Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 049/2023 u 050/2023

EU ('l-ilmentatur')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tat-22 ta' Jannar 2024

L-Arbitru,

Preliminari:

Permezz ta' verbal[1] tas-17 t'Ottubru 2023, minhabba li jirrizulta li l-kazi ASF 049/2023 u ASF 050/2023 huma intrinsikament l-istess peress li dawn jittrattaw poloz li huma simili u l-argumenti mressqa japplikaw ghaz-zewg poloz, *ai termini* ta' Art. 30 tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru iddecieda li l-kazi jinstemghu flimkien u eventwalment tinghata decizjoni wahda. Il-partijiet qablu dwar dan.

Ra l-ilment, fejn l-ilmentatur jissottometti li fl-1996, beda jhallas poloz tal-assigurazzjoni fuq il-hajja biex, skont il-kuntratt li gie iffirmat, wara sebgha u ghoxrin sena, jircievi s-somom ta' Lm10,000 ekwivalenti ghal €23,300 (Polza 27156) u Lm21,000 ekwivalenti ghal €48,934 (Polza 27202). Hu spjega li tul dawn is-snin, permezz ta' ittri li kien jircievi, gie dejjem assigurat li l-flus huma investiti tajjeb u li l-valur taghhom qed jizdied.

[1] Pagna (P.) 85 (Kaz ASF 049/2023)

Dan kien inkoragganti ferm u kien ghalhekk li, minkejja li kien qed irabbi familja bi tlett itfal, baqa' dejjem ihallas il-pagamenti dovuti minnu u dan kien jaghmlu fil-hin.

Hu sahaq li minkejja dan, gie notifikat permezz ta' ittra li s-somom li hu intitolat ghalihom huma biss ta' €9,246.87 (Polza 27156) u €19,165.75 (Polza 27202), liema ammonti huma ferm inqas minn dak li hallas ghalihom tul dawn is-sebgha u ghoxrin sena.

Ghaldaqstant, l-ilmentatur qed jitlob li jiehu l-ammonti li ghalihom kien sar qbil minghajr pregudizzju, jigifieri €23,330 (Polza 27156) u €48,934 (Polza 27202).

Ra t-twegibiet[2] tal-provditur tas-servizz, fejn jinnota li dawn huma kwazi identici ghajr ghal referenza ghal xi valuri li jirrigwardjaw il-polza partikolari. Ghaldaqstant, hawn l-Arbitru ser ikun qed jikkwota t-twegiba[3] sottomessa ghall-Kaz ASF 049/2023 li jittratta l-polza bin-numru 27156 filwaqt li fil-*footnotes* jinkludi d-dettalji specifici, meta dawn japplikaw, ghall-polza bin-numru 27202 li qed tigi ilmentata f'Kaz ASF 050/2023:

1. Illi s-socjetà esponenti tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi kien hemm diskrepanza bejn l-ammont indikat bhala *estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses* fil-*quotation* (*fol*. 68) fl-ammont ta' Ewro 23,300 (Lm10,000)[4] u l-*maturity value* fl-ammont ta' Ewro 9,459.70[5], fir-rigward tal-polza in kwistjoni maghrufa bhala *Endowment Assurance with Profits including funeral expenses and Accidental Death Benefit* bin-numru 27156[6]. Ghalhekk, permezz tal-ilment tieghu, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas Ewro 23,330[7] minflok Ewro 9,459.70[8]. Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati fis-suespost.

[2] P. 74 (Kaz ASF 049/2023) u P. 74 (Kaz ASF 050/2023)
[3] P. 74 (Kaz ASF 049/2023)
[4] Ewro 48,934 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[5] Ewro 19,593.57 – Polza 27202 - Kaz ASF 050/2023
[6] 27202 – Kaz ASF 050/2023
[7] Ewro 48,934 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[8] Ewro 19,593.57 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023

Qabel kollox, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-ilment fejn qed jinghad li MSV kienet disposta li thallas lill-ilmentatur l-ammont ta' Ewro 9,246.87[9] fir-rigward tal-polza in kwistjoni u tixtieq ticcara illi dan mhux korrett minhabba li l-ammont ta' Ewro 9,246.87[10] jirrapprezenta l-valur tal-polza fid-data li ntbaghtet l-ittra datata 14 ta' Dicembru 2022 u mhux il-*maturity value* tal-polza. Dan minhabba li bejn l-14 ta' Dicembru 2022 u d-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-polza kompla jizdied tant li lahaq l-ammont ta' Ewro 9,459.70[11] kif fuq indikat. Ghalhekk, l-allegat diskrepanza hija bejn Ewro 23,330[12] u Ewro 9,459.70[13] u mhux Ewro 9,246.87[14].

2. It-talba tal-ilmentatur mhijiex fondata minhabba illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas l-ammont li kien hemm fil-kuntratt ta' bejn il-partijiet, bil-kuntrarju ta' dak li qed jghid l-ilmentatur fl-ilment tieghu. Dan qed jinghad ghax l-obbligu tas-socjetà esponenti taht il-polza in kwistjoni kien dan li gej:

*"The **COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) and/or the specified additional Benefits (if any) …**"*

F'dan il-kaz, il-*basic sum assured* kien jammonta ghal Ewro 5,483.34[15] u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien jammonta ghal Ewro 9,459.70[16]. Ghalhekk is-socjetà ottemprat mal-obbligi taghha taht il-polza ghax hija disposta li thallas *"the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account"* fl-ammont ta' Ewro 9,459.70[17]. Dan l-obbligu johrog mill-polza (*fol*. 25)[18].

[9] Ewro 19,165.75 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[10] Ewro 19,165.75 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[11] Ewro 19,593.57 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[12] Ewro 48,934 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[13] Ewro 19,593.57 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[14] Ewro 19,165.75 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[15] Ewro 11,365.01 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[16] Ewro 19,593.57 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[17] Ewro 19,593.57 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[18] P. 45 – Kaz ASF 050/2023

3. Il-kalkoli li qed jirreferi ghalihom l-ilmentatur, huma riflessi fil-*quotation* (fol. 68)[19]. Il-*quotation,* kif l-isem jindika hija biss **stima** (*estimate* jew *illustration*). Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa tkun inghatat tifsira ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienet giet uzata u kif tinftiehem bit-tifsira normali tal-kliem) u tiehu minflok tifsira zbaljata ta' ammont garantit, sabiex konvenjentement l-ilmentatur javvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

4. L-istima kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* bbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu, s-socjetà esponenti tikkonferma li l-istima li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmein u ghalhekk agixxiet in *bona fede*.

5. Irid jinghad ukoll illi fil-*policy schedule* tal-polza li giet annessa mal-ilment (fol. 26)[20], jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium "In respect of each premium paid, Lm94.16[21] 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, 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.* Dan ikompli juri illi s-socjetà esponenti tat bizzejjed informazzjoni lill-ilmentatur li l-polza in kwistjoni kienet volatili u li ma kien hemm l-ebda kuntratt fejn l-ilmentatur gie mwieghed li kien ser jircievi Lm10,000[22].

