxu ruhhom mal-obbligi kuntrattwali taghhom abbazi ta' dak li *de facto* wieghedu u qalu lill-Ilmentaturi irrispettivament mill-varji *disclaimers* li jista' jkun hemm

galadarba ma gewx spjegati, anzi kienu mohbija, u li ghalhekk fi kwalunkwe kaz ma jorbtux ghax mhux konsistenti mal-Att dwar l-Affarijeit tal-Konsumatur Taqsima VII. It-talbiet qed isiru mhux ghax sempliciment il-valur tal-maturita' huwa anqas milli prospettat izda ghaliex fi kwalunkwe kaz "*estimate*" ma tista' qatt tinftiehem li jkun hemm differenza ta' 59% anqas.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha premessi, l-esponenti umilment u bir-rispett jitolbu lis-Sinjurija Tieghu l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji illi, tenut kont, *inter alia*, tal-Artikolu 19(3) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta:

i. jiddikjara li s-socjetà konvenuta ma mxietx b'mod gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi sostantivi tal-kaz mal-esponenti meta:

a. m'adempjietx ruhha mal-obbligi kontrattwali taghha lejn l-Ilmentaturi;

b. l-agir ilmentat kien jikkostitwixxi agir nieqes mill-*bona fide* li dejjem esigiet il-ligi fis-sens ta' dak li qalu l-qrati taghna li *"ukoll f'dik il-fazi pre-kontrattwali ghandha parti sinifikattiva l-buona fede tal-kontraenti, intiza din bhala dak id-dover li l-partijiet jinformaw lil xulxin b'dawn l-elementi ta' intendimenti aktar preciz u ezatt tal-kuntratt li jkun ser isir … Huwa utli li jinghad li f'dan l-istess dover ta' informazzjoni ghandhom ikunu maghrufa u spjegati wkoll kull kawza tal-inefficjenza tal-kuntratt jew il-kawzi tal-inadempjiment tieghu".* [26]

c. l-agir taghha ma lahaqx l-aspettativi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur li jippretendi li, jekk tinghata *"estimate"* jew "*quotation*" jew "*illustration*", sia wahda orali u informali, u sia b'mod formali, ta' kemm kellu jircievi meta timmatura polza, ir-rizultat attwali ta' €15,632 ma jkollux avarija negattiva ta' 59% mac-cifra prospettata lill-Ilmentaturi konsumatur ta' Lm16,310 jew €38,006 li nghatat fil-mument tal-bejgh;

ii. jiddikjara u jiddeciedi li s-socjetà konvenuta tigi ordnata li tottempora mal-impjeni taghha skond il-*Quotation* li harget hija stess, jigifieri li

[26] ***Raymond u martu Redenta Camilleri vs Touring Mediterraneo Ltd,*** Qorti ta' l-Appell, Appell Numru 240/2008/2, deciz 6 t'Ottubru 2010, Onor Imhallef P. Sciberras

thallas l-"*estimated maturity sum*" ta' Lm16,310, ekwivalenti ghal €38,006, jew somma ohra verjuri li taqa' fil-konfini tal-kelma "*estimated*" tal-istess somma;

iii. jiddikjara u jiddeciedi li s-socjetà konvenuta thallas lill-esponenti danni kkawzati minn nuqqas ta' qligh u dan billi jithallas imghax bir-rata legali mid-data tal-maturità tal-polza jigifieri tal-1 ta' Frar 2022 sad-data tal-hlas effettiv, jew kif is-Sinjurija Tieghu l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji jidhirlu xieraq, ekwu, gust u opportun.

iv. Bl-ispejjez kontra s-socjetà konvenuta.'[27]

Sottomissjonijiet finali tal-Provditur tas-Servizz

Dawn gew imressqa fl-14 ta' Dicembru 2023 u ssottomettew:

1. 'Illi filwaqt illi MSV tixtieq tistrieh fuq ir-riposta u l-Affidavit taghha minghajr il-htiega illi terga' taghmel sommarju ta' l-istess a skans ta' ripetizzjoni inutli, 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* u *Important Notes* dettaljati, fil-mument tal-hrug tal-polza permezz tat-*terms and conditions* tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.

   F'din in-nota ta' sottomissjonijiet MSV ser tindirizza principalment il-punti ewlenin u dwak imqajma mill-ilmentaturi fis-sottomissjonijiet finali taghhom sabiex tispjega ghal darba ohra ghalfejn it-talbiet originali tal-ilmentaturi li saru fl-ilment taghhom ghandhom jigu respinti *in toto*.

   <u>**MAPFRE MSV Life plc osservat l-Obbligi Kuntrattwali kollha taht il-Polza**</u>

2. Huwa car illi l-litigju ta' bejn il-partijiet huwa naxxenti minn divergenza bejniethom dwar ezattament x'kienu l-obbligazzjonijiet tal-MSV fir-rigward tal-polza in kwistjoni. L-ilmentaturi qed jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jordna lil MSV thallashom Euro 38,006.00 (inkluz il-*maturity value* fis-somma ta' Euro 15,632.57) abbazi tal-istima li inghatat lilhom meta xtraw il-polza in kwistjoni.

[27] P. 132 - 141

Però, MSV ippruvat illi l-obbligazzjonijiet taghha lejn l-ilmentaturi ma kienx il-hlas li kien indikat bhala wahda mill-*estimated maturity value* fl-istima izda il-hlas ta' "*<u>either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) and/or the specified additional benefits (if any).</u>*" MSV ottemporat ma' dawk l-obbligi peress li l-ilmentaturi ghadhom hajjin, u ghalhekk l-MSV kienet obbligata li thallas il-valur tal-*Policy Account* ghax ecceda s-*Sum Assured*. La fil-*quotations* **(Dok. MSV 1), (fol. 10)** li kienu ikkundizzjonati, la fl-*Important Notes* **(Dok. MSV 2),** u lanqas fil-*Baby Bond Schedule* **(fol. 17)** ma hemm weghda illi MSV kienet obbligata li thallas lill-ilmentaturi Lm 16,312 u ghalhekk ma jistax jinghad illi MSV naqset mill-obbligi taghha vis-à-vis l-ilmentaturi fir-rigward tal-Polza u li d-differenza bejn dak li hemm fil-*quotation* bhala *estimated maturity value* u l-*maturity value* attwali m'hija xejn hlief id-differenza fl-andament tas-suq tal-investimenti fiz-zmien meta nbieghet il-Polza u meta mmaturat il-Polza.

Dan huwa evidentament spjegat lill-ilmentaturi meta xtraw l-Polza permezz tad-dokumentazzjoni li nghataw lilhom li kien jinkludi l-kliem "*estimated*" u *specific disclaimers* illi l-*estimated maturity value* kienu mahdumin skont ir-rati ta' dak iz-zmien u li setghu jinbiddlu 'l fuq jew 'l isfel. Ghalhekk, jirrizulta car illi l-Polza ma tiggarantixxix il-hlas tal-ammonti indikati fl-istima. L-ebda stima ma setghet tikkristalizza l-valur li kien ser jithallas lill-ilmentaturi fil-maturità tal-polza ghax dak il-valur seta' javvera ruhu biss fid-data tal-maturità tal-polza ghax jibqa' jinbiddel sad-data ta' l-immaturar tal-polza u ghalhekk MSV osservat l-obbligi taghha fir-rigward tal-Polza.

