**Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji**

**Kaz ASF 025/2021**

**SR u FR (l-ilmentaturi)**

**vs**

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

**(il-provditur tas-servizz)**

**Seduta tad-9 ta' Novembru 2021**

**L-Arbitru,**

**Ra l-ilment**[1] fejn l-ilmentaturi jissottomettu li fl-1996 certu Joe Borg, rapprezentant tal-provditur tas-servizz, ikkuntattjahom sabiex ibieghilhom il-polza in kwistjoni.

Meta mar id-dar taghhom spjegalhom li wara perjodu ta' 25 sena kienu ser jiehdu l-ammont ta' Lm30,000. Fil-fatt, dan l-ammont *'kien gie indikat fuq l-istess applikazzjoni'* fejn huma kienu ghazlu t-tieni *option* minn dawk provduti mill-provditur tas-servizz.

L-ilmentaturi jhossuhom aggravati bis-somma offruta lilhom mad-data tal-maturità ghaliex ma nghatawx is-somma '*assigurata'* lilhom matul is-snin. Din is-somma hija ferm anqas minn dik imweghda lilhom u jhossu li hallsu hafna flus li '*kwazi gew fix-xejn'*.

Ir-rimedju li qed jitolbu huwa l-kumpens ta' €69,881 ekwivalenti ghal Lm30,000.

**Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz**:

[1] *A Fol.* 1-6

Illi t-talbiet tal-ilmentaturi huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, stante:

1. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 28527 li ammonta ghal Euro 31,431.29 ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite r-rapprezentant taghha, Joe Borg, fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' Euro 69,881 (Lm30,000)(li jinkludu l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 31,431.29, li s-socjetà esponenti kienet digà disposta li thallas) fir-rigward tal-polza bin-numru 28527 illi skont l-ilmentaturi kien l-ammont li kien allegatament miftiehem mal-intermedjarju tas-socjetà esponenti, certu wiehed, Joe Borg.

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

2. Fl-ewwel lok, l-ammont li qed jippretendu illi jircievu l-ilmentaturi huwa bbazat fuq zewg *quotations* (annessi mal-ilment – *vide fol.* 42-44), wahda mahruga minn Joe Borg u ohra mahruga mis-socjetà esponeni stess fil-15 t'April 1996, fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Irid jinghad illi l-figuri fiz-zewg *quotations* varjaw xi ftit minn xulxin u li l-ilmentaturi qed jibbazaw it-talba taghhom fuq l-ammont li kien indikat fil-*quotation* ta' Joe Borg.

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

   Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stimi sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura, jfisser 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*)(hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex,

konvenjentement, l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati taghhom.

Il-kwotazzjonijiet li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentaturi fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *'Estimated Maturity Values'* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi dak iz-zmien. Fil-fatt, fit-tieni pagna tal-*quotation* ta' Joe Borg (*a fol.* 42), hemm indikat li r-rata li kienet qed tintuza dak iz-zmien, cioe, is-6.75%. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti.

<u>**Is-socjetà esponenti tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u, cioè, qabel il-hrug tal-polza u, cioè, fil-mument tal-hrug tal-*quotations*, fil-mument tal-hrug tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.**</u>

Fil-fatt, il-*quotation* mahruga mis-socjetà esponenti kienet tinkludi noti li kienu jinsabu *overleaf* tal-istima (*vide fol.* 44) li jipprovdu dan li gej rigward ir-'*Reversionary and Special Bonuses*':

'*With Profits Endowment policies <u>participate in the Company's distribution of its profits</u> by means of an allocation of Annual Reversionary and Special Bonuses declared <u>from time to time</u>. These are usually expressed as a percentage of the Policy Account and existing declared bonuses (if any). Reversionary and Special Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity or on prior death of the life assured.'*

In oltre, l-istess noti jghidu dan li gej rigward it-*'Terminal Bonus'*:

'*Depending on its profits experience, the Company <u>**may**</u>, after the Policy's TENTH year, decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to other <u>declared</u> bonuses. Such bonus will normally be expressed either as a percentage of the Policy Account and existing bonuses (<u>if any</u>) or, as a nominal amount. A Terminal Bonus is usually payable only on policies that become claims by maturity or death, but not surrendered. <u>**However, as they depend materially on the investment performance at**</u>*