---

[19] Kaz 050/2023 – L-ammont li qed jitlob l-ilmentatur ma johrog minn l-ebda dokument ipprezentat minnu, però, huwa qrib l-ammont indikat bhala *estimated maturity value including reversionary* u *terminal bonus* fil-*quotation* (P. 68).
[20] P. 46 – Kaz ASF 050/2023
[21] Lm195.16 – Polza 27202 - Kaz ASF 050/2023
[22] Lm21,000 – Polza 27202 - Kaz ASF 050/2023

Barra minn hekk, l-unika ammont li gie msemmi fil-*Policy Schedule* kien is-*sum assured*, u l-ebda ammonti li kellhom l-kelma *"Estimate"* fil-*quotation* ma kienu msemmijin fuq din is-*Schedule*, u dan ikompli juri illi ghalhekk skont il-ftehim ta' bejn il-partijiet l-*estimate maturity value including reversionary bonus* u l-*estimate maturity value including reversionary and terminal bonuses* qatt ma kienu garantiti. Fil-fatt, fil-*quotation*, hdejn il-kelma *sum assured* m'hemmx "*estimated*" ghax dak l-ammont biss kien garantit u miftiehem kif fuq spjegat.

6. Irid jinghad illi anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sal-maturità taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund* (cioè, il-fond illi taghmel parti minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha li llum jaqbzu t-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonali matul il-perjodu kollu tal-polza u anke b'mod trasparenti dwar kif qed jigu investiti l-*premiums* li jithallsu mill-"*With Profits*" u dan permezz ta' *Chartbook* li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti "*A simple guide to the With Profits Fund*"*.* Barra minn hekk, l-amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investimenti huwa taht skrutinju mhux biss tal-Bord, tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson,* ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA.

   Ghalhekk, huwa korrett meta inghad lill-ilmentatur illi *"il-flus huma investiti tajjeb".*

7. Irid jinghad ukoll illi l-prodott in kwistjoni kien investiment minghajr l-ebda riskju, minhabba li jipprovdi garanziji li l-*investment premium* (li fid-data tal-maturità tal-polza ammonta ghal Ewro 5,922.01[23]) u l-*bonus* li jkunu gew iddikjarati fil-passat, fil-fatt, jithallsu lill-ilmentatur u ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqliq fis-suq. Dawn il-garanziji huma barra l-garanziji tal-hlas tas-*sum assured* u l-*accidental death benefit*, kif ser jigi spjegat fis-suespost. Ghalhekk, is-socjetà esponenti kienet kostretta li ma

[23] Ewro 12,274.21 – Polza 27202 - Kaz ASF 050/2023

tinvestix fi prodotti riskjuzi sabiex setghet taghti dawk il-garanziji u sabiex taccerta illi dejjem tkun f'pozizzjoni li thallas dak li weghdet lill-ilmentatur fil-kuntratt ta' bejniethom. Kif già inghad fil-paragrafu ta' qabel, it-tip ta' investimenti li setghet taghmel is-socjetà esponenti ghan-nom tal-ilmentatur kien taht skrutinju tal-MFSA u l-attwarji indipendenti ukoll sabiex flimkien mas-socjetà esponenti iharsu l-interessi tal-ilmentatur illi jircievi dawk il-garanziji imsemmija. Ghalhekk, ir-*return on investment* tal-polza in kwistjoni kellu jigi ikkomparat mal-*US 10 year yield bond* u mhux ma' xi prodotti riskjuzi ohra.

8. Irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatur (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valur attwali tal-polza *de quo* permezz tad-*Bonus Statements* (li gew annessi fl-ilment u huma mmarkati bhala fol. 43-66[24]) li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* (anness u mmarkat bhala **Dok. MSV 1**). Fil-fatt, l-ilmentatur stess jammetti fl-ilment illi matul il-perjodu tal-polza kien infurmat li *'l-valur taghhom kien qed jizdied bl-ittri li kont qed nircievi.'* Fil-fatt dan huwa korrett ghax il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kien konxju illi l-polza tieghu kienet dejjem qed tkompli tikber minn sena ghal sena. Però l-istess *Bonus Statements* kienu qed jinfurmaw lill-ilmentatur illi l-*bonuses* kienu qed jinzlu matul is-snin. Fil-fatt, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena, il-*media releases,* kif ukoll l-ittri fuq imsemmija jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jidependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u ghalhekk l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

9. Irid jinghad ukoll illi bhal kull fond iehor ta' investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u ta' assi ohrajn illi gewwa fihom jinvesti l-*MMSV With Profits Fund*. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment

[24] P. 18-42 – Kaz ASF 050/2023

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. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza. Però, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investimenti tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*. Fil-fatt, l-ilmentatur ghamel gwadann fuq il-parti tal-investiment tal-polza fl-ammont ta' Ewro 3,537.60[25] u cioè *rate of return* (*gross of the* 15% *withholding tax on investment premium*) ta' 3.75%[26]. Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont li huwa dovut lill-ilmentatur taht il-polza *de quo*.

10. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentatur kif ukoll mewt accidentali, matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema koperturi ovvjament ghandhom prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien barra li jipprovdu *"a medium to long term tax efficient investment"* u pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza ukoll li jkun hemm beneficcji garantiti pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. Barra l-*investment premium* li kien thallas u l-*bonuses* dikjarati (kif spjegat fis-suespost), l-unika ammonti li kienu garantiti taht din il-polza kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Lm2,354 (Euro 5,483.34)[27] u *accidental death benefit* fl-ammont ta' Lm2,354 (Euro 5,483.34)[28] li kienu jithallsu lill-eredi tal-ilmentatur kieku gie nieqes matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku gie

[25] Ewro 7,319.36 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[26] 3.74% - Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[27] Lm 4,879 (Euro 11,365.01) – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[28] Lm 4,879 (Euro 11,365.01) – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023

nieqes l-ghada li hallas l-ewwel *premium* fl-ammont ta' €242.25[29] jew jekk il-*policy account* fid-data tal-maturità kien anqas mis-*sum assured*. Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' €9,459.70[30]. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis ricenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra *"l-Maturity Value"* hieles mit-taxxa, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb meta kkomparata ma' prodotti ta' bla riskju ekwivalenti ghal *savings product*, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

11. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni, sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza, u cioè fis-sena 1996. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie pprezentat bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentatur stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jahsibha mill-gdid u jekk ikun jixtieq, jerga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata dan l-Avviz.

    Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn tkun saret xi pressjoni jew ghal 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 (kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentatur hawn annessa u mmarkata bhala **Dok. MSV 2**).

12. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u cioè fir-rigward tal-poloz bin-numru 27156[31], ma kienet inadempjenti u ma kisritx ebda termini pattwiti bejn il-partijiet u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-

[29] € 489.17 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[30] € 19,593.57 – Polza 27202 – Kaz ASF 050/2023
[31] 27202 – Kaz ASF 050/2023

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 tas-17 t'Ottubru,[32] xehdet ZA, mart l-ilmentatur, li qalet:

"Nghid li cemplulna u stedinna lil Mr Joe Borg (li jien nafu sew) u bid-deskrizzjoni li tana ahna ddecidejna li niehdu din il-polza ghal 27 sena. Ahna tant fdajna fih li ghamilna policy ohra. U qabel hareg qalilna, 'Isma', ibzghu ghal dawn il-karti. Jekk taqbad id-dar, ohorgu dan il-file maghkom!'