3. Il-*quotation* kienet ikkundizzjonata u l-***estimated maturity values*** indikati fl-istima kienu **ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien** u fuq l-informazzjoni li MSV kellha dak iz-zmien u **ghalhekk il-kwotazzjoni kienet fil-fatt korretta u ghalhekk inharget in *bona fede***. Ghalhekk, il-*quotation* hija biss indikazzjoni u mhux ftehim dwar l-*estimated maturity value.*

Mala fede **tirrizulta biss jekk MSV kienet konxja b'informazzjoni ohra u hbiet dik l-informazzjoni mill-ilmentaturi. Dan zgur ma sarx mill-MSV bil-kuntrarju tal- qed jghidu l-ilmentaturi u ghalhekk agixxiet in bona fede u m'ghandhiex tkun ikkastigata ghal cirkostanzi li ma kienux fil-kontroll taghha izda minhabba dak li sehh fid-dinja tal-investimenti.**

4. Barra l-*quotation*, il-*policy schedule* tal-Polza tikkonferma illi l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u kien fid-diskrezzjoni tal-MSV illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. L-unika ammont li kien garantit mill-MSV kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Lm 4010 (Euro 9,340.79) Fil-fatt, fil-quotation, hdejn il-kelma "*Sum Assured*" ma kienx hemm il-kelma "*estimated"* bhal ma kien hemm hdejn il-kliem "*maturity value"* ghax fil-fatt "*sum assured"* kien garantit.

   Fil-fatt is-*Sum Assured* kien l-unika figura li kellhu il-kliem "*Basic Guaranteed*" hdejh. Dan jirrizulta ukoll mill-kuntratt tal-polza in kwistjoni. Kemm fir-risposta tal-MSV u kemm fl-*affidavit* tas-Sur Victor Farrugia hemm spjegazzjoni tad-dokument '*L-IMPORTANT NOTES'* (Dok. MSV2) li nghata mal-*quotation*. Fin-nota ta' sottomissjonijiet tal-ilmentaturi (paragrafu 7.1) inghad illi "*Ghajr ghal dawn il-kliem dghajfa – aktar f'natura ta' klawzola ta' ezoneru - ma hemm l-ebda indikazzjoni li l-ammont prospettat taht l-estimated amounts fil-Quotation ma jigux milhuqa."* Però, dan huwa invertier ghax fil-fatt dawn in-noti carament jghidu 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".***

   Fil-fatt, permezz tal-*Quotation* (Dok.MSV 1) l-ilmentaturi bil-firma taghhom ikkonfermaw:

   "*I/We hereby confirm that I/We have read and understood the Important Notes to this quotation and that the Representative has fully explained the notes overleaf to me/us and we satisfied with the policy/s illustrated and its explanation*." u allura ikkonfermaw li fehem u l-kontenut ta' dawn l-istess *IMPORTANT NOTES.*

5. Barra minn hekk, l-*Important Notes* anessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena u l-*media releases,* kif ukoll l-ittri fuq imsemmija jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kienux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u ghalhekk l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

   <u>L-ilmentaturi xorta ibbenifikaw mill-Prodott, u ma soffrew l-ebda danni u hadu prodott li mhux riskjuz</u>

6. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, fl-ewwel lok, il-polza *de quo* kienet tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentaturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema

kopertura ovvjament ghandha prezz u mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari bhal kont fil-bank jew meta jsir investiment. Irid jigi apprezzat illi MSV u mhux l-ilmentaturi hadu r-riskju illi tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentaturi ghax seta' kien il-kaz illi jekk l-ilmentaturi gew neqsin anke l-ghada tal-hrug tal-polza meta kienet ghadha hallset biss l-ewwel *premium*, MSV kienet tkun obbligata li thallas lill-eredi taghhom l-ammont ta' Lm 4010 (Euro 9,340.79)

Ghalhekk, kien hemm beneficcju (maghruf bhala s-*sum assured*) fl-ammont ta' Lm 4010 (Euro 9,340.79) li kien garantit u pagabbli fil-kaz ta' mewt tal-ilmentaturi qabel il-maturità tal-polza u anke fil-maturità tal-polza jekk il-valur tal-*Policy Account* (il-parti tal-investiment) ma kienx jeccedi s-*sum assured*. Però, jirrizulta illi MSV kienet disposta illi thallas bhala *maturity value* kwazi d-doppju tas-*sum assured* u ghalhekk ottemporat mal-obbligi taghha.

Ghalhekk kien jaqblilhom illi jaghmlu din il-polza minflok ihallu l-flus f'kont il-bank jew jaghmlu investiment iehor ghax kellhom sigurta illi jithallsu somma sostanzjali fil-kaz ta' mewt.

7. Fit-tieni lok, kwalunkwe pagament li hija obbligata li taghmel MSV lill-ilmentaturi taht din il-polza, huwa hieles mit-taxxa. Li kieku l-ammont ekwivalenti ghall-premium li thallas fuq din il-polza thalla f'kont il-bank jew sar xi investiment iehor, l-ilmentaturi kienu jkunu obbligati li jhallsu it-taxxa fuq l-interessi li kienu ser jircievu minghand il-bank fuq dawk il-flus li kien ser ikollhom fil-kont il-bank jew minn xi investiment iehor.

8. Fit-tielet lok, minkejja t-tnaqqis fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex l-*investment premium* li hallset l-ilmentatrici fuq il-polza in kwistjoni, li fid-data ta' l-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 10,601 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhala ma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Fil-fatt MSV ottemprat ma' l-obbligi taghha minhabba illi fil-fatt hija disposta illi thallas *maturity value* attwali li huwa ferm aktar mill-*investment premium*.

Ghalhekk, dan kien prodott ta' tfaddil ghax l-ilmentatrici irceviet lura dak li investiet u hafna iktar. Fil-fatt fin-nota ta'sottomissjonijiet stess l-ilmentaturi jghidu illi l-intermedjarju qalilhom li peress kellhom zewgt itfal zghar din tkun l-

ahjar mod kif ifaddlu ftit ftit kull sena biex meta jigu jikbru t-tfal ikunu jistghu jghinuhom jew biex jibqghu jistudjaw jew biex jiehdu l-istat taghhom.

9. Fir-raba' lok, il-prodott in kwistjoni mhux riskjuz ghax MSV kienet kontinwament taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u ta' l-*investment committees* tal-MSV, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA illi l-*MSV With Profits Fund* ma tinvestiex fi prodotti riskjuzi sabiex dejjem tkun f'pozizzjoni illi tiddikjara l-*bonus* ta' kull sena li jkun sostenibbili u li jippermettilha li thallas anke f'perjodu meta l-kundizzjonijiet ekonomici ma jkunux daqstant favorevoli.

   Fil-fatt, MSV baqghet tonora kull obbligu taghha li thallas il-*bonuses* hekk kif iddikjarathom ta' kull sena f'perjodu meta l-kundizzjonijiet ekonomici ma jkunux daqstant favorevoli. In oltre, il-*bonuses* hekk kif iddikjarathom ta' kull sena ma setghux jinzlu jew jitnehhew minkejja ic-caqliq fis-suq. Dan huwa fattur importanti hafna u karatteristika attrajenti hafna ta' din it-tip ta' polza u l-ilmentaturi qed tinjoraw li mhux kull investiment ikollu din it-tip ta' kundizzjoni, u hafna investimenti, anke jekk ikunu sejrin tajjeb ghal zmien, jafu jinzlu fil-valur, anke taht dak li ikun gie imhallas mill-investitur.

   Fil-fatt, minkejja ic-caqliq fis-swieq tal-investimenti MSV **baqghet thallas interessi hafna aktar oghla minn dawk li hallsu l-banek fuq kont il-bank u ghalhekk din hija raguni ohra ghalfejn l-ilmentaturi kien jaqblilhom jixtru l-polza in kwistjoni flok ihallu l-flus il-bank** jew jinvestu xi mkien iehor minghajr riskju. Kif jaf kulhadd, id-dinja ghaddiet minn bosta krizijiet finanzjarji wara li nharget il-Polza u bl-istess mod kif intlaqtu l-investimenti fil-banek u investimenti ohra, intlaqat l-investiment li sar fil-Polza u li MSV ma kienetx *immune* ghal dawn il-*global financial recession.* Però, nonostante, il-Polza xorta irrendiet ritorn fuq il-parti tal-investiment li kien oghla milli kieku l-ilmentaturi hallew flushom il-bank.