***<u>the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether.'</u>***

F'dan il-kuntest, ghandu jigu apprezzat illi l-element ta' investiment fil-polza in kwistjoni u, ghalhekk, il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit, johrog b'mod car mill-istimi minhabba illi juru li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, Fil-fatt, is-socjetà esponenti kienet digà fil-*quotation* taghha qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro 51,348.70 (Lm22,044) li jirrapprezenta l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonuses* jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 70,603.30 (Lm30,310) li jirrapprezenta l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonuses and Terminal Bonuses.* Is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi l-ammonti indikati fil-*quotations* ma setghux ikunu garantiti ghal diversi ragunijiet. L-ewwel nett, ma kienx mandatorju li jigu ddikjarati *Reversionary Bonuses* ta' kull sena minhabba illi dan kien jiddependi fuq il-prestazzjoni tal-investimenti ta' kull sena. Fil-fatt, fis-snin ricenti l-prestazzjoni tal-investimenti internazzjonali kienet aktar baxxa. Izda jekk *bonus* kien jigi ddikjarat mis-socjetà esponenti, allura, l-pagament tieghu kien fil-fatt garantit. In oltre, kif spjegat fin-noti fuq imsemmija, lanqas ma kien mandatorju illi jithallas *Terminal Bonus*, ahseb u ara, kemm kien garantit illi jithallas l-ammont li gie indikat fil-*quotations*. Allura, fid-dawl ta' dan kollu, is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentaturi jistghu jiggustifikaw it-talba taghhom fuq il-*quotations* in kwistjoni.

Madankollu, s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjonijiet li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u, ghalhekk, agixxiet *in bona fede.*

L-istess noti li kienu *overleaf* mal-*quotation* jipprovdu wkoll illi:

*'Whilst the purpose of these notes is to guide policyhoders and prospective policyholders, the benefits provided by the Policy are conferred by the Policy document ... In case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail.'*

Ghalhekk is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni (annessa mal-ilment – *fol.* 47), fejn tkompli tispjega u

tikkorrobora dak illi kien hemm fin-noti annessi mal-*quotations,* illi fir-rigward tal-*investment premium, 'In respect of each premium paid, Lm338.39 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 jikkonferma illi mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentaturi kienu regghu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses.* In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium,* li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 19,706, kien, fil-fatt, ukoll garantit flimkien mal-*bonuses* u li kienu qed jigu ddikjarati u u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma l-*unit-linked policies* fejn l-ebda ammont ma huwa garantit. Ghalhekk, meta fil-*proposal form* (*vide fol.* 38-39) taghhom l-ilmentaturi qalu li jridu jixtru l-polza in kwistjoni sabiex jaghmlu *'savings'*, fil-fatt intlahaq l-oggettiv taghhom ghax, fil-fatt, qatt ma setghu jitilfu dak li nvestew izda setghu jaghmlu biss *savings* permezz tal-*bonuses* fuq imsemmija li gew iddikjarati matul il-perjodu tal-polza.

Is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi tant illi l-figuri indikati bhala *estimated maturity value* fil-*quotations* ma setghux ikunu garantiti ghax fil-fatt l-ammont tal-*maturity value* jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Fil-fatt, fl-ittra li s-socjetà esponenti baghtet lill-ilmentaturi kwazi xahar qabel ma skadiet il-polza, cioè, fl-4 ta' Jannar 2021 (annessa mal-ilment - *fol.* 4), il-valur tal-polza kien fl-ammont ta' Euro 30,494.92. Però, il-*maturity value* tal-polza, imbaghad, fil-fatt, finalment ammonta ghal Euro 31,431.29.

3. Irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi *'a medium to long term tax efficient investment'*, pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz ta' din il-polza kien l-ammont ta' Lm7,628

(€17,768.46). Dan ifisser illi kieku wiehed mill-ilmentaturi gew nieqsa l-ghada li hallsu l-ewwel *premium* fl-ammont ta' Euro 815.28, is-socjetà esponenti kienet obbligata li thallas lill-eredi l-ammont ta' Euro 17,768.46.

Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (anness mal-ilment) jghid b'mod car illi:

*'The* ***<u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)</u>*** (emfasi mizjud) *and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract.'*

Il-*quotations* jirriflettu din il-garanzija tal-hlas tas-*sum assured* ghax fil-fatt hdejn il-kliem '*sum assured'* ma kienx hemm il-kliem '*estimated'.* Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 31,431.29, ghax dak l-ammont kien fil-fatt il-valur tal-*Policy Account* tal-polza li kien bil-wisq akbar mis-*sum assured* u, ghalhekk, kienet disposta illi thallas lill-ilmentaturi l-valur tal-*Policy Account* tal-polza kif, fil-fatt, kien miftiehem bejn is-socjetà esponenti u l-ilmentaturi. 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.

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 immaniggjat l-*MSV With Profits Fund* u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immaniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma wkoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-

istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq fil-valur tas-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

Barra minn hekk, il-valur indikattiv tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi fl-ebda mod ma qatt giet 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 din il-polza in kwistjoni. B'dan, però, illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fattur kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni, li hija l-parti tal-investiment, (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investimenti tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo.* Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 11,049.29 u, cioè, *return on investment* ta' 3.42% meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premium* u l-*maturity value.*

Ghalhekk, is-socjetà esponenti terga' taccenna illi l-iskop tal-ilmentaturi biex jixtru l-polza in kwistjoni sabiex jaghmlu tfaddil intlahaq. Fil-fatt, fil-*proposal form* li huma kienu jimlew qabel ma harget il-polza in kwistjoni (kopja annessa mal-ilment – *vide fol.* 38/39) bhala '*Reason(s) for policy(ies)*' kitbu '*Savings*'. Investiment ta' dan it-tip (ekwivalenti ghal *savings*) kienu depoziti fil-banek li dak iz-zmien kienu jaghtu interessi ta' madwar 3% u li llum ma jaghtuk xejn. Iz-zewg investimenti huma komparabbli ghax it-tnejn li huma ma hemmx riskju li dak li jkun jitlef il-flus li qed jinvesti u semmai jista' biss jaghmel gwadann minghajr riskju. Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu *savings* kif originarjament xtaqu ghax ghamlu gwadann ta' Euro 11,725.29, li l-ilmentaturi zgur li ma kinux jaghmlu dan it-tip ta' gwadann li kieku ddepozitaw flushom il-bank. Is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentaturi jistghu jghidu illi '*l-investiment*

*taghna spicca kwazi fix-xejn',* meta ghamlu gwadann ta' Euro 11,725.29, minghajr ma hadu l-ebda riskji.

Irid jinghad illi ta' kull sena, s-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrfa b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniethom kull sena (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena, u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena.

Fil-fatt, l-ilmentaturi pprezentaw dawn il-*Bonus Statements, Media Releases* u *Important Notes* mal-ilment taghhom. Però, minkejja dan, xorta wahda l-ilmentaturi jmieru l-karti li mkien ma jwieghdu li ser ihallsu l-ammont indikat fil-*quotation* bhala *Estimated Maturity Value including Reversionary* u *Terminal Bonus,* u fl-ilment taghhom kapriccjozament jghidu illi '*matul is-snin dejjem konna gejna assigurati illi s-somma originali miftiehma kienet ser tkun disposta tigi zbankata mal-maturità tal-investiment taghna.*'

Dan juri li l-ilmentaturi mhumiex qed jibbazaw l-ilment taghhom fuq il-fatti ghax il-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*quotations* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory,* in-noti annessi mal-*quotations* u l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll il-*media releases,* jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

Barra minn hekk, fuq talba tal-ilmentaturi stess permezz tal-ittra tas-socjetà esponenti datata 18 ta'Jannar 2018 (ipprezentata ukoll mal-ilment – *fol.* 12-13), is-socjetà esponenti infurmat lill-ilmenaturi dwar ir-*revised illustrative maturity value* tal-polza li kien bejn Euro 31,090 u Euro 36,210. Fil-fatt, l-ilmentaturi rcevew ftit aktar minn dak li kien indikat sentejn qabel ma skadiet il-polza in kwistjoni. Minkejja dan kollu, l-ilmentaturi

xorta jghidu illi matul is-snin kienu assigurati li kienu ser jirvievu l-ammont li kien indikat lilhom fil-*quotations* meta xtraw il-polza in kwistjoni.

Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*quotations* originali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentaturi taht il-polza *de quo* u, ghalhekk, is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentaturi.

5. Minghajr pregudizzu ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi gew ipprezentati bl-Avviz Statutorju (anness mal-ilment *fol.* 40) mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza, liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentaturi stess fil-15 ta' Frar 1996. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li l-ilmentaturi 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 kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni. Fil-fatt, l-ilmentaturi kellhom xahrejn biex jahsbuha ghax kienu mlew il-proposal form fil-15 ta' Frar 1996 u l-polza inharget fil-15 t'April 1996 b'effett mill-1 ta' Frar 1996.

6. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba, illi hija qatt fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 28527, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u qatt ma ngannat lill-ilmentaturi fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilhom sabiex jiehdu d-decizjoni taghhom sabiex jidhlu ghall-kuntratt in kwistjoni; u, ghahekk, m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi jew

spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

**Sema' lill-partijiet**

**Ra l-atti kollha tal-kaz**

**Jikkonsidra**

**L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantiva tal-kaz.**[2]

L-ilmentaturi ressqu dan l-ilment ghaliex jghidu li filwaqt il-bejgh tal-polza gew imweghda li jiehdu s-somma ta' Lm30,000, mad-data tal-maturità huma gew offruti somma ferm inferjuri u, ghalhekk, qed jitolbu li jinghataw is-somma kollha imweghda lilhom meta xtraw il-polza.

L-Arbitru ser jara kif inbieghet il-polza u x'aspettattivi legittimi u ragonevoli gew mibnija fl-ilmentaturi u jekk dawn intlahqux jew safejn intlahqu.

Dwar x'sar waqt il-bejgh l-Arbitru ghandu l-verzjoni tal-ilmentaturi. Il-provditur tas-servizz ressaq *affidavit* ta' Massimo Dimech li ma kienx involut fil-bejgh tal-polza. Joe Borg li biegh il-polza ma tressaqx bhala xhud.

**Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi**

Fis-seduta tal-1 ta' Gunju 2021,[3] xehedu l-ilmentaturi. L-ilmentatur qal li kien mar id-dar taghhom certu Joe Borg, li kien ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, u offrielhom polza fuq il-hajja u qalilhom li '*li fl-ewwel hames snin ma jkollniex imghax, imbaghad, wara hames snin ohra jibdew jitilghu bi ftit u, mbaghad, fl-ahhar hames snin jibdew jitilghu bin-9%. Dejjem qed nitkellem fuq Liri Maltin mhux Ewro.'*[4]

[2] KAP 555, Art. 19(3)(b)
[3] *A Fol.* 101 *et seq.*
[4] *A Fol.* 101

Zied jghid li huma hallsu l-*premium* regolari u gieli ghamlu dan b'diffikultà. Induna li l-ahhar sitt snin tal-perjodu ta' 25 sena l-investiment baqa' kwazi l-istess u qisu ried jieqaf ihallas il-polza izda l-mara insistiet li jibqghu ihallsu sal-ahhar.

Marru l-ufficcju tal-provditur tas-servizz u qalulhom li riedu jibqghu ihallsu sal-ahhar u kienu ser jiehdu €2,000 *bonus.* Baqghu ihallsu u, fl-ahhar, gew offruti s-somma ta' xi €30,000 meta suppost hadu €69,600 '*ghax hekk kien weghdna Joe Borg.'*[5]

Meta kien mar l-ufficcju tal-provditur tas-servizz u kienu qalulu jhalli l-polza sal-ahhar, hu kien qalilhom li l-figura ghadha 'l boghod hafna u, ghalkemm jifhem li seta' jiehu xi haga anqas minn dak li weghdu Joe Borg, ma kienx jistenna li s-somma offruta ser tkun daqshekk anqas.