U dan ghalina kien ifisser li din hi xi haga ta' valur u li ser niehdu dan l-ammont ghax kien qallu lir-ragel, 'Ta' 59 mhux tajjeb tirtira b'dawn l-affarijiet f'idejk?'

Ahna accettajna ghax kieku konna mmorru fuq investiment iehor imma ma nahsibx li l-Middlesea mhuwiex ta' kelma daqshekk: li ghandna kollox bil-miktub, bil-Liri Maltin u qalibhomlna Euros u ghandna dik il-varjazzjoni kollha.

Nghid li kkuntattjana Mr Joe Borg, li min-naha tieghi, jiena nafu sew. U gibnih u bid-dikjarazzjoni li tana fuq il-karti u spjegalna li certi li ahna ser niehdu dan l-ammont u applikajna ghal policy ohra. Dawn it-tnejn applikajnihom. U applikajna ohra mieghu u cempilnilu u ghidna, 'Tajjeb, f'dik l-età ahna nispiccaw b'dawn il-beneficcji. Li hdimna ghalih, ghinna l-Middlesea u l-Middlesea ser taghtina l-frott lura'.

Però, meta ghidnilu ghat-tielet wahda, baghtilna lil haddiehor u mietet hemm. Ghamilna policy ohra ma' ragel iehor mill-Middlesea u spiccajna bit-telf mieghu. Nghid li kont iffirmajt l-ittra u tlift kollox la ffirmajtha. Nghid li din mhux parti mill-ilment.

Nghid li f'Dicembru meta ircevejna l-ittra ghidt, 'Din id-darba m'inix ser niffirmaha,' ghax jiena hassejtni li gejna misruqin. L-ewwel wahda ghamilna policy ghal Lm21,261; it-tieni wahda kienet ghal Lm10,000. Kien hemm jumejn bejniethom iz-zewg poloz.

---

[32] P. 85

Nghid li l-ewwel polza li ghamilna (Nru. 27202) kienet ghal 27 sena u t-tieni wahda kienet ta' Lm10,000. Nghid li bejniethom kien hemm jumejn ghax l-ewwel gie imbaghad ergajna cempilnilu.

L-ewwel polza kienet din li hallasna Lm489 fis-sena u wieghedna li ser niehdu Lm21,261. Nghid li biex ghamilna l-ewwel polza, kellna zewg meetings mas-Sur Borg. Nghid li spjegalna sew fuq il-polza u qalilna, 'Inti ma toghgbokx li ta' 59 sena ddahhal dan it-total?' Nghid li dan il-meeting kien dam xi tliet kwarti/ siegha ghax sakemm jispjegalna u sakemm naghtu kelma ridna nifhmu sew il-polza xi tfisser ghalina. Ahna ma konna morna mkien izjed biex ninvestu. Nghid li kien fil-prayer group mieghi u stajt nafda fih u mid-diskors tieghu ahna emminih. Nghid li dakinhar tal-ewwel meeting ma konniex ghalaqna l-polza.

Nghid li hallielna xi karti biex ahna nkunu nistghu niddiskutu xi affarijiet u biex nahsbuha. Nghid li m'ghaddiex hafna zmien, fl-istess gimgha ghamilniha. Cempilna lis-Sur Borg, gie d-dar u ffirmajna ghall-ewwel polza. Iffirma r-ragel.

Wara jumejn, cempilnilu ahna lis-Sur Borg u rega' gie d-dar, it-tielet darba, u hemmhekk sar il-ftehim shih ghat-tieni polza. Ghamilniha dakinhar ghax konna decizi. Hsibniha qabel ma cempilnilu; l-ewwelnies, kellna t-tfal zghar, ahniex kapaci biex nidhlu ghal din il-polza; bis-sagrificcji taghna ghamilna minn kollox biex nibqghu in time u li nhallsu u ma naqbzux id-data u ghamilna t-tieni polza.

Nghid li meta gie spjegalna li ser niehdu dak l-ammont il-kbir ghax dejjem kien jaqa' fuq l-istess ghidilna, 'Ta' 59 mhux tajjeb? Jekk taqbad id-dar, aqbad il-file u itlaq 'il barra.' Dawn kienu l-kliem qabel ma hareg, 'Ghax dawn il-karti importanti.' Ghalina kienu garantiti u hu jaghmillek kollox fuq platt tal-fidda biex tinvesti maghhom.

Nghid li qalilna fuq il-Life Cover u li jekk ir-ragel imut ikolli Lm4,000 tal-funeral u kollox imhallas. U Lm13,000 flus qabel taghlaq il-polza. Spjegalna wkoll jekk ikollu 'injury' u jigi 'handicapped' jiehu somma. Nghid li l-polza ghamilniha ghax jekk iwegga' jew jekk jigi nieqes jiena ser niggwadanja zgur bi tlett itfal zghar.

Hu qalilna li kollox garantit ghax il-Middlesea imdahhla f'hafna shares, il-Middlesea hija b'sahhitha u qatt ma jistghu ifallu."

Waqt il-kontroezami[33] li sarilha, hi kompliet tixhed li:

"Qed nigi referuta ghal zewg Quotations u ghall-Estimated Maturity Values: il-polza Nru. 27202, l-ewwel wahda,hemm zewg ammonti r-Reversionary Bonus huwa ta' Lm14,920 u bit-Terminal Bonus hija Lm21,261; u l-ohra bin-Numru 27156 fejn ir-Reversionary Bonus hu ta' Lm7,000 u bit-Terminal Bonus hija Lm10,000.

Mistoqsija xi spjegalna s-Sur Joe Borg fuq l-ewwel polza, nghid li fuq l-ewwel wahda hu qalilna li jekk ahna ma naslux sas-27 sena, ahna niehdu dak l-ammont u jekk nibqghu inhallsu sal-ahhar niehdu t-tieni ammont; imma dejjem irridu naqbzu l-hames snin biex ma nitilfux kollox. Qalilna li jrid ikun hemm hdax-il sena zgur. Ghat-tieni polza qalilna li niehdu Lm7,000, u jekk irridu nkomplu nhallsuha sal-ahhar niehdu Lm10,000.

Naqblu li konna qed ingemmghu il-flus. Mistoqsija naqblux li l-imghaxijiet li jaghtuna kull sena jiddependu minn kif imorru l-investimenti, nghidu li mhux hekk qalilna. Ma qalilniex li skont kif imorru l-investimenti. Qalilna li l-Middlesea qatt ma jistghu ifallu, allura, dejjem qeghdin sewwa. L-investiment u l-ittri li kienu jibaghtulna li dejjem investew u dejjem marru 'l quddiem u investimenti gejjin, dejjem heggewna li nkomplu l-policy taghna sat-tmiem. Nghid li xi minn daqqiet konna vera ssikkati. Imma dan kien il-present taghna ta' kull sena ghax ma konna nixtru xejn lil xulxin.

