Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 042/2023

AP ('l-ilmentatur')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tas-17 ta' Novembru 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentatur issottometta li fis-sena 1998 kien gie avvicinat minn rapprezentant tal-provditur tas-servizz fejn dan tal-ahhar, wara li mar id-dar tieghu, ikkonvincieh jixtri polza tal-assikurazzjoni ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena.

Stqarr li dak iz-zmien kien imwieghed li jekk ihallas is-somma ta' Lm235 fis-sena ghal dan il-perjodu imsemmi, huwa kien eventwalment jircievi lura s-somma ta' Lm20,008, u ammetta li kienet din ir-raguni principali li pperswadietu sabiex jidhol ghal dan l-investiment. L-ilmentatur spjega kif, minkejja li tul dawn il-hamsa u ghoxrin sena, ghamel ghaxar snin nieqes mix-xoghol, xorta wahda ra kif ghamel sabiex ihallas l-ammont dovut minnu u dan anke jekk kien ta' stress finanzjarju fuq il-familja tieghu.

Qal li ghalkemm kien gie mwieghed lilu dan l-ammont, gie mal-maturità tal-polza propost lilu li jinghata s-somma ta' €19,203.95 u ghal dan ihoss li l-provditur tas-servizz naqas fil-konfront tieghu. Stqarr li jifhem li kwotazzjoni tista' tvarja bi ftit bhal, perezempju, b'5%, izda mhux tvarja b'iktar min-nofs.

[1] Pagna (P.) 2

Ghaldaqstant, hu qed jitlob[2] li jiehu s-somma ta' €46,618, liema somma kienet originarjament imwieghda lilu li ghaliha kienu gew iffirmati d-dokumenti relattivi.

Ra t-twegiba[3] tal-provditur tas-servizz

1. *Illi s-socjetà esponenti tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi kien hemm diskrepanza bejn il-maturity value fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 40522 u l-ammont indikat fil-quotation li inghata mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Permezz tal-ilment tieghu, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas Euro 46,618.*

   Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigi spjegati fis-suespost.

2. *Dan qed jinghad minhabba illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas l-ammont li kien mifthiem bil-kuntrarju ta' dak li qed jghid l-ilmentatur. Dan qed jinghad ghax l-obbligu tas-socjetà esponenti taht il-polza in kwistjoni kien dan li gej: "**<u>The COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) and/or the specified additional Benefits (if any) ...</u>**" F'dan il-kaz il-basic sum assured kien jammonta ghal Euro 11,721.41 u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-Policy Account kien jammonta ghal Euro 19,203.35. Ghalhekk is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha taht il-polza meta hallset "the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account" fl-ammont ta' Euro 19,203.35. Dan l-obbligu johrog mill-polza li kopja taghha hija annessa mal-ilment. (fol. 17 – 34)*

3. *Il-kalkoli li qed jirreferi ghalihom l-ilmentatur kienu biss stimi (fol. 12-13) li nhargu fir-rigward tal-polza in kwistjoni meta l-ilmentatur kien qed jixtri l-polza de quo. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stimi sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura ifisser li l-Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus u l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (estimate jew illustration)*

[2] P. 3
[3] P. 65

(hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

Il-kwotazzjonijiet li gew moghtija lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kikkwotati ma kinux ammonti garantiti imma "Estimated Maturity Values" ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkustanzi ta' dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-bonus huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti.

*Fil-fatt, **is-socjetà esponenti tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni u dwar l-istima u dan fl-istadji kollha u cioè qabel il-hrug tal-polza fil-mument tal-hrug tal-quotations, fil-mument tal-hrug tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.***

*Fil-fatt flimkien mal-quotations kien hemm fuq wara tal-quotations (overleaf) annes **"IMPORTANT NOTES"** (kopja hawn annessa u immarkata bhala Dok. MSV1 u Dok. MSV2) li jispjegaw illi l-polza in kwistjoni fiha element ta' investiment. L-Important Notes jispjegaw ukoll il-kuncett ta' Reversionary Bonuses u kif dan jigi iddikjarat, illi mhux l-obbligu tas-socjetà esponenti illi tiddikjara Reversionary Bonus ta' kull sena imma la darba jigi iddikjarat Reversionary Bonus allura l-hlas tieghu huwa iggarantit. Dan kollu gie spjegat lill-ilmentatur qabel ma xtara l-polza permezz ta' dan li gej:*

*"With Profits Endowment policies **participate in the Company's distribution of its profits** by means of an allocation of annual Reversionary Bonuses **declared from time to time**. These are usually expressed as a percentage of the Policy Account which is made of all the investment premia paid plus bonuses (if any) which accrue on a daily basis. **The rates of Reversionary Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity or on prior death of the Life Assured.**" Fil-fatt, fil-kaz in kwistjoni, minkejja illi ma kienx hemm l-obbligu illi jigi iddikjarat reversionary bonuses ta' kull sena, dan xorta wahda sar minkejja il-krizijiet finanzjarji illi kien hemm matul is-snin u fil-fatt is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas dawn lill-ilmentatur u ghalhekk ottemprat ma' dak li kien miftiehem mal-ilmentatur.*

*L-istess **IMPORTANT NOTES** jispjegaw ukoll kif is-socjetà esponenti hadmet l-istimi u partikolarment kif waslet ghall-Estimated Maturity Value u illi l-bonus rate li kien uzat biex is-socjetà esponenti hadmet l-istimi seta' jitla' jew jinzel minhabba illi dan kien jiddependi fuq kif imorru l-investimenti. Fil-fatt, l-**IMPORTANT NOTES** jipprovdu illi:*

*"The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end. **Depending on the performance of the company, bonus rates may go down as well as up.**"*