Waqt il-kontroezami qal li ma riedx li jkollu investiment riskjuz imma ried li jfaddal:

'*Joe Borg qalilna li meta jkollna 61 sena, il-bolla dak iz-zmien ma tantx konna ser insibuha, u kien ser ikollna xi haga taht rasna b'dawn l-affarijiet'.*[6]

Hu jsostni li minkejja qed jigi suggerit lilu li kien ghamel qligh fuq il-polza ta' €11,725, jew *return* ta' 3.42%, jghid li dan ma kienx bizzejjed meta jqis li kien ihallas il-*premium* ta' Lm350 u ma kellux paga kbira ghax kien jahdem xufier id-*Dockyard*.

Jikkonferma li r-rapprezentant kien qalilhom li kellhom kopertura fuq il-hajja. Din kienet wahda mill-affarijiet li ghamlitilhom kuragg ukoll. Kien semmielhom ukoll xi hlas ta' funeral.

Meta gie mistoqsi dwar l-i*statements* li kien jircievi fejn kien jintqal li ma kien hemm xejn garantit, l-ilmentatur isostni li jekk l-affarijiet ma kinux sejrin tajjeb, imisshom infurmawh ghax '*jekk l-affarijiet ma kinux sejrin tajjeb ghalikom, lanqas ghalija.'*[7]

---

[5] *A Fol.* 102
[6] *A Fol.* 103
[7] *Ibid*.

Xehdet ukoll FR, l-ilmentatrici, li fost affarijiet ohra qalet li gieli marret anke waheda ghand il-provditur tas-servizz dwar l-i*statements* li gie mistoqsi fuqhom ir-ragel u, peress li anke meta hadmet hi kellhom pagi zghar, dejjem baqghet tittama li jiehdu '*dik is-somma'*:

*'Ghidt li b'dik is-somma nkun nista' nghin lil uliedi la m'ghandniex income daqshekk tajjeb.'*[8]

Kienu jghidulha wkoll biex jibqghu ihallsu sal-ahhar ghax ghandhom *bonus* tajjeb fl-ahhar.

Issostni li mhux sew li jkunu ghamlu dawk is-sagrificcji anke waqt it-trobbija tat-tfal, imbaghad, '*issib somma bhal din'.*[9]

Li kieku kienet taf li ser tiehu din is-somma ma kinetx tixtri l-polza:

'*Ma bsartx li ser tispicca hekk ghax kieku lanqas biss kont nidhol fihom dawn l-affarijiet. Dawn l-affarijiet mhux sbieh, li int thares lejn target u tghid forsi 'l quddiem inkun nista' nghin lit-tfal. Imbaghad, tispicca b'dil-mizerja ta' polza.'*[10]

Huma dizappuntati wkoll ghaliex filwaqt li Joe Borg kien tahom il-*card* biex jikkuntattjawh, dejjem skartahom u qatt ma rnexxielhom jiltaqghu mieghu anke meta marru l-ufficcju tieghu f'Rahal Gdid.

Meta giet riferuta ghal dokument *a fol.* 44, tghid li ghalkemm kienet taf ftit bl-Ingliz dawn id-dokumenti ma gewx spjegati lilhom.

**Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz**

Ghalkemm il-polza bieghha Joe Borg, dan ma tressaqx bhala xhud mill-provditur tas-servizz u pprezenta biss *affidavit* ta' Massimo Dimech li ma kienx involut fil-bejgh tal-polza.

Fl-*affidavit* tieghu, Massimo Dimech jirrepeti dak li essenzjalment hemm fir-risposta tal-provditur tas-servizz, u l-Arbitru mhux ser jirrepeti dan kollu.

Però, Massimo Dimech semma' fost affarijiet ohra li l-*estimated maturity value* ma kienx garantit u, ghalhekk, ma inghata l-ebda garanzija li l-ilmentaturi jiehdu

---

[8] *A Fol.* 104
[9] *Ibid.*
[10] *Ibid.*

dik is-somma. Il-polza qabel xejn kienet toffri kopertura fuq il-hajja kif ukoll investiment li jkun '*a medium to long term tax efficient investment'.*[11]

Il-*quotation* kienet biss stima u ma kinetx garantita u kienet ibbazata fuq ir-rata ta' qligh ta' dak iz-zmien. Jaqbel mal-figuri li gew ipprezentati *a fol.* 42 tal-process fejn hemm il-*graph* li ghamel Joe Borg, izda ma jaqbilx ma' dak li xehdu l-ilmentaturi li fl-ewwel hames snin ma jiehdu xejn u fl-ahhar jiehdu bir-rata ta' 9%. L-istima ssir skont il-qligh ta' meta tohrog. Il-*bonus rates* ma kinux garantiti. Mal-*quotation* kien hemm dokument li jfisser termini bhal '*reversionary and special bonuses',* ecc.