Mistoqsija meta kont nara fil-Bonus Statements li l-percentaggi huma differenti, kontx qed nifhem li kien qed ivarja, nghid li jiena nifhem, imma fl-ahhar karta li baghatli – vera bdejna bis-7% u spiccajna bil-1.90% - però, flusna ma baqghux il-bank, flusna investewhom fi proprjetà, lukandi, whatever biex ikabbru l-interessi. Jiena ma nippretendix tghidli x'inhu l-investiment tal-BOV illum u mbaghad timxi minn hemmhekk, imma l-investiment tal-MSV kien tant kbir li telghu fuq saqajhom fis-sod around the world.

Qed jinghad li l-ilment taghna huwa ghax l-MSV ma nvestietx tajjeb il-flus taghna, nghid li le. MSV tant investiet tajjeb ghalihom u meta ser nigbdu taghna, ghalfejn ser ihallsuna bil-peanuts? Meta l-investiment taghhom far fid-dinja. Il-flus ma baqghux fil-bank.

[33] P. 87 (Kaz ASF 049/2023)

Qed jinghad li ahna fhimna li l-flus taghna kienu qed jigu investiti u l-bonuses li konna ser nircievu kienu jiddependu kif ser tinvestilna l-MSV. Nghid li le, lilna qalilna fuq dak l-ammont ta' Lm7,000 u kien qalilna li ftit seta' jvarja. Joe Borg qalilna li r-rati jistghu ivarjaw imma mhux daqshekk, mhux bl-ammont ta' 1.9%. Joe Borg qalilna li sa 5% jista' jvarja ghax qalilna li l-Middlesea hija mdahhla f'certi kumpaniji kbar, ghax hi mdahhla fil-Middlesea, fis-Sea Malta u l-Bank of Valletta, u semmielna hafna kumpaniji ohra. Is-Sinjura tghid li jista' jkun li percentagg ma semmiex imma zgur mhux li seta' jvarja daqshekk. Li jvarja daqshekk zgur li le. Nghid li meta investejna ahna harisna lejn din it-target. Nghid li meta qlibtulna l-flus mill-Maltin ghal Euros, peanuts tajtuna. Li zidtuni €6,000 ghal 27 sena, ghalija ma kienx worth it; kien ikun worth it ghalija kieku xtrajt proprjetà, u f'27 sena kont inhallasha u kont ninvesti ahjar. Jiena fdajt fl-MSV. Issa li hu taghna, ahna rriduh.

Qed jinghad li b'din il-polza jien kelli Life Cover u Accidental Death Benefit li ma kienx ikolli kieku xtrajt proprjetà, u li kieku hadt loan kien ikolli nixtri polza ohra, nghid, però, li kieku xtrajt post kont nikrih u ndahhal l-imghax u bl-imghax kont inhallas il-bank. Veru ma kienx ikolli Life Cover, però, b'li nikrih kelli biex nikkaverja l-bank. Kelli tlett itfal zghar u ridt nara fejn ser nitfa' saqajja.

Mistoqsija ridtx prodott biex ingemma' jew inkella ridtx niehu xi riskju, nghid li ahna ma konna qatt certi li ser jinzlu l-flus daqshekk. Li xtaqt jiena hu li niehdu dak it-total li kien imissna. U t-total huwa miktub hawn fuq il-karta. Hu hadimhielna u ahna rridu dak li hu taghna.

Naqblu li ahna ridna ninvestu. Nghid li Joe Borg cemplilna hu l-ewwel. Hu kkuntattjana l-ewwel darba. Avvicinajnih ghat-tieni polza. Meta kkuntattjana u gie d-dar, fuq il-kliem li qalilna, ahna ghamilna l-homework li t-totali li ser ikollna kapaci nhallsuhom u iva, ahna ridna ninvestu imma wara li gie hu u kellimna.

Mistoqsija qattx qabel gie Joe Borg wrejtx interess li ridt ninvesti u kontx qed nindaga x'nixtieq nixtri, nghid li ahna konna ser ninvestu fil-bini ghax ir-ragel kien bennej. Imbaghad, sibna din il-policy; beda jistaqsih ipejjipx, ecc., u semmielna d-Death Benefit u l-injuries ghax hu kien bennej u tkellimna hafna li ser niggwadanjaw. Imma l-kuntratt sar meta gie hawnhekk u minn fejn gab

it-telefon taghna ma nafx ghax jien qatt ma tajtu t-telephone number. Ikkuntattjajnih meta gie t-tieni d-darba biex naghmlu t-tieni policy. U anke ghat-tielet policy, cempilnilu u tana lil wiehed Degiorgio."

Wara din is-seduta gie pprezentat l-*Affidavit*[34] ta' Victor Farrugia li, tista' tghid li, fir-rigward tal-kontenut, ftit li xejn ivarja mit-twegiba ghall-ilment sottomessa mill-provditur tas-servizz.

Fit-tieni seduta tas-27 ta' Novembru 2023, l-ilmentatur iddikjara li ma kellu l-ebda mistoqsija x'jaghmel lil Victor Farrugia fuq l-*Affidavit* li hu pprezenta.

F'din l-istess seduta, xehed ukoll Joe Borg, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li biegh il-polza ilmentata. Hu xehed li:

"Nikkonferma li jien bieghejt il-poloz Nri. 27202 u 27156 tal-Endowment Assurance with Profits tal-MSV lis-Sinjuri AA. Nghid li lis-Sinjuri AA niftakarhom.

Nghid li inizjalment sar appuntament mill-ufficcju u ntbghatt jien randomly. Tawni l-appuntament u mort. Spjegajt il-polza u wara li spjegajt, hallejt ftit granet jghaddu u cempilt biex nara kinux interessati u kienu, u ergajt mort ghat-tieni darba biex imlejna l-Proposal Forms.

Nghid li kien rega' cempilli EA u ergajt mort biex ghamilt t-tieni polza.

Nghid li fil-meeting inizzjali generalment meta qed tispjega polza, konna niehdu madwar siegha. Konna nispjegaw li l-polza kienet investiment tajjeb b'Life Cover mieghu. Nghid li konna nispjegaw il-beneficcji tal-investimenti u li dan huwa tfaddil fejn hemm marbut mieghu Life Assurance Cover.

Kont nispjega li l-Life Assurance kienet valida mill-hrug tad-dokument mill-ewwel, jigifieri, jekk bniedem jigi nieqes anke wara l-ewwel premium li jkun hallas, il-werrieta kienu jiehdu somma.

Kont nispjega, mbaghad, li l-investiment jitla' maz-zmien. Il-Middlesea mal-maturity jew death prior to maturity kienet thallas jew is-Sum Assured jew il-Policy Account, whichever is the highest.

---

[34] P. 91

F'dan il-kaz, fejn klijent ikun jahdem xoghol manwali, konna noffru l-Accidental Death Benefit li, for an extra small premium, li dak iz-zmien kien Lm1 kull Lm1,000, f'kaz li l-klijent jigi nieqes b'incident, il-werrieta jiehdu insurance doppja. U dik kienet xi haga skont ic-certifikat tal-mewt li johrog. Jekk ic-certifikat tal-mewt li titlob il-Middlesea f'kaz ta' mewt, il-mewt tohrog li kienet accidentali, kienet tohrog insurance doppja.

Nghid li dak iz-zmien konna nohorgu Quotation ibbazata fuq ir-rati attwali. Fil-fatt, il-Quotations li jkollhom il-klijenti miktubin manwali minni li kienu jinhadmu fuq ir-registri pprovduti mill-Middlesea, kienu jaqblu mal-Quotation li kienet tintbaghat mad-dokument. Konna nghidulhom li kull sena Middlesea tibghat statement u tiddikjara l-bonuses (dawk li konna nghidulhom Reversionary Bonuses) u once quoted, they are guaranteed. Kull sena johorgu statements bil-bonuses declared.

Ma nistax nghid li jien gieghelt lis-Sinjuri AA jiffirmaw xi dokumenti ghax jiena tajthom iz-zmien biex jahsbuha u jaraw ghandhomx xi mistoqsijiet fuq il-karti li hallejtilhom. Ma mortx ghandhom, spjegajt u mlejt il-karti; ghaddew granet minn dakinhar tal-ispjega ghal meta ffirmaw il-karti.

Apparti l-fatt li meta kienu jimlew l-Application Form, konna nhallu l-iStatutory Notice iffirmata kemm minna u kemm mill-klijent fejn konna nispjegawlhom car li kellhom gimaghtejn minn meta jircievu d-dokumenti li, jekk ghal xi raguni jew ohra jbiddlu l-fehma, jistghu jirtiraw minnha. U jien specifikament kont nghid lill-klijenti kollha biex iharsu lejn id-dokument meta jircevuh biex jaraw li dak li ghidtilhom jien qieghed hemm ghax ghandhom gimaghtejn cans minn meta jircevuh.

Nghid li zgur m'ghandix memorja li ghidt lis-Sinjuri AA, 'Ibzghu ghal dawn il-karti ghax jekk taqbad id-dar ohorgu dan il-file maghkom.' Nghid li jkollna diversi klijenti li ma jkollhomx id-dokument mal-maturity. Kulma jimlew Lost Policy Document Form u jibqghu ghaddejjin il-proceduri kollha. M'ghandix amment li jien tkellimt xi haga f'dan is-sens.

Qed jinghad li jien kont ghidt lis-Sur EA ghal meta jirtira ta' 59 sena, 'Mhux tajjeb tirtira b'dawn l-affarijiet f'idejk?'

Nghid li meta konna naghmlu Life Policy, konna nimmiraw lejn zmien il-pensjoni. Konna nispjegaw li huma hallsu ghall-pensjoni, qed jaghmlu tfaddil li jrendi bonuses kull sena u ttella' somma ghal zmien il-pensjoni.

Nghid li ma tridx tara sentenza wahda izolata imma fl-ambitu li konna nghidu kull sena l-Middlesea tohrog l-istatements u dawk l-istatements, once quoted huma guaranteed. U l-istatement li kien johrog kien ikun tas-sena ta' qabel."[35]

Waqt il-kontroezami li sarlu, Joe Borg kompla jixhed:

"Mistoqsi ghalfejn mal-maturità, wara 27 sena, is-Sinjuri AA gew moghtija kwart tat-total li kellhom jiehdu, nghid li ma nistax nirrispondiha jien din il-mistoqsija. Ir-rati tal-imghaxijiet iccaqilqu maz-zminijiet, però, kull sena hareg l-istatement bl-indikazzjoni tar-rati kif inhuma.

Qed jinghad li kont ghidtilhom li l-Middlesea tinvesti f'hafna kumpaniji sodi u l-business tal-Middlesea huwa strong enough to handle this amount. Qed jinghad li l-Middlesea ma waqax lura mill-investiment tieghu, imbaghad, meta gew biex jircievu, jircievu kwart li mhux gust wara li tara l-estimated fuq il-kuntratt li jien ghamiltilhom.

Nghid li l-ammont li ktibt fuq il-Quotation tas-Sinjuri AA huwa l-istess ammont li rcevew mill-Middlesea mad-dokument, jigifieri, hija l-istess Quotation. Kemm ikkwotajt jiena handwritten, kien hemm il-Quotation ufficjali tal-Middlesea li harget meta ftahna l-polza. Dawk kienu qed jaqblu bhala Quotation. Ghaliex ir-rati nbidlu matul iz-zminijiet mhijiex xi haga li nista' nwiegeb jien. Jiena m'ghandi l-ebda effett fuq ir-rati tal-Middlesea."[36]

Waqt l-istess seduta xehed ukoll Victor Farrugia u qal li:

Is-Sur Borg, fix-xoghol li kien qed jaghmel, kien qed jimxi mal-istruzzjonijiet li l-kumpanija kienet taghtih, u l-istimi li ta kienu dawk l-istess stimi li l-kumpanija kienet tohrog.

L-istima giet ippreparata meta bdiet il-polza fl-1996. L-istima hija obbligu li kellna u ghad ghandna li naghtu lill-klijenti Quotation qabel tohrog il-polza biex tindika kemm tista' ssarraf il-polza meta tigi biex taghlaq.

---

[35] P. 95 (Kaz ASF 049/2023)
[36] P. 97 (Kaz ASF 049/2023)

L-istima giet ippreparata fuq il-bazi ta' kemm kienu r-rati dak iz-zmien. Allura, l-istima tghid li jekk il-bonus rate jibqa' kif inhu llum – dak iz-zmien fl-1996 li kienet ta' 6.75% - il-Maturity Value tkun din.

Ir-realtà kienet li matul is-snin, il-bonus rate – u l-bonus rate huwa riflessjoni tal-investiment jew tal-qligh li jsir mill-investiment fid-dinja tal-investiment, il-bonus rate naqas. Dan ma jfissirx li l-istima kienet garanzija. Kienet indikazzjoni biss f'dak iz-zmien meta saret fuq il-bazi tal-bonus rates li kienu qed jithallsu dakinhar.

Ir-raguni ghalfejn il-Maturity Value naqas kien ir-rizultat tad-deterjorazzjoni li kien hemm fid-dinja tal-investiment. Bhala ezempju, nghid l-interessi mill-banek li kien hemm dak iz-zmien u li hawn illum. L-interessi mill-banek kienu savings 3%, u llum il-gurnata savings ma tiehu xejn. Dak huwa indikazzjoni tac-caqliq li sar bejn iz-zmien li bdiet il-polza u z-zmien li ghalqet il-polza. Dik hija l-unika raguni ghalfejn hemm id-differenza. L-istima kienet ippreparata fuq l-ahjar informazzjoni li kien hemm dak iz-zmien."[37]

Sottomissjonijiet Finali

L-ilmentatur ghamel din is-sottomissjoni verbali:

"Ahna nharsu lejn il-Quotation li ghandna, u rridu dak li hu taghna."[38]

Il-Provditur tas-Servizz ghamel dawn is-sottomissjonijiet verbali:

"Is-Sinjuri qed jippretendu li jiehdu l-Estimated Maturity Value meta ma kien hemm l-ebda weghda li jithallas dak l-ammont minhabba li l-weghda kienet li jithallas is-Sum Assured jew il-Policy Account, whichever is the highest, kif spjegalhom Joe Borg.