Fis-snin recenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa minn meta kienu inhargu l-istimi fir-rigward tal-polza in kwistjoni, minhabba illi waqt il-perjodu tal-polza kien hemm tlett krizijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja irregistraw redditu negattiv u fis-sena 2020 l-investimenti irregistraw rizultati hziena hafna minhabba l-impatt negattiv li halla l-COVID19 u fil-prezent rega' hemm tnaqqis fil-valuri fil-klassijiet tal-assi mainstream matul l-2022 u incertezza kbira fis-suq. Ghalhekk, id-differenza bejn il-figuri indikati fl-istimi u l-maturity value attwali hija proprju ir-rizultat tal-andament tal-investimenti. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjonijiet li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkustanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien, kif fil-fatt gie infurmat l-ilmentatur stess, u ghalhekk is-socjetà esponenti agixxiet in bona fede meta harget l-istimi in kwistjoni.

*L-**IMPORTANT NOTES** jiddistingwu ukoll bejn Reversionary Bonus u Terminal Bonus u jispjegaw illi s-socjetà esponenti ukoll ma kellhiex obbligu illi tiddikjara Terminal Bonus ghax dan kien iddependi fuq kif qed imorru l-investimenti, fejn l-investment premium tal-ilmentatur gie investit flimkien ma' l-investment premium ta' detenturi tal-poloz tal-istess natura, dakinhar tal-maturità tal-polza jew tal-mewt tal-life assured. Fil-fatt, l-IMPORTANT NOTES jipprovdu illi:*

*Inoltre, l-istess Important Notes jghidu illi "Depending on its profits experience the Company **may**, after 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 ... A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrendered. ***However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether."***

Kif l-isem jissugerixxi, terminal bonus, jekk ikun il-kaz ghax mhux mandatorju, jista' jigi iddikjarat darba u cioè fl-ahhar tal-polza mhux bhar-reversionary bonuses li jistghu jigu iddikjarati ta' kull sena. Kif jaf kulhadd, fid-data tal-maturità tal-polza in kwistjoni kien hemm impatt negattiv hafna fuq l-investimenti u ghalhekk skont it-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza li kien ukoll infurmat bihom l-ilmentatur qabel il-hrug tal-polza, is-socjetà esponenti kienet intitolata illi ma taghtix terminal bonus. Dan sar mhux b'kapricc izda sabiex jissalvagwardja l-likwidità tas-socjetà esponenti u sabiex jipprotegi id-detenturi tal-poloz mahruga minnha u taht skrutinju kbir tal-attwarju indipendenti tas-socjetà esponenti, Michael Green u taht l-iskrutinju tal-MFSA.

L-istess Important Notes ikomplu jipprovdu illi l-istima hija indikazzjoni biss u li trid tinqara fil-kuntest tal-polza u fil-kaz ta' kunflitt bejn it-tnejn il-polza tipprevali. Fil-fatt l-Important Notes jipprovdu dan li gej:

"Whilst the purpose of these notes is to guide policyholders and prospective policyholders, the conditions applying to all the benefits provided by the Policy are defined in the Policy document ... In case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail."
"The quotation is provided for ***illustration purposes only and does not confer any rights."***

Ghalhekk, l-ilmentatur mhux korrett meta jghid illi s-socjetà esponenti ma hallsitx dak li kien miftiehem ghax l-istimi ma kinux qed jintitolaw sabiex jircievu l-ammonti indikati fl-istimi bhala estimated maturity value including terminal bonus izda kienu biss indikazzjoni ta' x'seta' kien il-maturity value jekk il-bonus rate kienet ser tibqa' bhal dik ta' meta inhadmu l-istimi u jekk jinghata terminal bonus. Però kif gia gie spjegat, il-bonus rates inbidlu matul is-snin u ghalhekk l-ilmentatur ma jistax jippretendi illi dik l-istima tibqa' applikabbli.

Barra minn hekk, fit-3 ta' Frar 1998, ***l-ilmentatur iffirma ukoll dokument maghruf bhala "Product Information"*** *(hawn anness u immarkat bhala Dok. MSV3)* ***fejn hemm spjegat fost hafna affarijiet kif jigu ikkalkulati u mhallsa il-Policy Bonuses****. Dan id-dokument jispjega illi: "With Profits policies* ***may*** *earn Reversionary and Terminal Bonuses. The method of calculation is as follows:*

Reversionary bonuses are calculated daily as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount after payment of the ten full years 'premium'.

A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrender.

The rate of bonus earned will depend upon the performance of the Company and the investment market both locally and overseas.

When presenting you with the Company's official written quotation for the Estimated Maturity Value we have based our calculations solely on current bonus rates.

Please note that past performance is not necessarily a guide to future performance. Once Reversionary Bonuses are declared they are guaranteed.

Fil-kuntest tal-maturity value, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi dan l-ammont jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Fil-policy schedule tal-polza in kwistjoni (fol. 20), fir-rigward tal-investment premium jinghad espressament illi "In respect of each premium paid, Lm223.36 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which ***may*** *be declared by the Company from time to time." Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentatur kien infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-bonuses ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-bonuses. In oltre, irid jinghad illi l-investment premium, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 13,007.22 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.*

4. *In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi in bona fede minhabba illi hija dejjem immanniggjat l-MSV With Profits Fund u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immanniggjar tal-fond in kwistjoni huwa taht skrutinju tal-attwarji, Michael Green, direttur ta' Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqlieq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valur indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi bl-ebda mod ma qatt gie deskritta li kien garantit kif fil-fatt gia gie spjegat fis-suespost. 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 il-polza in kwistjoni; b'dan pero illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fattur kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza de quo. Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 6,196.13 meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-investment premium u l-maturity value.*

5. *Irid jinghad illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf b'dak li kien qed jigri fid-dettal bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditjati lill-polza de quo billi forniet lill-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza de quo permezz tad-Bonus Statements li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah Important Notes, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah Media Release (fol. 35 – 53). Il-Bonus Statements kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Ghandu jigi innotat illi l-unika haga li kien qed jinbidel minn*

sena ghall-ohra kien l-Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus u l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses, li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

*Inoltre, apparti li l-kliem Estimated Maturity Value u Illustration uzati fil-Quotations tal-polza de quo huma self-explanatory, l-**<u>Important Notes annessi mal-Quotations</u> u l-Product Information** (kif gia fuq spjegati) u l-Important Notes annessi mal-Bonus Statements mahruga kull sena kif ukoll l-media releases jaghmluha cara li r-rati tal-bonus ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u ghalhekk l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.*

6. *Irid jinghad ukoll illi l-polza de quo, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikuratur matul il-kors tal-perjodu tal-istess poloz, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi "a medium to long term tax efficient investment", pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza imma ukoll beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. Dan kien ifisser illi kieku l-life assured gie nieqes anke l-ghada li hallas l-ewwel premium fl-ammont ta' Lm235, is-socjetà esponenti kienet obbligata li thallas lill-eredi s-sum assured fl-ammont ta' Lm5,032 (Eur 11,721.41). Fil-fatt fuq il-quotation (Dok. MSV1) hdejn il-kliem "Sum Assured" hemm "Basic Guaranteed" u m'hemmx dan il-kliem hdejn l-ammont li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-bonus matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra "l-Maturity Value" hieles mit-taxxa, il-polza in kwistjoni ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.*

7. *Illi s-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar ai termini ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza. Fil-fat, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie pprezentat bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assikurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-*

konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentatur stess fit- 3 ta' Frar 1998 (kopja hawn annessa u immarkata bhala dok. MSV 4). L-Avvizi in kwistjoni kien jinkludu diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghataw dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal xi kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni. Mhux talli hekk, anzi b'effett mit-13 ta' Frar, rega' xtara polza ohra bin-numru FP496314 minkejja li r-rati tal-imghax nizlu sostanzjalment bejn is-sena 1998 u s-sena 2015 kif jirrizulta mill-Bonus Statements (fol. 35-53) u mill-quotation li nghatatlu ghall-polza li xtara fis-sena 2015.

8. *Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv, u cioè fir-rigward tal-polza bin-numru 40522, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidat lill-ilmentatur fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilu sabiex jiehdu d-decizjoni tieghu sabiex jidhlu ghall-kuntratt in kwistjoni; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.*

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Seduti

Fl-ewwel seduta tad-19 ta' Gunju 2023, xehed l-ilmentatur u qal:

'Nghid li jiena, fost hafna weghdiet ohrajn, bhall-hlas ta' Lm500 f'kaz ta' spejjez ta' funeral, u f'kaz ta' injury u dizabilità, gejt imwieghed li jekk ninvesti s-somma ta' Lm235, wara 25 sena kont ser niehu s-somma ta' Lm20,000.

Din il-figura tinsab prominenti fl-ewwel pagna tal-polza u kienet l-incentiv li s-salesman tal-Middlesea Valletta ipperswadieni biex nixtri din il-polza.

Nghid li b'li tawni huma m'inix happy; €19,000 lanqas jigu n-nofs. Dawk suppost jigu xi €46,000 wara 25 sena. Nghid li ghamilt 10 snin qieghed, ma

nahdimx, u kellhom ihallsuhieli t-tfal biex ma nitlef xejn u dejjem kont puntwali, u ma narahiex gusta li wara dan iz-zmien kollu nigi niehu €19,000.'[4]

Fil-kontroezami, l-ilmentatur kompla:

'Naqbel li din il-polza giet mibjugha lili circa 25 sena ilu fl-1988.

Mistoqsi niftakarx dak li qalli dakinhar kelma b'kelma, nghid li iva, niftakar x'qalli. Dan gie wahdu, ma bghattx ghalih jien. Habbat il-bieb, staqsejtu x'ghandu bzonn. Dahhaltu u beda jurini xi karti u beda jurini certi affarijiet.

Qalli li kien tal-Middlesea u li kellu din il-polza, staqsieni ghandix tfal u qalli biex naghmlu l-Baby Bond. Semmieli dawn l-affarijiet li semmejt jiena, li f'kaz ta' funeral niehdu Lm500; hemm injury jew dizabilità, basta nhallas Lm235 fis-sena u ghamilli figuri tal- imghaxijiet. Ghamilli wiehed xi 7.5%, iehor xi 5% u qalli biex immorru ghal tan-nofs.

Nghid li jiena ma nifhimx f'dawn l-affarijiet, fdajtu u hallejt kollox f'idejh. Jiena, wara 25 sena, kelli f'mohhi li niehu Lm20,00 li jigu €46,000; ghax kieku ma kontx naghmilha din il-bicca xoghol zgur.

Mistoqsi spjegalix affarijiet ohra, nghid li hu spjegali b'mod li jiena mlejt rasi li daqshekk ser niehu.

Mistoqsi kontx konxju mill-ispjega li tani r-rapprezentant li l-polza kienet ta' investiment u li ghalhekk il-Middlesea kienet ser tinvesti parti mill-premium tieghi u tghaddi l-qligh lili, nghid li iva.

Mistoqsi meta xtrajt il-polza ridtx naghmel investiment riskjuz jew ridtx ingemma', nghid li lili ma qallix b'riskju; meta xtrajtha l-intenzjoni tieghi kienet li ngemma' biex wara 25 sena niehu dik is-somma.

Qed jinghad naqbilx li ma ghamiltx telf anzi ghamilt qligh ta' €6,196, nghid li, iva, imma mhux bizzejjed; mhux daqskemm gejt imwieghed.

Mistoqsi naqbilx li parti mill-beneficcji tal-polza kienet li kelli Life Cover biex tkopri r-riskju tal-mewt tieghi, nghid li iva.

Qed jinghad li mela allura spjegali aktar milli ghidt jien fil-bidu, nghid li meta jigi xi hadd ghandek u jibda jurik dawk il-figuri, jibda jsemmilek hafna affarijiet. Inti, after all, ser taghmel xi haga biex tiggwadanja u fuq il-kelma li

[4] P. 78

qalli huwa. Fil-fatt, l-MSV iffirmat ukoll; ma nafx ghalfejn iffirmathom l-Lm20,000.

Qed nigi referut ghall-quotation li annettejt mal-ilment tieghi u ghad-dokumenti MSV 1 u MSV 2, il-quotations li annettew mar-risposta taghhom l-MSV.

Mistoqsi naqbilx li fuq dawn il-quotations ma kien hemm l-ebda garanzija li l-Estimated Maturity Value kien garantit - anzi kien imnizzel bhala 'estimate' - u li l-uniku post fejn hemm il-kelma 'guaranteed' huwa hdejn s-Sum Assured u mhux hdejn il-figuri l-ohra li kienu 'estimate', nghid li fl-ewwel pagna il-kelma 'garanzija' ma tintuza mkien ma tissemma' xejn.

Fl-ewwel pagna, prominenti hafna, Section 4, Basic Benefits hemm miktub Basic Guaranteed Sum Assured ta' Lm5,032 u l-Estimated Maturity Value hemm zewg figuri: wahda ta' Lm14,000 u l-ohra ta' Lm20,000. Dawk huma l-figuri prominenti li jidhru fl-ewwel pagna.

Naqbel li f'din il-laqgha mar-rapprezentant, inghatajt il-quotation, l-Important Notes fuq wara u l-Product Information (Dok. MSV 3).

Qed nigi referut ghall-Important Notes fejn hemm miktub: 'Depending on the performance of the Company, bonus rates may go up as well as down. Past performance is not a guide to future performance.'

Mistoqsi allura kif sppretendejt li niehu dan l-ammont li qed nitlob issa, nghid li qed nippretendi din is-somma ghax meta dan jigi biex ibieghlek il-polza ma joqghodx isemmilek dawn l-affarijiet kollha. Hu jpingilek l-isbah xena. Nghid li jien ma tantx naf naqra; jien skola ma nafx. Dan ipingilek dik l-istampa sabiha biex jinfluwenzak u, allura, x'se nghid, li bellaghhieli? Mela kulhadd bravu? Dawn l-affarijiet li qed tghidli u li hemm miktub lili ma semmili xejn. Kulma semmieli li nhallas Lm235 fis-sena u wara 25 sena niehu Lm20,000. Kulma semmieli li jekk immut hemm Lm500 tal-funeral, hemm tad-dizabilità, dawn l-affarijiet. Jien lili mlieli rasi li ser niehu dik is-somma.

Qed jinghad allura li l-ftehim u d-dokumenti ma kontx tajt kazhom, nghid li l-importanti hu li dan dahhalhieli f'rasi li jien ser niehu Lm20,000. Ma qallix, 'Isma', aqra sewwa l-karti.' L-ewwelnett, jien ma tantx naf naqra, la jien u lanqas il-mara. Allura dawn gimmicks?

Nghid li iva, dawn id-dokumenti ma tajtx kazhom. Dan imlieli rasi totalment u qalli li dan hu investiment tajjeb. Hu jbiegh irid u jien blajt kollox.

Mistoqsi għalfejn la ma fhimtx il-kontenut tad-dokumenti, iffirmajt taħt:

'I hereby confirm that I read and understood the Important Notes to the quotation.'

Ngħid illi milli spjegali huwa jiena fhimtu u qgħadt fuq li spjegali. Ngħid li li beda jgħidli hu kollox fhimt.

Qed nigi referut għal Dok MSV 4 u mistoqsi naqbilx li jien ingħatajt żmien biex naqra d-dokumenti fejn stajt nikkancella l-polza jekk deherli li dak li qalli r-rapprezentant ma kienx jirrifletti dak li hemm fid-dokumentazzjoni, ngħid li dokument taħuli imma jien qgħadt fuq dak li qalli huwa. Nerga' ngħid li jien qgħadt fuq dak li qalli huwa għax jien ma nafx naqra affarijiet hekk. Jien fdajtu għax nerga' ngħid li jien ma nafx naqra sewwa. Jekk int ma tkunx taf taqra sewwa, mhux fuq li qed jgħidlek hu trid tagħmilha l-polza? Jien l-affarijiet li beda jgħidli fhimthom: li wara 25 sena jien kont ser nieħu s-somma ta' Lm20,000.

Naqbel li matul il-ħajja tal-polza irċevejt il-Bonus Statements.

Mistoqsi naqbilx li fi Frar 2015, jien xtrajt polza oħra Numru SP4963141, ngħid li iva, dik kienet għalqitli.

Qed jingħad li fl-2015 jien xtrajt polza oħra meta jien kelli l-informazzjoni li l-bonus rates kienu qed jinżlu drastikament u mistoqsi kif allura xtrajt polza oħra, ngħid li jien f'dawn l-affarijiet ma nifhem xejn. Dan morna l-bank u kelli xi ħaġa tal-flus u rbatnihom għal xi 11-il sena. Ngħid li wara 11-il sena kważi ma ħadt xejn lanqas.

Qed jingħad li jien kelli l-bonus statements li kienu juru li r-rati kienu neżlin, ngħid li fid-dokumenti kien hemm li r-rati jistgħu jitilgħu kif ukoll jinżlu. Kien għad fadal tmien snin oħra biex tagħlaq il-polza u qatt ma telgħu. Setgħu jitilgħu mill-2015 'l hawn? Ngħid li setgħu jitilgħu.

Fuq li xtrajt polza fl-2015, ngħid li kelli Lm5,000 il-Crystal u smajt li ser tagħlaq, ġbidthom u tfajthom hemm għal 11-il sena.

Qed jingħad li avolja kont diġà konxju li l-bonus rates kienu neżlin, xorta mort u xtrajt polza oħra, ngħid x'ridtni nagħmel b'dawn il-Lm5000? X'nagħmel inħallihom id-dar biex jeħduhomli?'[5]

[5] P. 78 - 81

Ghall-mistoqsijiet tal-Arbitru, l-ilmentatur qal ukoll:

'Nghid li fl-1998 kont mastrudaxxa. Kelli skola sas-Sekondarja. Nghid li kont ili nieqes mill-iskola. Nghid li kont inbati biex nikteb u biex naqra.

Mistoqsi meta xtrajt il-polza min ikkuntattja lil min, nghid li dan gie jhabbat il-bieb tad-dar minghajr appuntament. Qalli, 'Jimporta nkellmek naqra?' u dahhaltu.

Nahseb ghamilna siegha u nofs inparlaw. U beda jfiehemni dawk l-affarijiet li semmejt jien.

Mistoqsi ddecidejtx dakinhar, nghid li dan mar, tkellimt mal-mara u staqsejtha konniex kapaci nhallsu Lm235 fis-sena. Imbaghad, gie t-tieni darba fejn just kemm ghidna iva. Nghid li bejn meeting u iehor kien hemm xi gimgha.

Nghid li dan ir-rapprezentant kien jismu Donald Callus. Nghid li dan ma kontx nafu qabel u qatt ma rajtu aktar. Kien jibghatli kartolina fil-birthday u daqshekk.

Nghid li suppost ipprezentajt id-dokumenti kollha.

Qed nigi referut ghal dokument tal-quotation fejn hemm erba' figuri imma hemm tliet figuri aktar importanti. Hemm Lm5,032 li hija somma garantita li jekk tigi nieqes l-ghada li ghamilt il-polza tiehu din is-somma.

Hemm zewg ammonti: Lm14,553 u Lm20,008 fejn it-talba tieghi hi fuq din is-somma ta' Lm20,000.

Mistoqsi l-fatt li ghandi zewg ammonti kikkwotati, ma jurinix li dak l-ammont kien ivarja - ghax kieku kien garantit juri ammont wiehed u mhux zewg ammonti. Mistoqsi x'qalli meta semmieli dawk iz-zewg ammonti, nghid li kieku kont naf li ser niehu Lm14,000, ma kont naghmel xejn u kont infaddalhom jien ghax kont kapaci infaddalhom. Tant ikkonvincieni dan li ser niehu l-Lm20,000, li ghidtlu, 'OK, mela.' Ghax kieku kont naf li ser niehu Lm14,000 - wara 25 sena qed nitkellmu mhux wara 25 gurnata – kieku zgur ma kontx ninvestihom, kont infaddalhom jien. Qed nitkellmu fuq €5,000 f'25 sena.

Mistoqsi l-fatt li kkwotali zewg figuri ma dahhallix xi suspett li dak li qed jikkwotali ma kienx garantit, nghid li, le. Ma kelli l-ebda suspetti ghax mohhi kien fl-Lm20,000.

Mix-xhieda li tajt, nikkonferma li jien qghadt ghal kollox fuq dak li qalli u fuq l-Lm20,000; u l-karti li tani kemm iffirmajthom u ma qghadtx naqrahom ghax jien inbati biex naqra.' [6]

Gie prezentat l-*Affidavit*[7] ta' Victor Farrugia bhala *Chief Operations Officer* tal-MSV. Jista' jinghad li dan l-*Affidavit* jirrepeti hafna minn dak li digà ntqal fir-risposta originali sottomessa, filwaqt li izda enfasizza l-fatt li:

'... l-ilmentatur xtara u rega' investa f'polza kemm fis-sena 2005 u bin-numru FP427336 b'effett mit-28 ta' Frar 2005 u mmaturat fis-27 ta' Frar 2016 u polza ohra bin-numru FP496314 b'effett mit-13 t'April 2015 u li ser timmatura fit-12 t'April 2026 kuntrarjament kif qal fix-xhieda tieghu l-ilmentatur illi din il-polza ghalqitlu. Irrid nikkjarifika ukoll illi din il-polza harget fit-13 t'April 2015 u mhux fit-13 ta' Frar 2015 kif erronjament indikat fir-risposta. F'dan ir-rigward ser tigi annessa l-Policy Schedule fir-rigward ta' din il-polza numru FP496314 (li ukoll ghadha in vigore) bhala Dok. MSV5. Naturalment, l-ilmentatur ircieva quotation qabel ma xtara kull polza. Ghalhekk, l-ilmentatur kien mgharraf ukoll dwar it-tnaqqis fil-bonus rates mhux biss permezz tal-bonus statements izda ukoll permezz tal-quotations li nhargu lilu. Nikkonferma illi dawn il-quotations kienu ferm anqas attraenti minn dik li nghatatilhom fis-sena 1998.' [8]

Fit-tieni seduta tal-11 ta' Settembru 2023, sar il-kontroezami tal-*Affidavit* ta' Victor Farrugia li qal:

'Qed nigi mistoqsi kif jista' jittiehed affidavit, u kwazi kwazi halfa, ta' dak li ntqal dakinhar mis-Sur Donald Callus minn persuna li ma kinitx prezenti fizikament ghal dik il-laqgha li saret bejn l-ilmentatur u s-Sur Callus, u mistoqsi x'sahha jista' jkollu dan l-affidavit b'mod legali meta l-persuna koncernata ma kinitx hemm.