Il-qabza li kien hemm bejn l-*investment premium* ta' €19,706 u l-*maturity value* effettiv ta' €31,431.29, gew mill-investimenti tal-kumpanija peress li din il-polza kienet tiddependi fuq dawn l-investimenti. Jghid li l-assikurazzjoni baqghet dejjem tagixxi *in buona fede* u, finalment, l-ilmentaturi ghamlu qligh ta' €11,725.29 li tippragauna tajjeb ma' investimenti ohra li kien hawn fis-suq.

**Kunsiderazzjonijiet ohra**

Kif digà inghad, l-Arbitru ghandu verzjoni wahda ta' x'gara waqt il-bejgh, u din hija tal-ilmentaturi, ghaliex ix-xhud tal-provditur tas-servizz ma kienx involut waqt il-bejgh.

L-ilmentaturi qablu ma' xulxin li Joe Borg, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, kien weghedhom is-somma ta' Lm30,000 mad-data tal-maturità.

Apparti x-xhieda tal-ilmentaturi, l-Arbitru ghandu quddiemu l-*graph* li kien ghamlilhom Joe Borg u li anke qabel maghha x-xhud tal-provditur tas-servizz. Minn din il-*graph* jidher li Joe Borg, b'idejh hazzez figuri fuq zewg faccati. Fl-ewwel faccata[12] hemm indikat li jekk l-ilmentaturi jiehdu ***Option 1*** u jhallsu *premium* totali ta' Lm310 fis-sena, jew total ta' Lm7,750, fuq hamsa u ghoxrin sena jiehdu s-somma ta' '*Lm26,000 (26,768) 'Tax free'*.

Imbaghad, bhala ***Option 2***, jekk ihallsu *premium* fis-sena ta' Lm350 jew *premium* totali ta' Lm8,750 fuq perjodu ta' 25 sena, jiehdu '*Lm30,000 ,Tax Free*.'

[11] *A Fol.* 108
[12] *A Fol.* 41

Wara din il-pagna hemm *graph* bl-idejn li jidher car minnha li din tirreferi ghall-*Option 1*, u hemm indikata s-somma ta' Lm26,000, *Tax Free*. Però, mid-dokumenti esebiti jidher li l-ilmentaturi ghazlu *Option 2* ghaliex kif xehdet l-ilmentatrici, ghalkemm kienu ser jiehdu *Option 1* minhabba li zewgha ma kellux paga kbira, però, peress li *Option 2* kienet xi ftit aktar, jidher li ghazlu *Option 2.*

Ghalkemm kliem l-ilmentatrici waqt ix-xhieda taghha ma tantx kien felici, mid-dokumenti kollha u mill-ilment, jirrizulta lill-Arbitru li l-ilmentaturi ghazlu *Option 2.* Dan jirrizulta fost l-ohrajn mill-ilment fejn hemm indikat *Option 2,* (li mhix kontradetta fir-risposta tal-provditur tas-servizz) kif ukoll mill-*proposal form,*[13] mill-*Life Assurance Quotation*[14] fejn hemm indikat *premium* annwali ta' Lm350, u l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses* ta' Lm30,310, is-somma li qed jindika wkoll l-ilmentatur. Il-*premium* li jaqbel mat-tieni *option* huwa indikat ukoll fil-*Life Policy Schedule*.[15]

Ghalhekk l-Arbitru jifhem li l-ilmentaturi ghazlu *Option 2.*

Mix-xhieda li taw l-ilmentaturi, li mhix kontradetta minn xhieda kuntrarja mill-provditur tas-servizz, l-Arbitru m'ghandux ghalfejn ma jemminx lill-ilmentaturi li s-somma indikata minn Joe Borg kienet dik ta' Lm30,310 rigward it-tieni *Option.* Jidher ukoll li meta Joe Borg kien qed jispjega permezz tal-*graph,* spjega wkoll l-ewwel *Option* ghaliex jindika wkoll il-figura ta' Lm26,000 li tidher ukoll fl-ewwel faccata tal-ispjega.[16] Ghalkemm fuq il-figura ta' Lm26,000 fit-tieni faccata hemm il-figura ta' *'44,000'* l-ilmentaturi qatt ma indikaw li din kienet is-somma imweghda lilhom.