Fil-fatt, dawk il-bonuses li jigu ddikjarati kull sena huma garantiti.

L-MSV hija disposta li thallas il-Policy Account li, fil-fatt, jeccedi s-Sum Assured.

Il-Quotation inharget ghax l-MSV kienet obbligata li taghmel dan u nharget mhux b'negligenza imma nharget in bona fede bl-informazzjoni li kellha dak

[37] P. 97 – P. 98 (Kaz ASF 049/2023)
[38] P. 98 (Kaz ASF 049/2023)

iz-zmien. U ma kinitx ibbazata fuq opinjoni tal-MSV. Ghalhekk, agixxiet in good market practice.

L-MSV ma kellhiex kontroll fuq kif kienu ser imorru l-investimenti. Id-differenza bejn l-Estimated Maturity Value u l-Maturity Value hija proprjament id-differenza kif mar l-andament tal-investimenti tal-fond. Minkejja dan kollu, l-ilmentatur ghamel qligh ta' 3.7% u 3.75% fuq il-poloz; u ma ppruvax li garrab xi opportunity loss u, allura, ghamel gwadann.

Barra minn hekk, kien qed jibbenefika minn zewg beneficcji, il-Life Cover u d-Death Benefit.

Ahna tal-umli fehma li kien hemm inkonsistenza fil-verzjoni tal-ilmentatur minhabba li l-ewwel qalu li gew imwieghda, imbaghad, ammettew fix-xhieda taghhom li kienu infurmati li setghu ivarjaw. Is-Sur EA qal li Joe Borg qallu li jinzel sa 5%, u s-Sinjura ZA qalet li ma tiftakarx illi ssemmiet xi rata kemm jista' jinzel.

Barra minn hekk, fehem ukoll li fil-Bonus Statements kien qed jonqos l-ammont u minhabba f'hekk qed naraw li hemm inkonsistenza fil-verzjoni taghhom u, ghalhekk, inhossu li ma kienx hemm raguni legittima illi jkun hemm din l-aspettattiva."[39]

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkunsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz[40].

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni moghtija lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh tal-poloz in kwistjoni u l-allegati weghdiet li sarulu fir-rigward tal-ammonti li hu kellu jircievi mal-maturità ta' dawn l-istess poloz.

[39] P. 98 – P. 99 (Kaz ASF 049/2023)
[40] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienu qed jinbieghu l-poloz ilmentati, x'gie mwieghed lill-ilmentatur u x'eventwalment gie moghti jew offrut lilu mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgh tal-prodotti ilmentati, u fuq kollox, jekk dawn lahqux *"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."*[41]

L-Arbitru ghandu quddiemu zewg pozizzjonijiet dwar dak li verament gara u x'intqal waqt il-laqghat tal-bejgh, li, a bazi ta' dak li ntqal fix-xhieda, fir-rigward taz-zewg poloz, kienu tlieta.

Ma jistax jigi konkluz id-dati ta' meta precizament saru dawn il-laqghat. Mal-ilment b'referenza ASF 049/2023, l-ilmentaturi issottomettew *quotation*[42] kompluta bl-idejn, li izda m'hix datata. Din turi ghazla li giet moghtija lill-ilmentatur fejn il-*premium* kien jammonta ghal Lm100 u dan kellu jithallas ghal perjodu ta' sebgha u ghoxrin sena. F'dan il-kaz, is-*sum assured* kienet tammonta ghal Lm2,000, u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* kienu jammontaw ghal Lm7,000 u Lm10,000 rispettivament. A bazi ta' informazzjoni kontenuta f'dokumenti ohra jirrizulta li l-figuri huma vicin hafna ta' dawk ikkwotati fir-rigward tal-polza bin-numru 27156.

Mill-banda l-ohra, fejn tidhol il-*proposal form,* minkejja li gew ipprezentati zewg *proposal forms*[43], wahda ma' kull ilment u ghalhekk suppost ifisser li dawn jirrapprezentaw zewg poloz differenti, l-Arbitru jinnota li dawn huma identici u a bazi tal-*premium* indikat fuq din il-formola li kien ta' Lm210 fis-sena, gie eventwalment konkluz li din imbaghad tittratta biss il-polza bin-numru 27202.

Fix-xhieda taghha, mart l-ilmentatur sahqet ghal diversi drabi li huma ibbazaw id-decizjoni taghhom li jixtru l-polza offruta lilhom a bazi tal-ispjega li giet moghtija lilhom mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kif ukoll mid-dikjarazzjonijiet li l-istess rapprezentant tahom fuq il-karti. Qalet li l-ewwel laqgha li kellhom ma' dan tal-ahhar kienet damet madwar siegha u irreteniet li li hu kien *'spjegalna sew fuq il-polza.'*[44] Ikkonfermat li kien intqal lilhom dwar il-

[41] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[42] P. 68 (Kaz ASF 049/2023)
[43] P. 15 (Kaz ASF 049/2023 u Kaz ASF 050/2023)
[44] P. 86 (Kaz ASF 049/2023)

Life Cover filwaqt li l-polza toffri ukoll somma f'kaz ta' *injury* jew dizabilità, kif ukoll tkopri l-ispejjez tal-funeral.

Minkejja li mart l-ilmentatur indikat bic-car li *"… hallielna xi karti biex ahna nkunu nistghu niddiskutu xi affarijiet u biex nahsbuha,"*[45] ma gie fl-ebda hin indikat x'kienu dawn id-dokumenti u fiex kienu jikkonsistu.

Mill-banda l-ohra, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz xehed[46] li hu jiftakar min kienu l-ilmentatur u martu, u indika l-ispjega li kienet generalment tinghata f'*meeting* inizjali li hu kien ikollu mal-klijent. Enfasizza li ta z-zmien lill-ilmentatur u martu sabiex jahsbuha u jaraw jekk ghandhomx mistoqsijiet fuq il-karti li hu kien hallielhom. Bhal mart l-ilmentatur, ir-rapprezentant tal-provditur lanqas indika x'kienu dawn l-istess dokumenti li kien hallielhom.

Hawn l-Arbitru qed isib certu diffikultà sabiex jifhem jekk dan huwiex kaz fejn ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, b'mod imprudenti, emfasizza biss is-sabih tal-polza u l-beneficcji li din kellha, u ma kienx kawt bizzejjed sabiex jispjega sew id-differenza bejn dak li kien garantit u dak li kien stmat. Jew inkella, jekk dan huwiex kaz fejn l-ilmentaturi humiex qed jghidu biss dak li jixtiequ u, minkejja li setghu gew spjegati lilhom diversi fatturi tal-polza, huma ghazlu li jifhmu biss dak li riedu u kienu selettivi f'dak li kellhom jaghtu importanza, partikolarment fil-kwotazzjoni li giet moghtija lilhom.

L-Arbitru ma jistax ma jikkunsidrax il-fatt li l-ilmentatur u martu kienu konxji li l-polza ma kinitx biss wahda ta' tfaddil izda kien hemm element ta' investiment. Il-*Proposal Form* tindika bic-car li l-ghan ewlieni tal-polza kien dak ta' investiment, u dan gie anke ikkonfermat minn mart l-ilmentatur meta qalet[47] li kieku ma ntqalx lilhom li kienu ser jiehdu certu ammont, huma kienu jaghzlu li jmorru ghal investiment iehor.

Barra minn hekk, l-Arbitru jinnota wkoll li mart l-ilmentatur ma kinitx daqshekk konsistenti dwar dak li ntqal lilhom fir-rigward tar-rati li kienu ser jigu applikati. Fil-kontroezami, ma qablitx li kien gie spjegat lilhom li l-imghaxijiet li kienu ser jinghatawlhom kienu jiddependu fuq kif ikun l-andament tal-investiment, izda

[45] *Ibid*.
[46] P. 95
[47] P. 85 (Kaz ASF 049/2023)

fl-istess hin tghid li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien fil-fatt qalilhom li r-rati setghu ivarjaw imma mhux b'daqstant li fil-fatt varjaw.

Tghid ukoll li *"Joe Borg qalilna li sa 5% jista' ivarja ghax qalilna li l-Middlesea hija mdahhla f'certi kumpaniji kbar …"*[48] u fl-istess hin tghid ukoll *"… jista' jkun li percentagg ma semmiex imma zgur mhux li seta' jvarja daqshekk."*[49]

Fuq kollox, l-Arbitru jrid bilfors ukoll jaghti konsiderazzjoni ghall-fatt li l-ilmentatur u martu, bejn l-ewwel u t-tieni laqgha, kellhom zmien jahsbuha anke meta, kif ikkonfermaw huma stess, kellhom l-informazzjoni f'idejhom sabiex tghinhom jaghmlu dan. F'dan il-kaz, kienu tant konvinti minn dak li gie spjegat lilhom, li anke regghu ghamlu kuntatt mal-istess rapprezentant tal-provditur tas-servizz sabiex jaghmlu t-tieni u anke t-tielet polza taghhom.

Fl-istess waqt, huwa difficli wkoll li jigi accertat li kull ma fehemu minn dak li ntqal lilhom mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien li *"… fuq l-ewwel wahda hu qalilna li jekk ahna ma naslux sas-27 sena, ahna niehdu dak l-ammont u jekk nibqghu inhallsu sal-ahhar niehdu t-tieni ammont; imma dejjem irridu naqbzu l-hames snin biex ma nitilfux kollox. Qalilna li jrid ikun hemm hdax -il sena zgur. Ghat-tieni polza qalilna li niehdu Lm7,000, u jekk irridu nkomplu nhallsuha sal-ahhar niehdu Lm10,000."*[50]

Biex tintlahaq il-figura kkwotata irid isir *"compounding"* b'rata gholja li ghalkemm kienet fattibbli fl-1996, ma kinitx xi haga li setghet tigi sostnuta u garantita ghal 27 sena shah. Anke persuna mhux tant intiza fil-finanzi tifhem li mhux floku tassumi li dawn ir-rati kienu ser jibqghu f'dak il-livell ghal 27 sena specjalment peress li l-kontribuzzjoni taghhom kienu mifruxa fuq 27 sena u mhux xi "*lump sum" investment* li tista' tigi investita mall-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.

Fix-xhieda tieghu, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz stqarr[51] li l-*quotations* li hu kien jikteb lill-klijenti tieghu b'mod manwali, kienu jinhadmu fuq ir-registri pprovduti mill-provditur tas-servizz innifsu, fattur li gie anke

[48] P. 88 (Kaz ASF 049/2023)
[49] *Ibid*.
[50] P. 87 (Kaz ASF 049/2023)
[51] P. 96 (Kaz ASF 049/2023)

ikkonfermat minn Victor Farrugia fix-xhieda[52] tieghu. Dan ghalhekk ifisser li minkejja li Joe Borg kellu r-responsabiltajiet tieghu bhala l-persuna li qed tbiegh il-poloz f'isem il-provditur tas-servizz, dan tal-ahhar ukoll kellu r-responsabiltajiet tieghu. Il-provditur tas-servizz messu kien aktar kawt fir-rigward tal-mod kif kellhom jinhargu l-kwotazzjonijiet, fejn, flok wahda, messu hareg *spectrum* ta' kwotazzjonijiet mahduma b'rati differenti, u dan minhabba li fuq perjodu ta' sebgha u ghoxrin sena, xejn ma jibqa' stabbli. Dan kif fil-fatt inghad li beda jigri wara s-sena 2000, fejn bdew jigu mahruga kwotazzjonijiet bi tliet rati differenti, u dan biex jghin lill-klijent jinduna u, fuq kollox, jifhem li ma kien hemm xejn garantit ghal sebgha u ghoxrin sena.

F'decizjonijiet precedenti moghtija mill-Arbitru, intqal ghal diversi drabi li tintuza l-kelma '*estimated*' fi kwotazzjoni moghtija lil klijent prospettiv ma kienx bizzejjed. Izda, barra minn hekk, l-Arbitru huwa tal-fehma wkoll li l-argument li l-uzu tal-kelma *estimated* tista' tfisser li filwaqt li l-ammont ma kienx garantit kellu jkun bejn wiehed u iehor vicin is-somma kkwotata, ghandu validità limitata. Kieku qed nitkellmu fuq kuntratt ta' ftit xhur, wiehed jifhem li l-*estimated* tkun madwar ftit percentwali 'l hawn jew 'l hemm. Izda, f'kuntratt ta' sebgha u ghoxrin sena, il-kelma *estimated* tiehu tifsira ferm differenti minhabba li t-tul ta' zmien idahhal element ta' incertezza. Ghalhekk, ghall-beneficcju taz-zewg partijiet, kien ikun ahjar li kieku f'kuntratt ghal tul ta' zmien, flok *"estimated",* jigi uzat terminu aktar car, bhal *"amount projected but not guaranteed based on current return"*.

Permezz t'hekk, flimkien mal-fattur imsemmi aktar 'il fuq f'din id-decizjoni li jirrigwardja l-kwotazzjonijiet b'rati tal-imghax differenti, il-kwotazzjoni moghtija lil klijent prospettiv tkun qed tinkorpora zewg punti principali – il-fatt li l-polza mhix sempliciment tali li jithallas certu *premium* annwali u mal-maturità wiehed ikun intitolat ghal somma partikolari, u li l-ammont li qed jigi pprogettat mhuwiex garantit minhabba li dan jiddependi fuq ir-rata tal-imghax fil-mument li giet mahruga l-kwotazzjoni u li, fuq kollox, din ir-rata tista' tvarja.

Ghalhekk, l-Arbitru jasal ghall-konkluzjoni li filwaqt li m'hemmx aspettattiva legittima min-naha tal-ilmentatur li jithallas l-ammont shih mitlub bhala xi haga li kienet garantita irrispettivament mill-andament tal-investimenti marbutin

[52] P. 97 (Kaz ASF 049/2023)

mal-poloz, u dan meta fuq kollox, l-ilmentatur u martu kienu konxji li r-rata tal-imghax setghet tvarja, xorta huwa kaz li jigi mhallas ftit ktar minn dak offrut lilu. Dan minhaba li l-provditur tas-servizz seta' ha mizuri ohra biex ma jkunx hemm aspettattivi irreali anke jekk mhux ghal kollox legittimi.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet 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-ilmentatur, sal-limitu ta' fejn dawk kienu legittimi, ma gewx milhuqa. L-aspettattivi tieghu kienu li ta' disgha u hamsin sena, meta jkun qed joqrob iz-zmien li jirtira, mal-maturità tal-poloz kien ser jircievi s-somma kumplessiva ta' aktar minn €72,000[53]. Izda, ma jistax jinghad li l-aspettattivi tal-ilmentatur u martu 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.

Fix-xhieda taghha, mart l-ilmentatur sahqet[54] li qabel ma tkellmu mar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, huma kienu ser jinvestu fil-bini. Minkejja dan, ma pprezentat l-ebda prova li tindika li l-qligh li kien eventwalment ser ikollha, kien ser ikun aktar mill-qligh ta' 3.7% u 3.75%[55] li huma ghamlu minn dawn iz-zewg poloz ilmentati, jew inkella, x'opportunitajiet ohrajn ta' investiment huma tilfu meta a bazi tal-informazzjoni moghtija lilhom, ghazlu li minflok jaghmlu l-poloz ilmentati.

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 u l-beneficcji addizzjonali li dawn il-poloz kienu joffru, l-ilmentaturi

[53] €23,300 minn polza bin-numru 27156 u €48,934 minn polza bin-numru 27202
[54] P. 89 (Kaz ASF 049/2023)
[55] P. 99 (Kaz ASF 049/2023)

kellhom ic-cans li jikkontribwixxu ghat-tfaddil permezz ta' dawn l-istess poloz u dan billi jhallsu ammonti zghar kull sena ghal sebgha u ghoxrin sena shah u dan kuntrarju ghal dak li setghu jaghmlu kieku investew flushom fil-bini, fejn apparti li ma kienx ser ikollhom din il-kopertura u dawn il-beneficcji addizzjonali, riedu johorgu *lump sum* f'daqqa sabiex jaghmlu dan.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv taz-zewg poloz ilmentati, ra li r-rendiment taghhom kien ta' 3.7% u 3.75%[56] 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, u dan, apparti l-beneficcju ta' kopertura fuq hajjet l-ilmentatur 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-ilmentatur. Dan ghal ragunijiet già imfissra hawn fuq u anke ghaliex:

- L-ilmentatur u martu ma kinux gustifikati jassumu li r-rati prevalenti fl-1996 kienu ser jibqghu applikabbli ghal sebgha u ghoxrin sena shah galadarba l-investiment taghhom ma kienx fuq bazi *lump sum*, izda mifrux tul il-perjodu tal-polza.

- Kif xehdet mart l-ilmentatur, il-kuntratt tal-bejgh ma giex finalizzat fl-ewwel laqgha li huma kellhom, u r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien hallielhom id-dar l-informazzjoni sabiex huma setghu jahsbuha x'kienu ser jaghmlu.

- Joe Borg kien aktar 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.

[56] P. 99 (Kaz ASF 049/2023)

Ghalhekk, l-Arbitru jiddeciedi li s-somma totali xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentatur bhala kumpens fir-rigward taz-zewg ilmenti mressqa hija dik ta' **€4,358.**[57]

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-Imentatur is-somma ta' erbat elef, tliet mija u tmienja u hamsin ewro (€4,358) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €29,053.27[58] **u, ghalhekk, ihallsu s-somma kumplessiva ta' €33,411.27.**[59]

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 ta' 4.50%[60] **fis-sena mill-iskadenza tal-hamest ijiem sad-data tal-hlas effettiv.**[61]

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

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

<u>Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Decizjoni tal-Arbitru</u>

Dritt ta' Appell

Id-Decizjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, hlief ghad-dritt ta' appell regolat bl-artikolu 27 tal-Att Dwar l-Arbitru Ghas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), maghmul quddiem il-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) fi zmien 20 (ghoxrin) gurnata mid-data tan-notifika tad-Decizjoni jew, fil-kaz li ssir talba ghal

[57] €1,419 fir-rigward ta' polza bin-numru 27156 (Kaz ASF 049/2023) u €2,939 fir-rigward tal-polza bin-numru 27202 (Kaz ASF 050/2023)

[58] P. 11 (€19,593.57 - Kaz ASF 049/2023 - Polza 27202) u P. 8 (€9,459.70 - Kaz ASF 050/2023 – Polza 27156)

[59] Polza 27202 - €22,532.57 (€19,593.57 + €2,939) u Polza 27156 - €10,878.70 (€9,459.70 + €1,419)

[60] Ekwivalenti ghall-*'Main Refinancing Operations (MRO) interest rate'* kurrenti stabbilita mill-Bank Centrali Ewropew

[61] Fil-kaz li din id-decizjoni tigi appellata, u tali decizjoni tkun ikkonfermata fl-appell, l-imghax pagabbli jigi kkalkolat mid-data indikata f'din id-decizjoni.

kjarifika jew korrezzjoni tad-Decizjoni skont artikolu 26(4) tal-Att, mid-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taht l-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba ghal kjarifika tal-kumpens jew talba ghall-korrezzjoni ta' xi zbalji fil-komputazzjoni jew klerikali jew zbalji tipografici jew zbalji simili mitluba skont artikolu 26(4) tal-Att, ghandhom ikunu maghmula mal-Arbitru, b'notifika lill-parti l-ohra, fi zmien 15 (hmistax)-il gurnata min-notifika tad-Decizjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, d-Decizjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Ufficcju tal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji wara li jiskadi l-perjodu tal-appell. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont artikolu 11(1)(f) tal-Att.

L-ispejjez tal-proceduri

Skont l-artikolu 26(3)(d) tal-Att Dwar l-Arbitru Ghas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), l-Arbitru ddecieda min ghandu jhallas l-ispejjez tal-proceduri u f'liema proporzjon, skont ic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.

L-ispejjez tal-proceduri mhumiex limitati ghall-pagament tal-ispejjez applikabbli fuq ilment maghmul mal-Ufficcju tal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji (prezentament Ewro25), imma jistghu wkoll jinkludu kull pagament ragonevolment u legalment applikabbli ta' spejjez professjonali u legali mhallsa mill-ilmentatur, limitati ghal atti pprezentati matul il-kaz. Tali spejjez professjonali ma ghandhomx jinkludu spejjez gudizzjarji jew hlasijiet ohra kontingenti maghmula barra l-proceduri tal-kaz.

L-ammont ta' tariffi u spejjez rigward servizzi professjonali jew ta' konsultazzjoni moghtija lill-konsumaturi relatati mat-talbiet jew proceduri taht l-Att, li jistghu legalment u ragonevolment jintalbu bhala parti mill-ispejjez tal-proceduri, mhumiex specifikati fid-dispozizzjonijiet prezenti tal-Att. L-Arbitru jistenna izda li tali tariffi u spejjez ghandhom jirriflettu t-tariffi u spejjez hekk kif stipulati u applikabbli ghal proceduri maghmula fil-Qorti Civili ta' Malta fil-Kodici ta' Organizzazzjoni u Procedura Civili