Qed jinghad li bil-miktub hemm hafna fil-polza, però, kif kien intqal id-diskors mis-Sur Callus lill-ilmentatur mhux kif hemm miktub fil-polza u qed jinghad li dan huwa kaz tipiku ta' misselling.

[6] P. 81 - 82
[7] P. 85
[8] P. 89

Nghid li fl-affidavit imkien ma ssemma' li jiena qed nghid dak li ntqal waqt il-meeting. Dan assolutament mhux il-kaz. L-affidavit, il-gist tieghu huwa rakkolt ta' dak li mill-pozizzjoni jew mir-records taghna johrog f'dan il-kaz.

Veru li ahna ma konniex hemm - kien hemm huma u s-Sur Callus - però, l-bejgh ma sirx biss fuq dak li ntqal imma sar ukoll fuq id-dokumenti li gewipprezentati. Ma jistax wiehed jiffoka biss fuq dak li ntqal imma jrid jara wkoll id-dokumenti.'[9]

Gew ipprezentati sottomissjonijiet[10] finali miz-zewg partijiet, li izda jista' jinghad li ma jaghtu l-ebda informazzjoni addizzjonali jew kuntrarja ghal dak digà dikjarat.

Sema' lill-partijiet

Ra l-att 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.[11]

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni moghtija lill-ilmentatur u l-allegati weghdiet li saru fir-rigward tal-ammont li hu kellu jircievi mal-maturità tal-polza.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza ilmentata, x'gie imwieghed lill-ilmentatur u x'evetwalment gie moghti jew offrut lilu mal-maturità. Irid jara ukoll 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]

Hawn l-Arbitru ghandu sitwazzjoni fejn, fir-rigward tal-mod kif sar il-bejgh tal-polza in kwistjoni, ghandu biss f'idejh il-verzjoni tal-ilmentatur, minhabba li,

[9] P. 93
[10] P. 95 u P. 98
[11] Kap. 555, Artiklu 9(3)(b)
[12] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

sfortunatament, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li biegh din l-istess polza, illum huwa mejjet.

Ghalhekk dan il-kaz jipprezenta cirkostanzi ta' zbilanc li ma jippermettux lill-Arbitru jkollu wkoll il-verzjoni tar-rapprezentant li kien prezenti fil-mument tal-bejgh u, ghalhekk, l-Arbitru sema' biss qanpiena wahda. Minhabba f'hekk, huwa aktar difficli ghall-Arbitru sabiex jasal ghall-konkluzjoni jekk dan kienx kaz ta' *mis-selling* min-naha tar-rapprezentant tal-MSV jew xi forma ta' memorja selettiva min-naha tal-Ilmentatur li jiftakar biss dak li jrid jew li jaqbillu.

Huwa minnu li giet ipprezentata x-xhieda ta' Victor Farrugia permezz ta' *Affidavit*, izda, kif anke ikkonferma hu stess, *'L-affidavit, il-gist tieghu huwa rakkolt ta' dak li mill-pozizzjoni jew mir-records taghna johrog f'dan il-kaz.'*[13] Qal ukoll li *'... il-bejgh ma sarx biss fuq dak li ntqal imma sar ukoll fuq id-dokumenti li gew ipprezentati.'*[14]

Ser ikun proprju fuq dawn, aktar minn f'kazijiet ohra fejn l-Arbitru jkun sema' z-zewg qniepen ta' dawk prezenti fil-mument tal-bejgh, flimkien mad-dikjarazzjonijiet tal-Ilmentatur li l-Arbitru ser jiffoka sabiex jasal ghal din id-decizjoni.

L-ilmentatur xehed kif meta r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz mar id-dar tieghu sabiex ibiegh din il-polza ilmentata, kien semmielu diversi aspetti, fosthom, l-ispejjez relatati mal-funeral u l-beneficcju f'kaz ta' *injury* jew dizabilità, u dan dejjem jekk il-pagament ta' Lm235 fis-sena jibqa' jsir. Qal li r-rapprezentant, *'... ghamilli figuri tal-imghaxijiet. Ghamilli wiehed xi 7.5%, iehor xi 5% u qalli biex immorru ghal tan-nofs."*[15]

L-Arbitru jinnota li ma giet ipprezentata l-ebda prova li tirrigwardja l-fatt li, skont dak li qed jghid l-ilmentatur, kien gie moghti xi ghazliet b'ritorn differenti. Filwaqt li l-ilmentatur stqarr li ma kienx jifhem f'dawn l-affarijiet, u halla kollox f'idejn ir-rapprezentant ghax kien qed jafdah, hu kellu biss f'mohhu li mal-maturità kien ser jiehu l-Lm20,000, ghax kieku ma kienx ghal din ma kienx ser jaccetta din il-polza hekk kif offruta lilu.

[13] P. 93
[14] *Ibid.*
[15] P. 79

L-ilmentatur kien konxju tal-fatt li l-polza tinkludi element ta' investiment, u li l-provditur tas-servizz kien ser jinvesti parti mill-*premium* imhallas u eventwalment tghaddi l-qligh lilu. Meta mistoqsi jekk permezz tal-polza riedx jaghmel investiment riskjuz jew inkella riedx igemma', l-ilmentatur qal *'... lili ma qallix b'riskju; meta xtrajtha l-intenzjoni tieghi kienet li ngemma' biex wara 25 sena niehu dik is-somma.'*[16]

Jirrizulta bic-car li l-ilmentatur kellu idea tal-fatt li l-polza fiha l-element tal-kopertura fuq il-hajja u wkoll l-element ta' investiment. Kif digà ntqal, kien jaf ukoll li parti mill-*premium* imhallas kull sena kien ser jigi investit mill-provditur tas-servizz. Kien jaf ukoll li l-ammont kien ibbazat fuq imghaxijiet partikolari, izda fl-ebda hin ma rrizulta li kien konxju tal-fatt li r-rata tal-hekk riferut imghax setghet tvarja. L-ilmentatur stqarr li giet ikikkwotata lilu r-rata ta' 7.5% u r-rata ta' 5% u gie deciz li jmorru ghal tan-nofs, li tajjeb li jinghad li fl-ebda hin ma gie msemmi din kemm kienet tammonta.

L-ilmentatur ammetta ukoll li hu gie moghti l-*Quotation, l-Important Notes,* kif ukoll il-*Product Information*.

L-Arbitru hu tal-opinjoni li d-dokument titolat *Product Information*[17] jaghti informazzjoni iktar dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza, fosthom, il-punt krucjali li jittratta r-rata tal-*bonus* u li din tiddependi mill-andament tal-kumpanija u s-suq tal-investimenti, kemm dak lokali kif ukoll internazzjonali, filwaqt li tindika ukoll li l-*Estimated Maturity Value* indikat fil-*quotation* ipprezentata lill-ilmentatur kien biss ibbazat fuq ir-rata tal-*bonus* applikata dak iz-zmien. Fuq kollox, din hija informazzjoni li tirrifletti dak li semma l-provditur tas-servizz fit-twegiba ghall-ilment u Victor Farrugia fl-*Affidavit* tieghu, u li l-Arbitru jifhem perfettament u li fl-ebda mod mhu qed jiddeciedi mod iehor.

Izda, l-Arbitru ghandu d-dubji tieghu kemm, minkejja li bhal dokumenti ohra, l-*Product Information* huwa ffirmat mill-ilmentatur, dan gie proprju iffirmat ghax l-istess ilmentatur fehem, jew iktar minn hekk, inqara u gie spjegat lilu l-kontentut kollu ta' dan l-istess dokument.

L-ilmentatur insista li hu ma jafx jaqra u skola ma jafx. Qal li *'Dawn l-affarijiet li qed tghidli u li hemm miktub lili ma semmieli xejn. Kulma semmieli li nhallas*

[16] *Ibid.*
[17] P. 74

Lm235 fis-sena u wara 25 sena niehu Lm20,000. Kulma semmieli li jekk immut hemm Lm500 tal-funeral, hemm tad-dizabilità, dawn l-affarijiet. Jien lili mlieli rasi li ser niehu dik is-somma.'[18]

Minkejja li ammetta li hu ma tax kaz id-dokumenti pprezentati lilu, hu fehem u qaghad biss fuq dak li gie spjegat lilu. L-ilmentatur tenna li, *'... jien qghadt fuq dak li qalli huwa ghax jien ma nafx naqra affarijiet hekk. Jien fdajtu ghax nerga' nghid li jien ma nafx naqra sewwa. Jekk inti ma tkunx taf taqra sewwa, mhux fuq li qed jghidlek hu trid taghmilha l-polza?'*[19]

Evidentement, l-ilmentatur kien tal-impressjoni li permezz ta' din il-polza, hu kien ser ihallas Lm235 fis-sena ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena shah, u li apparti l-beneficcji li din kienet iggib maghha, hu kien, mal-maturità, ser jircievi s-somma hekk kif ikikkwotata lilu. Minkejja li kien jaf li hemm element ta' investiment, l-ilmentatur kien minghalih li tul il-perjodu kollu kien ser jiricevi l-imghax b'rata partikolari u li din ser twassal ghas-somma kikkwotata lilu.

Fl-ebda hin ma rrizulta li l-ilmentatur kien konxju tal-fatt li r-rata kikkwotata lilu tista' tvarja, anke b'mod sostanzjali, u li minhabba f'hekk, ma kien hemm l-ebda garanzija li l-ammont iikkwotat lilu bhala *'Estimated Maturity value including reversionary and terminal bonus'* ma kienx garantit.

L-Arbitru ma jistax ma jirreferix ghall-fatt imsemmi mill-provditur tas-servizz li l-ilmentatur kellu zewg poloz ohra ma' dan tal-ahhar u li huma simili ghal din ilmentata, b'wahda li digà immaturat, u ohra li ser timmatura fis-sena 2026. Fl-*Affidavit* tieghu, Victor Farrugia stqarr li fil-mument li l-ilmentatur xtara dawn il-poloz, hu kien infurmat dwar it-tnaqqis fil-*bonus rates,* kemm permezz tal-*bonus statements* mahruga lilu, kif ukoll permezz tal-*quotations*, liema *'... quotations kienu ferm inqas attraenti minn dik li nghatatilhom fis-sena 1998.'*[20]

L-Arbitru hu tal-impressjoni li l-ilmentatur ma kienx jaf ezatt il-mod kif tahdem il-polza in kwistjoni u, ghaldaqstant, huwa konvint li l-ilmentatur ghamel poloz simili ghal dik ilmentata ghax sempliciment gew offruti lilu dawn il-poloz. Minkejja li kien jircievi l-*bonus statements* u, ghalhekk, seta' jinnota li r-rati tal-*bonus* kienu qed jinbidlu, l-Arbitru ma jhossx li l-ilmentatur kien tali li jifhem li

[18] P. 80
[19] P. 80 - 81
[20] P. 89

dawn setghu iwasslu li hu ma jihux l-ammont originarjament ikikkwotat lilu u li, fuq kollox, l-istess jista' jigri b'dawn il-poloz il-godda. Fuq kollox, irrispettivament mill-fatt jekk il-kwotazzjonijiet fuq il-poloz mahruga recentement kinux inqas attraenti minn dik tal-polza ilmentata u li, fuq kollox, gew accettati mill-ilmentatur, dan huwa irrelevanti, ghax jista' jkun il-fatt li meta ghamel dawn il-poloz, l-ilmentatur kien kuntent b'dak ipprezentat lilu. L-ilment, f'dan il-kaz, jittratta l-impressjoni li giet moghtija lilu hamsa u ghoxrin sena ilu u l-eventwali aspettattivi li hu bena fir-rigward tas-somma kikkwotata lilu li kellu jircievi mal-iskadenza ta' dan il-perjodu.

Kif digà intqal aktar kmieni, l-Arbitru jifhem li polza bhal dik ilmentata tahdem hekk kif spjegat mill-provditur tas-servizz fit-twegiba ghall-ilment u anke minn Victor Farrugia fl-*Affidavit* tieghu, u mhu fl-ebda hin jiddeciedi mod iehor. Izda, jibqa' dubji jekk l-ispjega moghtija lill-ilmentatur kinitx tirrifletti dan kollu b'mod li l-ilmentatur seta' facilment jifhem.

Barra minn hekk, il-fatt li hemm avarija kbira bejn l-ammont ikkwotat lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh, u l-ammont offrut lilu mal-maturità, huwa ukoll riflessjoni tal-ottimizmu zejjed u n-nuqqas ta' kawtela mill-provditur tas-servizz dak iz-zmien, meta d-data tal-maturità kienet ferm 'il boghod u li, fuq kollox, kuntrarjament ghall-ilmentatur, kien jaf kemm l-andament tas-suq tal-investiment kien volatili.

Fl-ahhar nett, l-Arbitru ma jistax ma jinnutax il-fatt li f'dan l-ilment ma saret l-ebda referenza ghall-fatt li mal-maturità tal-polza, l-ilmentatur ma gie offrut l-ebda *terminal bonus*. L-Arbitru jifhem li dan huwa fid-diskrezzjoni tal-provditur tas-servizz jekk jinghatax jew le u mhu fl-ebda hin jikkontesta din id-decizjoni jew jiddeciedi mod iehor. Izda, dan ikompli x'jaghti x'jifhem, u anke jikkonferma, li l-ilmentatur ma kienx konxju ta' hafna fatturi fil-polza, fosthom, il-fatt li fil-kwotazzjoni gew indikati zewg figuri ta' *Estimated Maturity Value,* u li izda l-ilmentatur lanqas kien jaf id-differenza ta' bejniethom.

Min-naha l-ohra, l-Arbitru jzomm ukoll konsiderazzjoni li difficli jaccetta li l-ilmentatur kull ma fehem waqt il-laqgha mar-rapprezentant kien li l-akbar ammont kien garantit, minghajr ma jahseb jew jikkonsidra l-ammont li kien izghar x'kien jirrifletti.

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

Kumpens

L-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi li fil-mument tal-bejgħ ġew mibnija fl-ilmentatur, u sal-limitu ta' fejn kienu leġittimi, ma ġewx milħuqa.

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

Primarjament, minkejja li l-ammont offrut lill-ilmentatur mal-maturità tal-polza ma kien xejn viċin dak oriġinarjament ikkwotat lilu, ma ġiet ippreżentata l-ebda prova li ħamsa u għoxrin sena ilu, l-ilmentatur kellu xi għażliet oħra ta' investiment jew tfaddil u li minnhom seta' jkollu ritorn daqs dak ikkwotat u, għalhekk, ifisser li ma ġiet ippreżentata l-ebda prova ta' xi *oportunity loss* imġarrab mill-ilmentatur innifsu.

Dan minbarra l-fatt ukoll li permezz ta' din il-polza, l-ilmentatur żgur li ma kellu xejn x'jitlef. Il-polza kienet qed toffrilu kopertura fuq il-ħajja u dan filwaqt li permezz ta' ammont kull sena, li anke, l-Arbitru jifhem li minkejja li dan ma kienx wieħed kbir, ma kienx faċli għalih li jkompli jħallas f'dak il-perjodu li ma kienx qed jaħdem, serviet ukoll bħala mezz ta' tfaddil.

Minkejja li r-ritorn fuq din il-polza ma kienx wieħed sostanzjali, lanqas jista' jingħad li, tikkunsidra ċ-ċirkostanzi kollha, ir-ritorn ta' 3.39%[21] kien wieħed daqstant ħażin u, għalhekk, dan għandu wkoll jiġi kkunsidrat.

Għaldaqstant, meta qies iċ-ċirkostanzi kollha tal-każ, l-Arbitru wasal għad-deċiżjoni li mhux ekwu li jilqa' t-talba sħiħa tal-ilmentatur u, fid-deher ta' dan, jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħata lill-ilmentatur bħala kumpens hija dik ta' €2,881.

Għaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV LIFE p.l.c* tħallas lill-ilmentatur is-

[21] P. 90

somma ta' elfejn, tmien mija u wiehed u tmenin ewro (€2,881), b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €19,203.35,[22] u ghalhekk, ihallsuh is-somma kumplessiva ta' €22,084.35.

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

[22] P. 57