Jidher car li waqt il-bejgh l-enfasi saret fuq il-figuri. L-Arbitru jasal ghall-fehma li, kif xehdu l-ilmentaturi, huma iddecidew li jiehdu l-polza fuq dawn il-figuri. L-ilmentatrici kienet cara fix-xhieda taghha meta qalet illi kieku qalulha li ser tiehu l-ammont li offrewlha mad-data tal-maturità hija ma kinetx tiddeciedi li tixtri l-polza:

[13] *A Fol.* 39, fejn il-*premium* hu indikat bhala Lm350 fis-sena li jikkombaccja ma' *Option 2*
[14] *A Fol.* 43
[15] *A Fol.* 47
[16] *A Fol.* 41-42

'*Ma bsartx li ser tispicca hekk ghax kieku lanqas biss kont nidhol fihom dawn l-affarijiet. Dawn l-affarijiet mhux sbieh, li int thares lejn target u tghid forsi 'l quddiem inkun nista' nghin lit-tfal. Imbaghad, tispicca b'dil-mizerja ta' polza.'*[17]

Huwa car li l-ilmentaturi bnew l-aspettattivi legittimi taghhom fuq il-figuri li wriehom Joe Borg. L-ilmentaturi xehdu wkoll li wara li Joe Borg weghedhom dawn il-figuri bhal sparixxa ghax bl-ebda mod ma setghu isibuh, u meta marru l-ufficcju tieghu f'Rahal Gdid lanqas kellimhom u kellmithom persuna ohra. Dan l-atteggjament mhu xejn professjonali u huwa indikazzjoni ohra li wara li gew murija dawn il-figuri, l-istess rapprezentant harab lill-ilmentaturi ghax wisq probabbli ma kellux spjegazzjoni x'jaghtihom.

Hu minnu li fuq wara tal-*quotation* hemm definizzjoni ta' diversi termini bhal '*reversionary and special bonuses', 'terminal bonus',* ecc. Apparti l-fatt li dawn qeghdin fuq wara tal-*quotation,* huma wkoll miktubin b'mod li min ma jkunx jifhem fil-qasam tal-assikurazzjoni qajla jista' jifhimhom wahdu. L-ilmentatur kien xufier it-tarzna u l-ilmentatrici mara tad-dar u qalu car u tond li dawn id-dokumenti ma gewx spjegati lilhom. L-Arbitru jemminhom ghaliex jidher car li r-rapprezentant ghamel l-enfasi tieghu fuq il-figuri u l-*graph* li urihom. Miktuba bl-idejn u jidher car li l-ispjegazzjoni li inghatat kienet fuq l-istess figuri. Dawn il-figuri ma huma bl-ebda mod kwalifikati

Ghalhekk dak li ssottometta l-provditur tas-servizz, li kien hemm l-ispjega fuq wara tal-*quotation* ta' termini bhal '*reversionary u special bonus'* ecc., dawn ma kinux il-*point of sale* tal-polza. L-enfasi kienet fuq is-somma ta' Lm30,310 f'kaz tat-tieni *Option* u Lm26,000 f'kaz tal-ewwel *Option.*

Galadarba r-rapprezentant bena l-aspettattiva tal-ilmentaturi fuq dawn il-figuri, issa ma jistax jghid li m'ghandux ihallashom. Kif kellu cans jghid l-Arbitru f'diversi decizjonijiet precedenti, galadarba tinholoq aspettattiva legittima din ghandha tigi onorata.