   Dan jikkonferma wkoll illi ma kien hemm l-ebda qerq da parti tal-MSV li tipprova thajjar lil dak li jkun jixtri l-Polza ghax ir-realtà dak iz-zmien kienet li kienu jithallsu interessi ferm oghla mil-lum u ghalhekk l-MSV kienet qed tagixxi in *bona fede* fuq informazzjoni li kellha dak iz-zmien u skont il-*good market practice* ta' dak iz-zmien.

10. Fil-hames lok, tant ma kienx riskjuz dan il-prodott illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbili fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo* minkejja illi dan il-qligh sar fi zmien fejn kien hemm tliet krizijiet finanzjarji u kien hemm il-pandemija tal-COVID 19. Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu ***net rate of return ta' 2.87% u rate of return (gross of 15% withholding tax) ta' 3.38%*** u gwadann ta' Euro **5,031.57** meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*investment premium*.

Wiehed irid japprezza ukoll illi r-*return on investment* kien ikun differenti li kieku l-investiment kien ta' *lump sum* jew fi prodott riskjuz jew l-investiment issarraf u thallas lura lill-ilmentaturi qabel ir-ricessjonijiet.

Fin-nota ta' sottomissjonijet tal-ilmentaturi (paragrafu 2) jirreferu ghar-*rate of return (gross of 15% withholding tax*) ta' 3.38% bhala *"argument fazull iehor ta' kif is-socjetà konvenuta tipprova timpressjona lill-investituri retail taghna*". Izda l-MSV ma taqbilx ma' dan l-irragunar ghaliex kienet karatteristika ta' dan il-prodott li l-ebda taxxa ma kienet ser tkun dovuta u dan m'ghandux jigi injorat. Ghalhekk meta l-MSV qed taghti din l-informazzjoni tkun qed taghti stampa cara ta' xi gwadann verament ghamlu l-ilmentaturi peress illi bhalma zgur jafu l-ilmentaturi, normalment tithallas it-taxxa fuq il-qligh li wiehed jaghmel. Il-fatt kif intqal fis-sottomissjonijiet l-istat ta' beneficcju ta' taxxa fuq dan il-prodott u b'hekk r-*return* fuq il-prodott ghola, juri li dawn it-tip ta' prodotti kienu vantaggjuzi ghall-ilmentaturi, u l-istat stess irrikonoxxa dan il-beneficcju billi ta *tax benefits* biex jinkoragixxi lill-ilmentaturi biex jixtru prodotti ta'din in-natura.

Fil-fatt l-ilmentaturi kienu jkunu obbligati li jhallsu t-taxxa fuq l-interessi li kienu ser jircievu minghand il-bank fuq dawk il-flus li kien ser ikollhom fil-kont il-bank. Ghalhekk dan la huwa argument fazzul u bl-ebda mod ma jrid jizvijja lill-ebda parti (kif qed jishqu l-ilmentaturi fin-nota ta' sottomissjonijiet taghhom) ghaliex dan huwa biss stampa ta' x'verament ibbenefikaw l-ilmentaturi.

11. Barra minn hekk, ma giex ippruvat li l-ilmentaturi setghu jinvestu l-premium li kienu qed ihallsu kull sena f'xi investiment iehor li kien ihallilhom aktar qligh. B'hekk ma gabu l-ebda prova illi garbu xi telf ta' opportunità (*opportunity loss*). Huma kienu qed jinvestu ftit, ftit u, ghalhekk, l-alternattiva l-ohra li seta' kellhom

kienet li jinvestu f'xi polza simili. Ma giex ippruvat li kien hemm xi alternattiva ohra li huma tilfu ghaliex investew mal-MMSV.

Il-bejgh tal-polza in kwistjoni sar ai termini ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza

12. L-ilmentaturi ghamlu allegazzjoni frivola u vessatorja fl-ilment taghhom illi MSV ivvjolat it-Taqsima VII u VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta). Fl-ewwel lok, MSV taccenna illi dan l-Att ma japplikax ghall-kaz odjern minhabba illi ai termini tal-artikolu 45(3) tal-Kap 378, id-dispozizzjonijiet tat-Taqsima VII tapplika biss ghal kuntratti maghmula jew esegwiti wara l-bidu fis-sehh ta' dawn l-artikoli. Peress illi it-Taqsima VII dahlet fis-sehh fis-sena 2000 u l-Polza inbieghet fis-sena 1998, allura, ma jista' jkun hemm l-ebda dubju li dawn l-artikoli mhux applikabbli ghall-kaz in kwistjoni.

    Minghajr pregudizzju, barra l-fatt li l-ilmentaturi ma kinux sufficjentement cari u espliciti dwar l-allegazzjonijiet taghhom u, ghalhekk, minhabba din l-ambigwità da parti tal-ilmentaturi, kien difficli ghaliha biex taghmel difiza akkurata kontra dawn l-allegazzjonijiet, il-kontenut tad-dokumentazzjoni gie approvat mill-MFSA qabel ma nhargu. Ghalhekk, qed jigi ssuggerit mill-ilmentaturi li l-MFSA approvat dokument li kien imur kontra l-Kap 378?

13. Barra minhekk, qatt ma gie b'xi mod issuggerit lil MSV mill-MFSA li kienet naqqset f'xi obbligu kemm legali, kemm regolatorju u anqas ta' etika fil-prassi rigward dawn it-tip ta' poloz. In oltre, ma jistax jinghad ukoll illi MSV kienet involuta f'xi prattici kummercjali mhux gusti jew skemi illeciti ai termini tat-Taqsima VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378) kif dan gie allegat mill-ilmentaturi. Dan ghax MSV ghamlet kollox li kienet rikjesta li taghmel mill-Awtoritajiet u ai termini tal-Polza.

    Ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-ilmentaturi ghax il-Polza kienet intiza biex tinbiegh lil individwi bhalma huma l-ilmentaturi u ghalhekk MSV ma kinetx ipprojbita milli tbiegh il-Polza in kwistjoni lill-ilmentaturi.

Il-verzjoni tal-ilmentaturi

14. Il-verzjoni tal-ilmentaturi hija ikkontestata ghal diversi ragunijiet.

15. L-ilmentaturi fir-rigward tal-*Important Notes* u l-*Quotation* (Dok. MSV1) jghidu illi *"il-kitba fuq wara lanqas rajtha. Dik mort infittex fil-karti wara li din is-sena rcevejt ir-risposta tas- Sur Farrugia u qieghda nara li dik kienet fuq wara tal-karta u miktub u naqra fuq ic-car."* Imma huwa fatt illi l-*quotation* iffirmata minnhom stess ghamlet referenza cara illi fuq wara kien hemm *IMPORTANT NOTES* u l-ilmentaturi iffirmawhom u ghalhekk ikkonfermaw li huma fehmu dawn l-istess *Important Notes*.

16. Fix-xhieda taghhom tal-5 ta' Settembru huma jghidu illi: "*Mill-injoranza tieghi nghid li Important Notes bhal dawn kellhom ikunu fuq il-faccata u b'tipa skura*."

17. B'rispons ghal dan il-kumment irid jinghad illi peress illi l-*Important Notes* kienu miktubin b'tipa kbira u cara fl-ebda istanza ma dawn setghu ikunu fuq l-ewwel pagna izda, xorta wahda kien hemm referenza cara ghal dawn l-*Important Notes* fuq il-*Quotation* (Dok. MSV 1) fuq quddiem. Fil-fatt, il-*Quotation* (Dok. MSV 1) kellha il-kliem:

"***IMPORTANT NOTES OVERLEAF: Please read carefully these notes before accepting and signing this quotation".***

18. Ghalhekk, fuq il-*quotation* (Dok.MSV1) li tant qed jirreferu ghaliha l-ilmentaturi u li iffirmaw l-istess hemm referenza diretta ghal dawn l-*IMPORTANT NOTES* li qed jghidu li qabel dawn in-noti jigu iffirmati u accettati l-*IMPORTANT NOTES* ghandhom jinqraw. Fil-fatt, kif ser jigi spjegat iktar 'il quddiem, ir-rapprezentant Philip Borg isostni illi hu fl-ispjega tieghu spjega carament fuq x'jghidu dawn l-*Important Notes,* u ta zmien konsiderevoli biex l-ilmentaturi jaqraw dawn l-istess *Important Notes.*

19. Huwa fatt car illi l-ilmentaturi qed jipprovaw jsostnu l-argument li huma qatt ma raw dawn l-*IMPORTANT NOTES* izda dan sfaccatament ma jistax ikun ghax huma iffirmaw l-pagna *overleaf* ta' dak l-istess dokument li qeghdin jghidu li qatt ma qraw. Ghalhekk dan juri illi l-ilmentaturi huma inkoretti meta jghidu fis-sottomissjonijiet illi dawn id-*disclaimers* kienu mohbijin u, ghalhekk, il-verzjoni tal-ilmentaturi mhix kredibbli.

20. L-inkonsistenza tal-ilmentatrici tidher fix-xhieda taghha stess ukoll ghaliex f'hinijiet minnhom tghid li xejn ma gie spjegat lilha lanqas fuq is-*sum assured* u il-*life cover,* izda f'certu hinijiet minnhom tghid li l-*life cover* gie spjegat lilha. Fil-fatt

fix-xhieda tat-13 ta'Settembru hi tghid illi "*hemm il-kelma 'guaranteed' hdejn is-'Sum Assured', nghid li veru huma miktubin imma hu ma semmihomlix*." Izda fl-istess xhieda l-ilmentatrici tghid illi spjegalha fuq is-*sum assured.*

21. Barra minn hekk meta mistoqsija jekk tiftakarx x'qalilha ir-rapprezentant peress li ghaddew 25 sena minn meta inbieghet il-Polza, hi tghid li "*ma tantx kien hemm diskors"* allavolja hi stess tammetti li l-*meeting* kien dam madwar xi nofs siegha. Allavolja dan il-punt fih innifsu huwa zbaljat ghax Philip Borg (anke permezz tad-*Diary Notes)* tieghu stess juri li kien dam ghand l-ilmentaturi madwar xi siegha.

22. F'dan ir-rigward huwa facli illi wara t-trapass taz-zmien jibdew jintuzaw kliem varji biex jiggustifikaw id-dispjacir li kellhom l-ilmentaturi, u huwa normali illi jibdew jintnesew certu dettalji, izda mhuwiex gust illi jintqal kliem li ma jurix ezatt dak li gara waqt il-mument tal-bejgh, specjalment jekk bit-trapass taz-zmien intnesa certu dettall ta' dak illi gie spjegat.

23. Irid jinghad ukoll illi l-ilmentatrici fix-xhieda taghha tikkonferma illi inghatat il-*Quotation* (Dok. MSV 1) miktuba bl-idejn waqt il-*meeting* ghax, fil-fatt, huma wara li giet ipprezentata ghall-ewwel darba mill-MSV fir-risposta taghha, l-ilmentaturi regghu pprezentaw l-istess *Quotation* mal-*affidavit* taghhom. Huwa car illi dawn il-figuri ma kinux jinkludu l-ammont l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* biss, imma kienu ukoll jinkludu Lm4,009 li huwa carament indikat bhala *Basic Guaranteed Sum Assured*, u huwa l-unika ammont li jinkludi il-kelma "*Guaranteed*" u kienu jinkludu ukoll l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* li jammonta ghal Lm11,861, jiġifieri, id-dokumentazzjoni turi carament li l-ispjegazzjoni tas-Sur Philip Borg ma kinitx limitata biss fuq l-ammont ta' Lm 16,310. **Huwa car ukoll illi l-ilmentaturi ma gabu l-ebda prova li jikkuntrarja dan.**

Kieku kien il-kaz li f'din il-*quotation* is-*sales representative* Philip Borg kiteb biss l-ammont ta' Lm16,310 fuq il-*quotation*, forsi l-ilmentaturi kien ikollhom lok li jahsbu li kien hemm xi tip ta' accenn fuq *Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* (allavolja dan l-istess ammont kien kwalifikat kemm bl-*estimate* u kemm bl-*Important Notes*. **Ghalhekk, id-dokumentazzjoni turi li ma kien hem l-ebda enfasi partikolari fuq dan l-ammont li allegatament gie imwieghed. Nonostante l-ilmentaturi konvenjentament jibqghu jiffokaw fuq dan allavolja ma jgibu l-ebda prova dokumentata ta' dan, ghax huwa fatt li l-**

ebda dokument li pprezentaw l-ilmentaturi ma wera li kien sar xi tip ta' emfasi partikolari fuq Lm 16,310, sahansitra lanqas fuq il-*quotation* li regghu pprezentaw huma stess. Anzi il-provi dokumentati jaghmluha cara illi l-*bonuses* qatt ma setghu ikunu garantiti, u li setghu jitilghu kif ukoll jinzlu.

24. Fin-nota ta' sottomissjonijiet, l-ilmentaturi ipprovaw iwaqqghu l-importanza tal-*Annual Statements* billi jiccitaw kazistika minghajr ma jikkunsidraw l-importanza tal-*Annual Statements* fil-kaz in ezami. Dan ghaliex l-*Annual Statements* taw indikazzjoni cara kif kienu sejrin ir-rati ta' investimenti imma, minkejja dan, l-ilmentaturi xorta xtraw u regghu investew f'polza ohra fis-sena 2000 bin-numru FP403702 u jidher car fl-*affidavit* taghhom li kienu huma stess li avvicinaw lis-Sur Philip Borg ghal dan il-ghan. Naturalment, l-ilmentaturi ircievew *quotation* qabel ma xtraw il- polza u kienu raw ukoll l-*Annual Statements* tal-Polza in kwistjoni. **<u>Ghalhekk l-ilmentaturi kienu mgharrfa ukoll dwar it-tnaqqis fil-*bonus rates* mhux biss permezz tal-*bonus statements* izda wkoll permezz tal-*quotations* li nhargu lilhom</u>**. **<u>Dawn il-*quotations* kienu ferm anqas attraenti minn dik li nghatatilhom fis-sena 1998 u, allura, kien jidher car li kienu konxji li r-rati jistghu jinzlu. Barra minn hekk, fir-rigward tal-*Annual Statements,* fin-nota ta' sottomissjonijiet taghhom l-ilmentaturi jghidu li l-ilmentatrici kienet tinnota li s-somma kienet qed tikber bil-mod wisq u kienet tkellem l-MSV fuq dan u kienu jserhulha rasha fuq dan, però, l-ilmentatrici ma gabet l-ebda prova ta'dan u bil-wisq lanqas indikat lil min jew meta kellmet dawn ir-rapprezentanti tal-MSV.</u>**

25. L-ilmentaturi ukoll allegaw illi mhux talli s-Sur Philip Borg wieghedhom l-ammont stmat bit-*Terminal Bonus* anzi li setghu jiehdu izjed. F'dan ir-rigward mhux talli ma gabu l-ebda prova dokumentata li seta' qalilhom hekk (ghax ovvjament prova dokumentata ma tezistix) anzi Philip Borg cahad dan kategorikament fix-xhieda tieghu billi qal:

> *"Nghid li jien qatt ma stajt nghidilhom lis-Sinjuri NO u ZO li dawn il-flus setghu jehduhom u li anke setghu jiehdu izjed, u nghid ghalfejn.* ***Kieku ghidtilhom hekk kieku lanqas kont norqod bil-lejl****. U kont immur kontra kull principju tal-polza ghax l-ebda polza ta' assikurazzjoni - kif konna mghallmin u assessjati fil-bidu meta hadt il-kors biex nibda nbiegh dawn il-poloz."*

26. Irid jinghad ukoll illi l-ilmentaturi fin-nota ta' sottomissjonijiet taghhom ghamlu referenza ghall-entuzjazmu li kellu r-rapprezentant Philip Borg biex biegh il-Polza.

Minkejja dan l-ilmentaturi qieghdin jinsew illi huma gew prezentanti u ffirmaw l-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza. Dan L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju. 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. **<u>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 u ghalhekk l-inutli illi l-ilmentaturi jirreferu ghall-entuzjazmu li allegatament kellhu Philip Borg biex ibiegh il-Polza ghax kellhom kull opportunità biex ibiddlu fehemthom. Fil-fatt id-dokumentazzjoni kienet ilha ghand l-ilmentaturi mis-6 ta' Novembru 1997 sal-1998 (id-data tal-ewwel laqgha). Barra minn hekk, kif spjega s-Sur Philip Borg fix-xhieda tieghu, ic-cans li ilmentaturi kellhom biex jikkancellaw il-polza kienet tibda mid-data tal-hrug tal-Polza (11 ta' Frar 1998) u allura kellhom sa gimaghtejn minn meta tohrog il-Polza biex jiddeciedu jekk iridux jikkancellaw dak li hadu – u ghalhekk zgur ma kien hemm l-ebda pressjoni biex l-ilmentaturi jghagglu biex jiddeciedu fuq il-Polza bhal kif qeghdin jallegaw huma ghaliex, fil-fatt, id-dokumenti kienu ilhom ghand l-ilmentaturi mis-6 ta' Novembru 1997 sa Frar 1998.</u>**

27. Ix-xhieda tal-ilmentaturi hija ikkontestata ukoll ghaliex ahna Ikoll ghandna t-tendenza bejn wiehed u iehor li naraw dak li ahna disposti li naraw u niftakru dak li jaqblilna niftakru u jehtieg sforz biex teghleb dawn l-inklinazzjonijiet. L-ilmentaturi kellhom osservazzjonijiet difettuzi ghax iddeciedew illi jikkwalifikaw il-*quotations* bhala l-kuntratt, li mhux il-kaz, imma ghazlu li konvenjentement jinjoraw dak li hemm miktub fil-*quotation*; iddeciedew illi minkejja illi l-ammonti indikati fil-*quotation* bhala *maturity value* kienu *estimated*, xorta jinsistu li kienu imwiegheda dik is-somma, u minkejja d-dokumenti imkien ma jaghtu din il-weghda u ovvjament l-ilmentaturi ghandhom kull mottiv biex jaghmlu hekk biex jiehdu l-ammont tal-oghla stima indikata fil-*Quotation*.

<u>L-intermedjarju Philip Borg agixxa b'diligenza kbira</u>

28. Ir-rapprezentant tas-socjetà esponenti li biegh il-Polza lill-ilmentaturi huwa s-Sur Philip Borg. Mix-xhieda tar-rapprezentant jirrizulta bic-car illi fuq kollox ma sarx

misselling u lanqas ma gew ingannati jew zgwidati l-ilmentaturi billi wieghedhom xi ammont partikolari waqt il-bejgh oltre mis-*sum assured* u ghalhekk dawk l-allegazzjonijiet tal-ilmentaturi baqghu infondati.

29. Dan qed jinghad ghax fix-xhieda tieghu fis-seduta li saret fis-16 ta' Ottubru 2023, s-Sur Borg, fost affarijiet ohra, spjega illi huwa kien fiehem il-prodott li kien jinkludi l-*life cover* fil-kaz ta' mewt, u kien fiehem lill-ilmentaturi ukoll l-element t'investiment tal-Polza. Huwa car bhalma semma varji drabi fix-xhieda tieghu li fl-ebda istanza ma ggarantixxa l-ammont li qed jigi mitlub mill-ilmentaturi. Illi d-diligenza tieghu tidher ukoll fic-car fix-xhieda tieghu ghax jispjega illi l-unika garanziji li ta lill-ilmentaturi fir-rigward tal-Polza kienu s-*sum assured* u r-*reversionary bonus* la darba jkun garantit. Fil-fatt, huwa qal:

"Kulma hemm garantit hija s-somma assigurata. L-ohrajn huma biss stimi bir-rati kurrenti ta'dak iz-zmien, illi jiena nkun spjegajt, illi nkun ghamilt accenn ghalihom li mhumiex garantiti imma ser ivarjaw skont is-swieq u skont l-andament tal-investiment li l-kumpanija tkun ghamlet fih."

"Fuq dan ir-Reversionary Bonus inkun spjegajt li dan jintbaghat rendikont tieghu darba fis-sena u l-kumpanija kienet tiddikjara dan l-ammont tar-Reversionary Bonus b'percentagg ghas-sena ta' qabel. Dak li kienet tiddikjara jkun garantit."

30. Ghalhekk, fix-xhieda tieghu, qal li qatt ma wieghed l-ammonti li qed jallegaw l-ilmentaturi:

"Jiena la wieghedt lis-Sinjuri NO u ZO, la ghidtilhom zgur u la ghidtilhom li ser jiehdu izjed la lis-Sinjuri NO u ZO u lanqas lil hadd."

31. Fir-rigward taz-zewg figuri l-ohra li kienu stimi, s-Sur Borg jghid li spjega lill-ilmentaturi li bl-ebda mod ma seta' jwieghedhom il-figuri indikati bhala stimi, fil-fatt carament jikkontradixxi l-verzjoni tal-ilmentaturi, u jghid li kien fil-fatt minnu li spjegalhom il-kelma '*estimate*' imnizzla fuq il-*Quotation* (Dok. MSV 1) fejn jghid illi:

"Nghid li l-kelma 'estimated' inkun spjegajtha u spjegajtha lis-Sinjuri NO u ZO. L-ewwel haga nkun spjegajt hu li bhal kull investiment iehor, il-passat mhux garanzija tal-futur."

> *"Dwar l-'estimated' inkun spjegajt li dawn ser ivarjaw skont l-andament* tas-*swieq. Huma biss projections bir-rati ta' dak iz-zmien u jiehdu in konsiderazzjoni wkoll x'jistghu ikunu r-rati fil-futur. Huma stimi ta' dak iz-zmien kif ikun is-suq dak iz-zmien. Ebda rata ta' percentagg jew ammont ta' flus ma tkun giet garantita."*
>
> *"Bhala estimation tkun biss stima, kemm bejn wiehed u iehor jista' jitla' l-investiment. Ma jfissirx li ser jibqa' dak zgur, jew li ser jitla' izjed jew ser jitla' inqas ghax hadd ma jaf ir-rati kif ser ikunu s-sena d-diehla u ta' wara, u ta' wara. Jista' jkun hemm varjazzjoni fl-imghaxijiet."*

32. Fir-rigward tal-figuri ikkwalifikati bil-kliem *estimate* li fuqhom ibbaza l-ilment tieghu l-ilmentatur, fix-xhieda tieghu jghid ukoll li dejjem sostna illi dawn il-figuri setghu jiccaqalqu, **u huwa car ukoll li waqt il-bejgh qatt ma indika lill-ilmentatur xi percentagg ta' kemm il-figuri jistghu ivarjaw. Dan huwa fatt li s-Sur Philip Borg xehed fuqu carament u minghajr riservi:**

> *"Però, qatt ma spjegajt li kien ikun hemm xi garanzija ta' xi percetagg jew ammont ta' flus ghas-snin ta' wara ghax dan kien jiddependi fuq l-andament tal-investimenti li jkunu ghaddejjin".*

33. Illi mix-xhieda ta' Philip Borg, jirrizulta illi l-verzjoni tal-ilmentaturi hija inveritiera ghax Philip Borg, qatt ma ta x'jifhem lill-ilmentaturi Ii kienu ser jithallsu l-*estimated maturity value including terminal bonus*. **Ahseb u ara kif jista' jkun saret xi tip ta' enfasi fuq dan l-ammont kif qed jallegaw l-ilmentaturi. Dan xehedu b'mod car ukoll meta spjega dan li gej:**

> *"**Nghid li ma tantx naghmel enfasi fuq il-bonus terminali ghax naf li dan lanqas biss jigi ddikjarat fl-istatements ta' kull sena** imma jigi iddikjarat fid-diskrezzjoni tal-kumpanija meta taghlaq il-polza. Ghal dawn l-affarijiet inkun accennajt li hemm spjegazzjoni taghhom fuq wara."*

34. Ghalhekk l-allegazzjoni illi s-socjetà esponenti ma mxietx b'mod gust u ragjonevoli anke fir-rigward tal-ispjegazzjonijiet li nghataw mir-rapprezentant taghha huma allegazzjonijiet horox li assolutament ma gewx fondati mill-ilmentaturi ghax mix-xhieda ta' Philip Borg jidher car illi l-ispjegazzjoni li kien ghamel irriflettew il-kontenut tal-Polza u l-*Important Notes* li gew moghtija lill-ilmentaturi. Fir-rigward tal-*Important Notes* l-

ilmentaturi iddeciedew jghidu illi ma kinux jafu bihom u ma semmihomlhomx, però, huwa fatt li mhux talli ghamel referenza ghalihom izda spjegahom bil-lingwa Maltija biex ikun cert illi l-ilmentaturi jifhmuhom dawn in-noti. Fil-fatt fix-xhieda tieghu l-ilmentatur jghid:

> *"u jien nghid li semmejthomlha. Mistoqsi jekk dawn l-Important Notes qrajthomlhiex kelma b'kelma u spjegajthomx (dawn huma bl-Ingliz u l-livell t'edukazzjoni tal-ilmentaturi huwa dak li huwa), nghid li ma nkunx qrajthom kelma b'kelma imma nkun spjegajthomlhom bil-Malti waqt l-ispjegazzjoni tas-somma assikurata, tar-Reversionary Bonus u s-somma tat-Terminal Bonus. U nahseb li kieku qrajthom bl-Ingliz kelma b'kelma inqas kienet tifhimni. Nahseb il-fatt li qrajthomlha bil-Malti u ghamilt spjegazzjoni taghhom minn qabel, u ghidtilha li dawn jigu referuti fuq wara ..."*

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici meta mistoqsija mill-Arbitru jekk thallewliex kopja tal-*quotation,* hi tghid illi *"nghid li ma hallihulix minn Novembru sa Frar, ma hallilix dokumenti d-dar. Dak id-dokument inghatali wara."*

Din l-allegazzjoni hija skorretta u, fil-fatt, Philip Borg ikkonferma li dan ma setax ikun. L-ewwelnett, it-tieni laqgha saret f'Novembru u mhux fi Frar minn kif jidher car fid-*diary notes* u ukoll mill-verzjoni ta' Philip Borg. It-tieninett, fid-data li giet datata il-*quotation* (ghalhekk fit-tieni laqgha ta' Philip Borg mal-ilmentaturi) Philip Borg ikkonferma carament li l-*Important Notes* (u ovvjament il-*quotation* ghax kienet fuq quddiem tal-*Important Notes*) inghataw ghall-konvenjenza tal-ilmentaturi:

> *"Nghid li wara l-ewwel laqgha, nkun hallejt kopja tal-estimi, tal-quotation bil-premium li jkunu ghazlu biex wiehed ikollu spjegazzjoni taghha."*

35. Fil-fatt hu jghid illi:

> *"fis-6 ta' Novembru, jien inkun hallejt, apparti li nkun spjegajt l-aspetti importanti tal-polza, il-kwotazzjoni bil-kontenut tal-polza bl-informazzjoni fuq wara ghal dak li tirrelata ghal dak li jkun miktub fuq quddiem, li jien waqt l-ispjegazzjoni nkun ghamilt referenza ghalih."*

36. F’dan ir-rigward Philip Borg spjega li il-ktieb tal-*quotations* kien *duplicate* qisu ktieb tal-*invoices* u allura verzjoni wahda kienet tibqa’ ghand il-klijent u l-ohra kienet tibqa’ ghand ir-rapprezentant u ghalhekk fattwalment dak id-dokument bilfors ser jinghata lill-ilmentaturi.

37. Barra minn hekk, jekk wiehed jiehu ftit hin biex jahsibha ftit, ma taghmel l-ebda sens li ma halliex il-*quotation* bl-informazzjoni (u l-*Important Notes*) ghand l-ilmentaturi, ghax minghajr il-*quotation* kif jista’ klijent jahsibha jekk ghandux jiehu il-Polza jew le?!

38. Philip Borg spjega ukoll fuq ir-riskju tal-Polza fejn kien spjega illi:

“Inkun spjegajt ukoll li bhala prodott ghandu riskju baxx ghas-semplici raguni li dan bhala kapital huwa safe hafna; l-imghaxijiet li jkunu gew iddikjarati mieghu huma garantiti minn sena ghall-ohra.”

39. L-ilmentaturi fis-sottomissjonijiet taghhom jghidu li x-xhieda ta’ Philip Borg hija *text book reply* u tohrog mill-*model question u answers tal-istudenti*. Però, jekk wiehed jaqra sewwa kemm ix-xhieda u l-kontroezami ta’ Philip Borg wiehed jara li Philip Borg ma rrispondiex b’dan il-mod izda ftakar sewwa ezatt x’qal u ma qalx lill-ilmentaturi, u l-onestà u diligenza tieghu tidher matul din ix-xhieda b’kuntrarju tal-ilmentaturi li jidhru li kienu ggwidati li jibqghu jghidu li dejjem kienu imwieghedin l-ammont stmat allavolja ma gabu l-ebda prova li dan gie ggarantit. Fil-fatt, jidher li fil-verzjoni tal-ilmentaturi hemm serje ta’ nofs veritajiet fejn jaghtu biss parti mill-kuntest u mhux kollox. Ezempju ta’ dan huwa meta s-Sinjura ZO qalet illi meta cemplu lis-Sur Philip Borg meta mmaturat il-polza l-ohra li xtraw qalilhom “*mhux ahjar tirringrazzja lil Alla li hadtu*” izda ma semmietx dak kollu li qalilha s-Sur Borg fejn kien spjega illi:

“biss nghid li s-Sinjura ZO, jekk fl-istqarrija taghha qalet dan biss, insiet parti ohra li ma semmietx u hi importanti. Spjegajtilha dakinhar (u niftakar ghax kont spjegajtu lil haddiehor ukoll) li bejn l-2007 u l-2009, id-dinja ghaddiet minn recessjoni kbira finanzjarja li kienu fiz-zmien tal-polza tas-Sinjura ZO. U ghalhekk ghidtilha hekk jiena. Hi ghamet qligh ta’ €5,000 u ghidtilha hekk ghax fiz-zmien li konna ghaddejjin, kienet difficli ferm li takkwista certu imghaxijiet fir-recessjoni li konna ghaddejjin minnha.”

40. **<u>Irid jinghad ukoll illi fis-sottomissjonijiet taghhom l-ilmentaturi ghamlu tezi jattakkaw lis-Sur Philip Borg ghaliex kien parti minn grupp ta' intermedjarji u ghazlu jiccittaw kazijiet f'dan ir-rigward, izda wiehed irid jiffoka fuq l-agir ta' dan is-*salesman* partikolari u mhux intermedjarji ohra, ghax hu biss kien involut fil-bejgh ta' din il-Polza. Barra minn hekk, fis-sottomissjonijiet tal-ilmentaturi inghad li Philip Borg jaqla' hobzu minn bejgh tal-poloz imma dan totalment skorrett u huwa *statement* iehor li inkiteb minghajr indagni. Irid jigi apprezzat illi s-Sur Philip Borg bhalissa jahdem il-kurja u jbiegh xi poloz 'l hemm u 'l hawn u ghalhekk m'ghandu l-ebda interess personali biex jixhed favur is-socjetà esponenti, izda l-unika interess li ghandu huwa illi tohrog il-verzjoni korretta ta' x'intqal fil-mument tal-bejgh. Fil-fatt anke fil-mument tal-bejgh tal-Polza in kwistjoni hu kien jahdem *part-time.*</u>**

<u>Il-Procedura u z-zmien li nbieghet il-Polza</u>

41. Fix-xhieda tieghu l-intermedjarju Philip Borg issokta jispjega l-procedura ta' kif inbieghet il-Polza fil-kaz tal-ilmentaturi fejn spjega li kienu jsiru appuntamenti mis-segretarja tieghu. Din l-ispjegazzjoni ta' kif sar l-appuntament huwa spjegat b'mod dettaljat fix-xhieda ta'Philip Borg.

42. Izda f'dan ir-rigward l-MSV tixtieq taccenna l-importanza li jigi mifhum ezatt it-*timeline* u l-procedura ta' kif kienet inbieghet il-Polza. F'dan ir-rigward irid jinghad illi skont il-verzjoni ta' Philip Borg hu kien mar izur l-ilmentaturi fis 6 ta' Novembru 1997 u fi-17 ta' Novembru 1997. Bhala prova ta' dan it-*timeline* gie pprezentat lill-Onorevoli Arbitru fid-*diary notes* li fil-fatt juru dawn iz-zewg appuntamenti. Dawn id-*diary notes* gew diġà ipprezentati lill-Onorevoli Arbitru, izda ghall-konvenjenza tal-Onorevoli Arbitru peress li ser jergghu jigu referuti hawnhekk, ser jergghu jigu annessi. Fi kliem Philip Borg stess jidher illi iz-zewg dati li mar fihom Philip Borg biex jiltaqa' mal-ilmentaturi kienu s-6 ta' Novembru u 17 ta' Novembru. Dan hu spjegat b'mod dettaljat (f'fol. 124 paragrafu 2) fejn kien spjega ukoll li kien cemplilhom bejn dawn iz-zewg dati fit-13 ta' Novembru 1997. Id-djarju juri ukoll li l-appuntamenti kienu allokati kull siegha u nofs biex hu jkollu tal-inqas siegha biex fihom jiddedika l-hin mal-klijenti.

43. Ghalhekk huwa totalment invertier dak li qalu l-ilmentaturi illi Philip Borg mar l-ewwel darba fis-17 ta' Novembru 1997 u l-ahhar darba biex jikkonkludi fil-11 ta' Frar 1998 u li ma marx fis-6 ta' Novembru 1998. Dan huwa fil-fatt car kemm mid-

diary notes ta' Philip Borg li fil-fatt Philip Borg mar ghall-ewwel laqgha fis-6 ta' Novembru u ikkonkluda fis-17 ta' Novembru 1997. L-unika raguni ghalfejn minn Novembru 1997 kien hemm dewmin sal-1998 kien ghaliex l-ilmentatrici s-Sinjura ZO kellha tmur ghand it tabib minhabba xi testijiet medici. Ghalhekk ir-raguni li z-zmien gie estiz ghal Frar u l-polza harget fl-1998 kien minhabba li kien hemm dewmien fil-process li jigi iffinalizzat it-test mediku u l-ipprocessar tal-Polza mill-MSV. Dan huwa importanti li jigi ccarat minhabba l-allegazzjoni fiergha tal-ilmentaturi li Philip Borg gieghel l-ilmentaturi jiddeciedu li jiffirmaw *quotation* fl-ewwel laqgha taghhom mieghu, u dan mhux veritier.

44. Philip Borg spjega carament ghalfejn il-*quotation* ma kinitx datata s-6 ta' Novembru, jiġifieri, l-ewwel laqgha li kellu mal-ilmentaturi:

> "*Nghid li wara l-ewwel laqgha, nkun hallejt kopja tal-estimi, tal-quotation bil-premium li jkunu ghazlu biex wiehed ikollu spjegazzjoni taghha. Dik ma nkunx iddatajtha bid-data ta' dakinhar ghas-semplici raguni li jekk inkun ser niehu risposta fil-vicin, il-kwotazzjoni tibqa' tghodd u ma kienx ikun hemm differenza fiha, biex imbaghad niddata kollox meta nikkonkludi l-polza, jigifieri, kont nigbor il-karti kollha flimkien*."
>
> "*Jien inkun hallejt id-data vojta biex naghmel data wahda f'kull dokument.*"

45. Fil-fatt, kif jidher fid-djarju, hu kkonkluda kollox fis-17 ta' Novembru u ddatata kull dokument dakinhar tas-17 ta' Novembru 1997 u, fil-fatt, hekk gew iddatati kemm il-*quotation* u l-*Proposal Form*. Ma taghmel l-ebda sens il-verzjoni tal-ilmentaturi, li l-intermedjarju mar fil-11 ta' Frar ghax ma hemm l-ebda dokument iddatat mis-Sur Philip Borg b'dik id-data. Izda dik id-data tikkorrispondi mad-data li l-MSV ipprocessat l-informazzjoni tal-ilmentaturi u li wara t-testijiet mehtiega mit-tabib tal-MMSV setghet tohrog il-polza favurihom.

    Fil-fatt, Philip Borg kiteb id-data ta' meta giet konkluza l-polza fuq id-dokumenti kollha (17 ta' Novembru 1997) u wara li din giet konkluza, kif spjega tajjeb Philip Borg "*the next step kienet li nghaddi d-dokumenti lil Middlesea Valletta*".

Il-kazistika ikkwotata mill-ilmentaturi fin-nota ta' sottomissjonijiet taghhom m'hijiex relevanti

46. Il-kawzi ccitati mill-ilmentaturi fil-paragrafu 3 tan-nota ta' sottomissjonijiet taghhom[28] huma inapplikabbli u irrelevanti f'dan il-kaz ghaliex f'dan il-kaz l-istess *quotation* u *IMPORTANT NOTES* ghamluha cara illi l-ebda wahda mill-*estimated maturity values* ma kienu garantiti. L-imsemmija kazijiet qed jigu iccitati biex jitfghu dell ikrah fuq MSV ghax il-mertu tal-kazijiet iccitati huma ghal kollox diversi minn dan il-kaz ghax f'dawk il-kazijiet il-*quotation* ma kinetx daqshekk dettaljata.

Fil-fatt, l-Onorabbli Arbitru dejjem itenni illi kull kaz irid jittiehed u jigi deciz fuq il-fatti partikolari tieghu kif jipprovdi l-Artikolu 19(3)(c) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta. Il-kaz citat mill-ilmentaturi fl-ismijiet *KH vs MAPFRE MSV Life plc* (Kaz. Nru 154/2018) lanqas m'huwa applikabbli ghax l-ilmentaturi qatt ma nghataw b'tabella mhix kwalifikata, kif kien inghata lill-ilmentatur fil-kaz ta' *KH,* u ghalhekk l-ilmentaturi ma jistghux jitfghu il-kazijiet kollha f'keffa wahda. Barra minn hekk, il-kaz citat mill-ilmentatur fl-ismijiet ZN v MSV Life p.l.c (OAFS 459/16), lanqas m'huwa applikabbli ghax MSV tat spjegazzjoni cara tal-prodott fl-*Important Notes* illi hi pprezentat li l-ilmentaturi iffirmaw illi qraw u fehmu u dawn inghataw qabel ma inbiegh il-prodott.

Barra minn hekk kif gie spjegat fis-suespost is-*sales representative* Philip Borg fuq gurament ukoll tenna li spjega il-punti saljenti kollha li jinsabu fl-*Important Notes* u ghalhekk jidher car li l-ilmentaturi proprju inghataw spjegazzjoni cara ta' kif tahdem *endowment policy,* qabel ma bieghilhom il-prodott. Il-kaz *Raymond Camilleri vs Touring Mediterraneo Ltd* huwa ukoll ghal kollox irrelevanti ghax hija ghal darba ohra dwar *terms and conditions* tal-kancellament fuq vjaggar u m'ghandu x'jaqsam xejn ma' prodotti finanzjarji u investimenti.

Fir-rigward tal-kaz *Saviour Cutajar vs All Invest Co. Ltd* u l-gurisprudenza iccittata f'dak ir-rigward hemm referenza fuq l-ezaminazzjonijiet fir-reqqa taz-zewg verzjonijiet opposti u jekk wiehed jezamina l-provi prezentati u x-xhieda f'dan il-kaz huwa car illi il-verzjoni tal-MMSV hija ikkoroborata min-numru ta' provi dokumentati u orali, li huma konsistenti flimkien. Barra minn hekk, irid jinghad li

[28] Partikolarment *MN u NN vs MAPFRE MSV Life plc* (Kaz 119/2018), *Tarcisio Tabove vs MSV Life plc, Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life plc, Horacio Borg vs MSV Life plc,* u ohrajn.

kull kaz irid jittiehed skont il-mertu tieghu u ma jistax wiehed iqabbel il-kazijiet *f'vacuum.*

<u>Konkluzjoni</u>

47. MSV umilment tissottometti illi l-ilment m'ghandux jintlaqa' minn dan l-Onorabbli Arbitru u ghalhekk, ghandu jigi ikkonfermat illi l-ammont ta' *maturity value* tal-polza ghandu jkun dak fl-ammont ta' Euro 15,632.57, taht dawk il-kundizzjonijiet li jidhirlu gusti, ekwu 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 irrifjutaw li jircievu l-hlas tieghu u ghalhekk MSV m'ghandhiex tbati sabiex thallas imghaxijiet fuq ammonti illi kienet già disposta thallas.

Analizi u konsiderazzjoni

L-Arbitru,

Wara li sema' lill-partijiet u ra l-atti kollha tal-kaz, jikkunsidra:

FIL-MERTU

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 huwa kellu jircievu mal-maturità tal-poloz.

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.'*[29]

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-6 ta' Novembru 1997, meta harget l-ewwel *quotation* u giet mimlija l-

[29] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

proposal form[30], u laqgha ohra li jidher li saret fis-17 ta' Novembru 1997 meta giet ikkkonfermata l-ordni skont l-ewwel *quotation*.[31]

L-Arbitru jsib certu diffikultà biex jifhem jekk dan kienx kaz fejn ir-rapprezentant 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 hux kaz fejn l-Ilmentaturi ghandhom memorja selettiva, fejn fehmu 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 aktar minn gimgha jahsbuha bejn l-ewwel u t-tieni laqgha, u anke kellhom *cooling off period* ta' gimaghtejn ohra wara l-hrug tal-polza biex jergghu jahsbuha, kien hemm ukoll tliet xhur shah bejn l-ewwel *quotation* tat-6 ta' Novembru 1997 sa ma harget il-polza fil-11 ta' Frar 1998, peress li kien hemm bzonn ta xi testijiet medici qabel tohrog il-polza.

Difficli ghalhekk jigi accettat li kull ma fehmu minn dak li qalilhom Borg kien biss li l-ammont ta' Lm16,312 ikkwotat kien sostanzjalment garantit.

Biex tintlahaq il-figura kkwotata jrid isir *'compounding'* b'rata gholja li ghalkemm kienet fattibbli fl-1998, ma kinitx xi haga li setghet tigi sostnuta u garantita ghal 25 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 25 sena, specjalment peress li l-kontribuzzjoni taghhom kienet mifruxa fuq 25 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' 25 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 25 sena.

---

[30] P. 12 - 13
[31] P. 124 -125; 128

L-argument li l-uzu tal-kelma *estimated* tista tfisser li filwaqt li l-ammont ma kienx garantit kellu jkun bejn wiehed w'iehor vicin is-somma kkwotata, ghandu validità limitata. Kieku qed nitkellmu fuq kuntratt ta' ftit xhur, wiehed jifhem li *estimated* tkun ftit punti percentwali 'l hawn jew 'l hemm. Izda, f'kuntratt ta' 25 sena, *estimated* tiehu tifsira ferm differenti ghax it-tul ta' zmien idahhal element qawwi ta' incertezza. Ghalhekk kien ikun ahjar kieku flok *'estimated'* jigi uzat terminu aktar car (f'kuntratt ghat-tul ta' zmien) bhal *'amount projected but not guaranteed based on current return'.*

Ghalhekk, l-Arbitru jasal ghall-konkluzjoni li filwaqt li ma hemmx aspettattiva legittima min-naha tal-Ilmentaturi li jithallsu l-ammont shih mitlub bhala xi haga li kienet garantita irrispettivament mill-andament tal-investimenti marbutin mal-polza, hemm kaz li jithallsu ftit izjed minn dak offrut lilhom ghax il-Provditur tas-Servizz seta ha mizuri ohra biex ma jkunx hemm aspettattivi irreali anke jekk mhux ghal kollox legittimi.

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 sa fejn kienu legittimi, ma gewx milhuqa. L-aspettattivi taghhom kienu li mal-maturità tal-polza kienu ser jircievu s-somma ta' €38,007[32] ekwivalenti ghal Lm16,312. 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 ikkunsidrati.

[32] Fil-fatt, l-ammont ekwivalenti huwa €37,997.17

L-Ilmentaturi ma pprezentaw l-ebda prova li dak iz-zmien, kellhom xi ghazla ghajr 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 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 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' madwar tlieta fil-mija[33] li, fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin, u ghalhekk, dan ghandu ukoll jigi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investiment kien sostanzjalment garantit. Anke kellhom beneficcju ta' kopertura fuq hajjithom li bdiet mill-ewwel gurnata tal-polza.

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 digà mfissra hawn fuq u anke ghaliex:

- L-Ilmentaturi ma kinux gustifikati jassumu li r-rati prevalenti fl-1998 kienu ser jibqghu applikabbli ghal 25 sena shah galadarba l-investiment taghhom ma kienx fuq bazi *lump sum,* izda mifrux il-perjodu tal-polza.

- 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.

- Philip Borg kien konvincenti fix-xhieda tieghu u l-kontroezami li sarlu fejn cahad li huwa kien ta xi garanzija aktar minn dak li tidher fid-dokumenti ffirmati jew li bena aspettativa f'mohh l-Ilmentaturi f'dan ir-rigward. Filwaqt li l-Ilmentaturi kienu xi ftit inkonsistenti dwar jekk kinux jafu b'dokumenti li, fil-fatt, iffirmawhom u li kellhom kopja taghhom. Anke dehret inkonsistenza dwar jekk kollox kienx konkluz f'laqgha wahda jew

[33] P. 122

tnejn,[34] u li wara l-ewwel laqgha ma hallilhomx kopja tal-*quotation* u l-*Important Notes* fuq wara.[35]

Ghalhekk, l-Arbitru jiddeciedi li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-Ilmentaturi bhala kumpens hija dik ta' **€2,345**.

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' elfejn, tliet mija u hamsa u erbghin *euro* (€2,345) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €15,632.57,[36] u ghalhekk, ihallashom s-somma kumplessiva ta' €17,977.57.

Il-kumpens ghandu jithallas fi zmien hamest ijiem ta' xoghol mid-data ta' din id-decizjoni. Jekk dan ma jsirx, il-hlas ghandu mbaghad isir bl-imghax legali mill-iskadenza tal-hamest ijiem sad-data tal-hlas effettiv.

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

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[34] Peress li l-*quotation* giet datata 17 ta' Novembru, l-Ilmentaturi sostnew li kien hemm biss laqgha wahda li fiha gie konkluz kollox. Ir-rapprezentant ressaq provi mid-*diary* li juru li kien hemm l-ewwel laqgha fis-6 ta' Novembru u li l-*quotation* imtliet dak inhar bla data u thalliet kopja lill-klijenti biex jahsbuha. L-ordni giet ikkonfermata fit-tieni laqgha – fis-17 ta' Novembru fejn hemm tnizzlet id-data tat-tieni laqgha. L-Arbitru jsib il-verzjoni tar-rapprezentant konfermata minn kopji tad-*diary entries* aktar kredibbli.

[35] P. 59 – 60

[36] P. 45