Dan ukoll gie kkonfermat mill-Qorti tal-Appell fis-sentenza fl-ismijiet: ***Joseph Vella*** *vs* ***MAPFRE MSV Life p.l.c.*** **tal-25 ta' Marzu, 2019,** fejn il-Qorti qalet illi:

*'Bla dubju l-appellanti ma setghetx tipprogetta l-kundizzjonijiet tas-suq ghal 25 sena. Il-pern tal-kaz odjern m'huwiex dan. Dak li jrid jigi determinat izda huwa*

[17] *A Fol.* 104

*x'obbligazzjonijiet intrabtet bihom l-appellanti meta bieghet il-prodott finanzjarju in kwistjoni lill-appellat u jekk l-appellant tpoggiex f'posizzjoni li jifhem li s-somma mwieghda ma kinitx garantita'.*

Il-Qorti tal-Appell ziedet tghid illi:

*'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 l-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.'*

Il-Qorti tal-Appell irriaffermat li galadarba tigi mweghda somma din *più o meno* ghandha tithallas:

'*Fil-fehma tal-Qorti, meta f'kaz simili konsumatur jinghata stima, salv f'kazijiet fejn issir disclaimer specifika, tinholoq aspettattiva 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' u ghalhekk kellu ragun jippretendi li kien sejjer jippercepixxi più o meno dak l-ammont wara 25 sena.'*

Fil-kaz li ghandu quddiemu l-Arbitru, il-figuri indikati minn Joe Borg m'humiex kwalifikati b'xi *disclaimer* u, ghalhekk, ***'più o meno',*** ghandhom jithallsu ghaliex dik kienet l-aspettattiva legittima li nholqot.

**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 qed jilqghu sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.**

***Kumpens***

Kif digà stabbilit f'din id-decizjoni, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz wera zewg *options* lill-ilmentaturi u huma ghazlu t-tieni *option.* Kif xehdu l-ilmentaturi mhux kontradetti, Joe Borg weghedhom is-somma ta' Lm30,000. Mill-provi mressqa quddiemu, l-Arbitru m'ghandux ghalfejn ma jemminx li din

kienet is-somma imweghda. Però, l-ilmentatur xehed ukoll li hu kien qed jistenna li s-somma li jinghata tista tkun '*xi haga anqas',*[18]' izda mhux kif gew offruti somma ferm anqas minn dik imweghda.

L-Arbitru huwa konvint li ghalhekk is-somma li ghandhom jinghataw l-ilmentaturi ghandha tkun wahda li kemm jista' jkun tqarreb is-somma ta' Lm30,000, izda mhux ezatta ghaliex kif qal l-ilmentatur setghet tkun '*xi haga anqas*'.

L-Arbitru inghata l-fakultà li jiddeciedi l-kumpens skont id-diskrezzjoni tieghu,[19] izda din id-diskrezzjoni trid tigi ezercitata b'kawtela, ma tkunx kapriccuza u '*gusta, ekwa u ragonevoli* ***skont ic-cirkustanzi partikolari ta' kull kaz'***.[20]

F'dan il-kaz jidher li l-aspettattiva li nholqot fl-ilmentaturi mir-rapprezentant kienet wahda gholja tant li kif deciz aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, ir-rapprezentant ghamel enfasi qawwija fuq ic-cifri indikati u l-ilmentaturi bnew l-aspettattivi taghhom fuq l-istess figuri imweghda. Però, l-ilmentatur xehed ukoll li dik is-somma ta' Lm30,000 setghet tvarja b'xi ftit u, ghalhekk, l-Arbitru ma jistax jaghtih dik is-somma preciza, izda figura li tqarreb **dak li b'mod enfatiku wieghed ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz.**

**F'dan il-kaz, mill-provi li tressqu quddiemu l-Arbitru, jikkonkludi li l-grad tal-aspettattiva li nholqot fl-ilmentaturi kienet wahda kbira u dan ghandu jigi rifless fil-kumpens li jaghti.**

Ghalhekk a bazi ta' dak li hu gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari ta' dan il-kaz, l-Arbitru qed jiddeciedi li s-somma xierqa li ghandhom jinghataw l-ilmentaturi ghandha tkun dik ta' Lm28,000, ekwivalenti ghas-somma ta' €65,222.

**Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artiklu 26(3)(c)(iv) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life plc* thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' €65,222.**

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

[18] *A Fol.* 103
[19] KAP. 555, Art. 26(3)(c)
[20] Art. 19(3)(b)

**L-ispejjez ta' dan il-kaz huma ghall-provditur tas-servizz.**

**Dr Reno Borg**
**Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji**