Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 059/2023

ZY

('l-Ilmentatur')

vs

AIB Insurance Brokers Limited (C-29741) ('AIB')

u

MAPFRE Middlesea p.l.c. (C-5553) ('MAPFRE')

('il-Provditur/i tas- Servizz')

Seduta tat-23 t'Awwissu 2024

L-Arbitru,

Wara li ra l-Ilment magħmul kontra s-soċjetajiet *AIB Insurance Brokers Limited*[1] u MAPFRE *Middlesea* p.l.c. ('il-Provditur/i tas- Servizz').

L-Ilment[2]

L-Ilmentatur ippremetta u ssottometta s-segwenti:

1. Huwa weġġa' fuq il-post tax-xogħol f'Mejju 2021,[3] mar għand it-tabib tal-familja li qallu li għandu muskolu miġbud u tah xi mediċina. L-Ilmentatur spjega li l-uġigħ ippersista u ddeċieda li jerġa' jmur għand it-tabib li qallu l-istess ħaġa u tah il-mediċina.

[1] Permezz ta' digriet datat 4 ta' Ġunju 2024, l-Arbitru ddeċieda li l-każ ikompli biss kontra *MAPFRE Middlesea p.l.c.* peress li *AIB Insurance Brokers* ma kinux il-*brokers* tal-Ilmentatur rigward il-polza ilmentata. L-AIB kienu appuntati *brokers* fid-9 ta' Diċembru 2022 (paġna 149)
[2] Formola tal-Ilment minn Paġna (P.) 1 - 8 b'dokumentazzjoni addizzjonali minn P. 9 - 130.
[3] P. 159

Kompla jżid li wara li spiċċa l-kors tal-mediċina, l-uġigħ ippersista u, għalhekk, iddeċieda li jieħu opinjoni ta' tabib ieħor.

2. L-Ilmentatur spjega li dan it-tieni tabib qallu li huwa aktarx miftuq u rreferih għand professur. L-Ilmentatur spjega li mar għand il-professur li kkonferma li kien miftuq u għandu bżonn ta' operazzjoni u wara żmien ta' rkupru.

3. L-Ilmentatur għamel kuntatt ma' Svetlana Borg Dimech, *Insurance Executive* tal-*broker* (li dak iż-żmien kienu *Etisicura SRL*) fit-12 t'Awwissu 2021. F'Settembru 2021, ġie mitlub mingħandhom '*profit and loss'*, li huwa bagħat fl-14 ta' Settembru.

4. Meta l-professur informa lill-Ilmentatur bid-data tal-operazzjoni, huwa informa lill-*broker* minnufih. L-operazzjoni kellha ssir fid-9 ta' Mejju 2022. Wara l-operazzjoni, l-Ilmentatur għadda ċ-ċertifikati u l-karti li tah il-professur lill-*broker* u wara huwa reġa' ntalab '*profit and loss'* li huwa għaddielhom fit-12 ta' Mejju 2022.

5. Kull ġimagħtejn, l-Ilmentatur kien jibgħat iċ-ċertifikati lill-*broker* sa ma ġie ċċertifikat tajjeb għax-xogħol. Qal li reġa' daħal lura għax-xogħol fis-7 ta' Lulju 2022. L-Ilmentatur qal li kull meta kellem lil Ms Borg Dimech, kienet tgħidlu li l-*claim* kienet qed tinħadem.

6. L-Ilmentatur spjega li fit-23 t'Awwissu 2022 huwa weġġa' u reġa' fetaħ *claim* ieħor, u f'Settembru reġa' ntalab '*profit and loss'* li huwa għadda lil Ms Borg Dimech fis-7 ta' Settembru 2022.

7. L-Ilmentatur qal li minn żmien għal żmien baqa' jikkuntattja lill-*__broker__* dwar il-*claims* li kellu u kienet dejjem tgħidlu li qed jaħdmu fuqhom u li ddum ftit tistenna. F'Diċembru 2022, Ms Borg Dimech bagħtitlu formola biex jimliha u b'hekk tingħalaq it-tieni *claim*, li huwa bagħtilha lura fil-5 ta' Diċembru 2022. L-Ilmentatur qal li hawnhekk hu reġa' ġibed l-attenzjoni tal-*broker* rigward l-ewwel *claim* li kellu u li kienet għadha pendenti. L-Ilmentatur qal li hi qaltlu li l-ewwel *claim* kienet għaddiet għand ħaddieħor biex jaħdmu fuqha huma.[4]

8. L-Ilmentatur issottometta li sal-15 ta' Frar 2023, baqa' minn żmien għal żmien f'kuntatt mal-*broker* li kienet tgħidlu li l-*claim* għadu mhux iffinalizzat. Huwa

[4] Jidher li f'Diċembru 2022, Miss Borg Dimech kienet impjegata ma' *AIB Insurance Brokers* li pproċessaw it-tieni *claim* wara li ġew appuntati *brokers* fid-9 ta' Diċembru 2022.

spjega li f'dan il-mument huwa beda jara li l-affarijiet qegħdin jieħdu iktar żmien milli mistenni u qegħdin jieħdu fit-tul bla bżonn.

9. L-Ilmentatur qal li huwa ddeċieda li jaqbeż lill-*broker* u mar direttament għand MAPFRE. Huwa ċemplilhom u qalilhom dwar l-ewwel *claim* li kien għamel. Huma tawh in-numru biex iċempel lil ċertu Ivania, u huwa hekk għamel u qalilha dwar il-*claim*. L-Ilmentatur issottometta li hi qaltlu li ser tiċċekkja mal-*broker*, Ms Borg Dimech, u ċċempillu lura.

10. L-Ilmentatur spjega li peress li ma rċieva ebda risposta, fil-21 ta' Frar 2023 reġa' ċempel lil Ivania u qaltlu li dwar it-tieni *claim* se jgħaddu l-pagament u fuq l-ewwel *claim* qalet li hemm żewġ ċertifikati tat-tobba li wieħed imur lura għas-sena 2021 u l-ieħor għas-sena 2022.

    Kompla jgħid li Ivania qaltlu li kellu jiftaħ il-*claim* fis-sena 2021, fejn hu weġibha li kif kien jaf li kien miftuq, fl-2021 kien ikkuntattja lil Ms Borg Dimech u avżaha biex tiftaħ *claim*.

    Kompla jgħid li hawnhekk Ivania staqsietu jekk għandux xi ħaġa bil-miktub u hu qalilha li le, u rrispondietu li kieku kellu xi ħaġa bil-miktub jew isib xi karti kienet tkun storja oħra.

11. L-Ilmentatur spjega li wara li qata' minn magħha, huwa fittex fuq *WhatsApp* u sab li kien bagħat iċ-ċertifikat lill-*broker*, Ms Borg Dimech, fit-12 t'Awwissu 2021.

    Għalhekk, reġa' ċempel lil Ivania biex jinfurmaha b'dan. L-Ilmentatur qal li hawnhekk Ivania bdiet tilgħab bid-diskors u qaltlu li r-rapport ilu magħluq minn Settembru 2021 u, għalhekk, huwa talab biex jirċievi r-rapport.

12. Wara xi telefonati oħra, fit-28 ta' Frar 2023, huma tawh ċertifikat li hu qed jibgħat kopja flimkien ma' xi dokumenti oħra. Kompla jgħid li bl-għajnuna ta' ħuh, bagħat *email* biex ir-rapport jiġi rivedut. Huwa rċieva risposta li mhux kuntent biha u, għalhekk, iddeċieda li jagħmel ilment mal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji.

13. L-Ilmentatur żied jgħid li MAPFRE bagħtitlu ittra datata 5 ta' Jannar 2023 fejn qalulu li l-polza tiegħu ser tiġġedded direttament magħhom, cioè, ma' MAPFRE. Żied jgħid li min-naħa tal-*broker*, kien diġà avżat li l-poloz tal-assikurazzjoni ta' *Etisicura* ħaduhom l-AIB, u li l-poloz li kellu ma' *Etisicura*

jinqalbu mal-AIB u li mill-bqija, l-poloz ser jibqgħu l-istess. Ġie infurmat ukoll li Ms Borg Dimech ser tkun mal-AIB u ser tibqa' tieħu ħsieb il-poloz trasferiti minn *Etisicura* għal mal-AIB.

14. L-Ilmentatur issottometta li huwa jħoss li l-produttur tal-assikurazzjoni, MAPFRE, naqsu minħabba li hu mal-ewwel informa lill-*broker* li weġġa' u biex jiftaħ *claim*. Iħoss li bħala kumpanija tal-assikurazzjoni hija fid-dmir li jekk tgħaddi l-prodott tagħha lil xi individwu jew *brokers* biex ibiegħu il-polza tagħhom lill-klijenti, din hija responsabbli li l-kuntratt jiġi onorat u li dawk li qed ibiegħu il-polza huma persuni jew azjendi serji. Qal li MAPFRE għalhekk għandha tidħol responsabbli u li jekk b'negliġenza l-*broker* ma jiftaħx *claim*, m'għandux ibati l-*policy holder*.

Bħala rimedju, l-Ilmentatur talab li jirċievi l-kumpens li huwa intitolat għalih bħala persuna assikurata u *policy holder*, li jammonta għal €8,640 kif ġej:

1. Operazzjoni u sptar: €1,890
2. Disa' ġimgħat ta' rkupru: €6,750 (€750 kull ġimgħa).

Ikkunsidra wkoll, fl-intier tagħha, ir-Risposta ta' *AIB Insurance Brokers Limited,* [5]
Fejn il-Provditur tas-Servizz spjega u ssottometta kif ġej:

"*We refer to your letter of the 16th May 2023 in relation to the above and wish to advise you as follows:*

- *AIB Insurance Brokers Limited (AIB) an entity Licensed and authorized as an insurance broker, was appointed by ZY as his insurance broker on the 9th December 2022 (as per the attached document).*
- *We are informed that the appointed brokers of ZY prior to the appointment of AIB was Etisicura Insurance Brokers SRL (Etisicura). There has been and there is no connection whatsoever between Etisicura and AIB. No arrangements of any sort were made between Etisicura and AIB in respect of ZY's insurance policy, or in respect of any other insurance policies whatsoever.*

[5] P. 139 - 140, b'dokumenti annessi f'P. 141 - 143.

- *ZY started contacting us on a very frequent basis soon after the date on which we were appointed as his insurance brokers enquiring about the status of an outstanding claim which he had filed under a Personal Accident insurance policy issued by MAPFRE Middlesea Insurance plc (Middlesea) in respect of an accident which allegedly occurred in August 2021.*

- *Soon after we were contacted by ZY, we contacted the insurers, Middlesea and we were informed by them that the claim in question had already been repudiated by them prior to our appointment as ZY's insurance brokers since there was a late notification of the claim.*

- *We are not able to determine the exact date on which the notification was made by ZY to Etisicura and whether there was any delay on the part of Etisicura to notify the insurers. If, as ZY intimates in his complaint, there was a delay on the part of Etisicura to make a timely notification of the claim to the insurers, AIB is not responsible and therefore not answerable for such a delay in any manner whatsoever. AIB had no relations with ZY at the time and any shortcomings on the part of Etisicura cannot be attributed to AIB.*

- *On the 23rd February 2023 the insurers, Middlesea, informed us that the nature of the injury in question had become clearer to them and 'regrettably does not meet the policy definition of Accident: "bodily injury caused by external, violent and visible means which shall directly and independently of any other cause result in death or Disability or Medical Expenses"'.*

- *ZY insisted with us that we provide him with a communication indicating clearly the position taken by insurers in respect of his claim. We provided ZY with the attached letter by hand at our Head Office in Santa Venera on the 1st March 2023.*

We believe that from the point in which we were appointed as his brokers, we have assisted ZY in a timely manner with the processing of his claim and to the standard which is required of an insurance broker in such circumstances. The position which has been taken by his insurers in relation to the claim which occurred prior to our

appointment as ZY's insurance brokers cannot be attributed to any shortcoming on the part of AIB."

Ikkunsidra wkoll, fl-intier tagħha, ir-Risposta ta' *MAPFRE Middlesea p.l.c.*,[6] fejn il-Provditur tas-Servizz spjega u ssottometta kif ġej:

"<u>Fatti tal-Każ</u>

Illi l-ilmentatur ZY ilu għal diversi snin assikurat mal-MAPFRE tramite I-*broker* tal-għażla tiegħu;

Illi I-poloz relevanti għal dan il-każ huma s-segwenti:

a. *Max Protect Insurance* li kienet tkopri l-perjodu 28 ta' Jannar 2021 sa 27 ta' Jannar 2022 maħruġa mis-sors *Etisicura SRL* li kienu I-*brokers* magħżulin minnu, u dan skont id-dokument esebit a fol. 34 tal-Ilment;

b. *Max Protect Insurance* li kienet tkopri I-perjodu 28 ta' Jannar 2022 sas-27 ta' Jannar 2023 maħruġa mis-sors *Etisicura SRL* li kienu I-*brokers* magħżulin minnu, u dan skont id-dokument esebit a fol. 37 tal-Ilment;

c. *Max Protect Insurance* li tkopri l-perjodu 28 ta' Jannar 2023 sas-27 ta' Jannar 2024 maħruġa mis-sors *Etisicura SRL* li huma I-*brokers* magħżulin minnu, u dan skont id-dokument li qed jiġi mehmuż ma' din ir-risposta mmarkat **DOK MAPFRE 1**;

Illi l-polza I-aktar relevanti għal dan il-każ hija l-ewwel polza u dan kif sejjer jiġi spjegat;

Illi permezz ta' *email* mibgħuta fit-22 ta' Ġunju 2022, Christian Grech fil-kapaċità tiegħu ta' *Senior Office Administrator* ta' *Etisicura Malta*, bagħat *claim form* għan-nom ta' ZY lil MAPFRE b'referenza għall-*claim* wara inċident li kien allegatament ġara fl-4 t'Awwissu 2021, <u>jew aħjar, għaxar xhur qabel</u>;

Illi l-kopja tal-*email* kif ukoll tal-*claim form* iffirmata mill-ilmentatur ZY huma hawn annessi u mmarkati **DOK MAPFRE 2**;

Illi din kienet l-ewwel informazzjoni li rċeviet il-MAPFRE dwar *claim* li seta' kellu l-klijent ta' *Etisicura* taħt il-polza maħruġa mill-MAPFRE;

[6] P. 146 - 148, b'dokumenti annessi f'P. 149 - 155.

Illi fis-7 ta' Lulju 2022, Alan Micallef fil-kapaċità tiegħu ta' *Senior Claims Handler* tal-MAPFRE informa lil Christian Grech li l-*claim* kienet qed tiġi miċħuda (**DOK MAPFRE 3**) minħabba li ġiet ikkomunikata tardivament u dan bi ksur tat-termini u kundizzjonijiet tal-istess polza kif esebita a fol 79 tal-ilment.

<u>Termini u Kundizzjonijiet tal-Polza *Max Protect Insurance*</u>

Illi l-polza tipprovdi biċ-ċar (fol. 96):

General Conditions...

B. ... To be covered by this Policy, you must keep to the Terms, Conditions and Endorsement(s) of this Policy.

C. As soon as you become aware of an event or cause that may lead to a claim under this Policy, you or your legal representatives must inform us immediately and provide us at your own expense with all the information and help we need.

Illi mhux talli l-Ilmentatur dam għaxar xhur minn meta allegatament weġġa' sakemm wassal il-*claim form* tiegħu, tramite r-rappreżentant legali tiegħu *Etisicura brokers* lis-soċjetà MAPFRE, iżda talli għadda minn intervent kirurġiku fil-frattemp ukoll mingħajr ma kkomunika dan minn qabel u dan bi ksur tal-kundizzjoni tal-polza (fol 79) li tipprovdi fuq il-faċċata tagħha u b'ittri kbar:

'WE ARE ONLY RESPONSIBLE FOR REASONABLE COSTS AND EXPENSES INCURRED WITH OUR PRIOR APPROVAL EXCEPT IN CASES OF EMERGENCY'.

<u>Kunsiderazzjonijiet Oħra</u>

Illi għalkemm fl-ewwel sentenza tad-deskrizzjoni tal-ilment tiegħu a fol 3 l-ilmentatur jgħid li '*Jien weġġajt fuq il-post tax-xogħol*' huwa interessanti li ma jgħidx id-data jew almenu ż-żmien approssimattiv ta' meta sar dan l-inċident. Din id-data iżda tirriżulta mill-*claim form* suċitata ffirmata mill-ilmentatur li kienet fl-4 t'Awwissu tas-sena 2021.

Illi l-esponenti ma jafx min hi u lanqas qatt ma kkomunika ma' Svetlana Borg Dimech, l-allegata rappreżentatriċi tal-*broker*, li jgħid li kkomunika magħha kemm-il darba l-ilmentatur.

Illi l-ilmentatur jiddikjara li fi Frar 2023 '*Iddeċidejt li naqbeż lill-broker u nċempel direttament lil MAPFRE...*' fejn l-esponenti tissottometti li permezz tal-*emails* skambjati ma' Christian Grech diversi xhur qabel (u cioè f'Lulju 2022 kif hawn

fuq suċitat) MAPFRE kienet diġà informat lill-*broker* li l-*claim* qed tiġi rrifjutata minħabba li ġiet ikkomunikata tardivament.

Illi l-ilmentatur jgħid ukoll li permezz ta' ittra datata 5 ta' Jannar 2023, l-MAPFRE qalulu li l-polza tiegħu ser tiġġedded direttament mal-MAPFRE iżda dan, bir-rispett, huwa totalment irrelevanti għall-*claim* tiegħu ta' xhur qabel u wkoll sorpassat bid-deċiżjoni tal-ilmentatur li jinkariga lill-*brokers AIB Insurance* sabiex jirrappreżentawh kif hawn fuq ċitat.

Illi, għall-kompletezza tal-informazzjoni, fir-rigward tat-tieni *claim* li jirreferi għalih l-ilmentatur, dan kien jirrigwarda inċident li seħħ f'Lulju tas-sena 2022, liema *claim* ġiet kkomunikata lil MAPFRE mingħand Christian Grech (*Senior Office Administrator – Etisicura Malta*) fl-10 t'Awwissu 2022 u tħallas għas-saldu fl-istess xahar permezz ta' pagament lill-ilmentatur mill-MAPFRE fl-ammont ta' €1,605.

Illi, għal dawn ir-raġunijiet kollha, il-MAPFRE kienet iġġustifikata li tiċħad il-*claim* tal-ilmentatur stante notifika tardiva kemm tal-inċident kif ukoll tal-intervent kirurġiku, meta l-ewwel darba li l-allegat inċident ġie miġjub a konjizzjoni tal-MAPFRE kien għaxar xhur wara li ġara u dan bi ksur tat-termini ċari tal-polza.

Illi, mingħajr preġudizzju għall-premess, l-argument tal-ilmentatur li l-MAPFRE naqsitu għaliex biegħet polza tramite *brokers* u li għandu jħallas il-MAPFRE għal kwalunkwe negliġenza li kellu l-*broker* ma jreġix fil-konfront tal-*broker*;

Illi, *broker*, b'differenza għal kwalunkwe intermedjarju ieħor bħalma huma l-aġenti u t-*tied insurance intermediaries,* mhuwiex magħżul mill-assikuratur iżda mill-klijent u s-servizz li joffri *broker* huwa li jfittex l-aħjar prezz għall-klijent tiegħu fis-suq u, għaldaqstant, *brokers* jaħdmu mal-assikuraturi kollha fis-suq.

Illi kif jidher ukoll mill-*Broker Appointment Form* hawn annessa, *broker* m'għandux rappreżentanza tal-prinċipal iżda huwa inkarigat mill-klijent sabiex jikkomunika għan-nom tal-klijent tiegħu mal-prinċipal. Bl-istess argument meta *broker* jonqos milli jikkomunika ma' kwalunkwe prinċipal għan-nom tal-klijent tiegħu huwa l-*broker* li jibqa' responsabbli fil-konfront tal-klijent li appuntah.

Għaldaqstant, il-Provditur tas-Servizzi Finanzjarji, *MAPFRE Middlesea p.l.c.,* jissottometti bir-rispett li l-ilment għandu jiġi miċħud bl-ispejjeż kontra l-

ilmentatur stante li (i) ma jreġix in kwantu huwa dirett fil-konfront tal-*MAPFRE Middlesea p.l.c.;* u (ii) huwa infondat għaliex il-*MAPFRE Middlesea p.l.c.* kienet iġġustifikata meta ċaħdet il-*claim* li ġie kkomunikat tardivament bi ksur tal-kundizzjonijiet tal-polza viġenti."

Seduti

Waqt l-ewwel seduta fit-18 ta' Settembru 2023, ġie stabbilit li *Etisicura SRL* kienet qed topera bħala *insurance broker* permezz ta' *passporting* bir-regoli tal-Unjoni Ewropea, iżda din għalqet l-operat u ma fadlilha ebda rappreżentanza f'Malta. L-Ilmentatur ma kellux mezz kif jagħmel kuntatt ma' *Etisicura* u għalhekk ma daħħalhiex fl-Ilment.

Ġie stabbilit ukoll li peress li *AIB Insurance Brokers* ma kinux il-*brokers* rigward il-*policy* ilmentata, ma setgħux jirrispondu huma minflok *Etisicura* kif ippretenda l-Ilmentatur. Fil-fatt, permezz ta' digriet datat 4 ta' Ġunju 2024, l-Arbitru neħħa lill-*AIB Insurance Broker* minn dan l-Ilment.

Ġie stabbilit ukoll li bl-għajnuna tas-servizzi mill-Uffiċċju tal-Arbitru u bl-għajnuna tar-regolatur Taljan rigward poloz t'assikurazzjoni (IVASS), kien infetaħ djalogu bejn *Etisicura* u l-Ilmentatur li seta' jwassal għal xi ftehim bonarju.

Għalhekk, fis-seduta tas-17 ta' Ġunju 2024, il-każ kompla jinstema' biss kontra *MAPFRE Middlesea p.l.c.* bħala Provditur tas-Servizz.

L-Ilmentatur qal:

"***Ngħid li jien kont inxurjat mal-Etisicura li warajha kienet MAPFRE Middlesea bħala l-kumpanija l-proprja. L-Etisicura kienu l-brokers u l-Middlesea kienu l-underwriters.***

Ngħid li meta weġġajt ftaħt il-każ mill-ewwel u kont infurmajtha. U ngħid li skont l-affarijiet, ma daħlux mill-ewwel sewwa. B'dan irrid infisser li l-broker jew ma fetħitux jew ma nafx x'ġara sewwa.

Ngħid li wara tlett ijiem, tajtha d-dettalji kollha.

Ngħid li qed nagħmel l-ilment mal-Middlesea għax jien magħha proprjament kont inxurjat. Ngħid li l-Middlesea għandha titkellem mal-Etisicura fuq dan il-każ.

Jien inħoss li l-Middlesea naqsuni għax magħhom kont inxurjat."[7]

[7] P. 158

Waqt il-kontroeżami, huwa kompla jgħid:

"*Ngħid li jien qatt ma tkellimt direttament mal-Middlesea.*

Qed jingħad li jien mort għand il-broker, l-Etisicura, biex jagħtuni l-aħjar prezz għall-insurance li jien xtaqt.

Ngħid li kien offrihieli persuna bħali u qalli biex inkellem lil din il-persuna impjegata mal-Etisicura biex tagħmilhieli. Ngħid li jien dejjem tkellimt mal-Etisicura.

Nikkonferma li l-polza tiegħi xtrajtha mingħand impjegat tal-Etisicura.

Mistoqsi meta weġġajt, ngħid li kien f'Mejju 2021. U tlett ijiem wara, mort għand il-broker biex ngħidlu li weġġajt. Il-broker kellimni wara ġimgħa biex nagħtih il-Profit and Loss.

Ngħid li, mbagħad, sakemm stennejt biex nagħmel l-operazzjoni kważi għaddiet sena.

Mistoqsi jekk il-broker qallix biex nistenna ħa jara jekk l-operazzjoni kinitx awtorizzata jew xi diskors ieħor, ngħid li qalli, 'Issa kif tidħol l-isptar, ġibilna l-karti.' U hekk għamilt jiena.

Nikkonferma li weġġajt fl-2021 u għamilt l-operazzjoni fl-2022.

Mistoqsi naqbilx li fi Frar 2023 jien, imbagħad, għamilt kuntatt dirett mal-Middlesea, ngħid li iva.

Mistoqsi għalfejn stennejt kważi sena biex ikkuntattjajt dirett lill-Middlesea, ngħid li għax dejjem kellimt lill-broker u dejjem kienet tgħidli li qed jaħdmu fuqu. Qaltli li għaddew kollox lill-AIB.

Mistoqsi x'għandhom x'jaqsmu l-AIB, ngħid li lili hekk qaltli għax issa marret taħdem mal-AIB.

Ngħid li kien hemm impjegata taħdem mal-Etisicura u qaltli li marret taħdem ma' broker ieħor, mal-AIB. U qaltli, 'Ġarrejt kollox mal-AIB'.

Ngħid li sadanittant dejjem qed nitkellem mal-broker.

Ngħid li fl-2023, qaltli li issa l-każ għadda għand ħaddieħor u qed jaħdmuli fuqu; dejjem tgħidli hekk u dejjem tgħidli hekk. U kelli, mbagħad, indur għal MAPFRE. Iddubajt numru tat-telefon u meta kellimt lil waħda (bħalissa nsejt x'jisimha)

taħdem ma' MAPFRE, qaltli, 'Jekk għandek il-provi ta' dawn il-karti tal-Etisicura, mod ieħor.' U x'ħin tajtha l-provi, l-affarijiet inbidlu. Qaltli, 'Le, dan il-każ magħluq.'

Qed jingħad li l-każ kien magħluq għax kien għadda wisq żmien. Ngħid li għadda ż-żmien għax il-broker kienet qed tgħidli li qed taħdem fuqu.

Mistoqsi naqbilx li wara kelli claim oħra li semmejtha wkoll fit-talba tiegħi, ngħid li iva.

Mistoqsi naqbilx li dik il-claim ġiet għand MAPFRE fi żmien xahar u fil-fatt sar il-ħlas, ngħid li marret mal-AIB ukoll. Qed jingħad li jien mort għand l-AIB nagħmel claim, l-AIB wasslu l-claim lil MAPFRE u jien tħallast. Ngħid li nfetaħ mal-Etisicura dak il-claim. Ngħid li iva, tħallast ta' dak il-claim.

Ngħid li jien għalhekk għidtilha, 'Jien kif tħallast tat-tieni wieħed u tal-ewwel wieħed ma tħallastx?' Qaltli, 'Għax dak ħareġ bis-sick u mar għand klijent ieħor.*"[8]

Sottomissjonijiet finali

L-Ilmentatur issottometta dak li kien diġa' qal fl-Ilment u fix-xhieda waqt is-seduti.

L-istess għamel il-Provditur tas-Servizz li spjega iżjed dwar il-ġurisprudenza rigward notifika tardiva ta' *claims* fl-assigurazzjoni u l-aspett legali dwar ir-relazzjoni bejn *insurance broker* u l-klijent billi qalu:

(i) ***"Ġurisprudenza dwar in-notifika tardiva ta' claims fl-assigurazzjoni***

Illi l-ġurisprudenza ta' Malta tikkontempla żewġ teżijiet fid-determinazzjoni tan-notifika tardiva ta' claim. L-ewwel teżi tagħti interpretazzjoni stretta fejn notifika tardiva titqies bħala ksur tal-kondizzjonijiet tal-polza u l-assiguratur huwa immedjatament iġġustifikat li ma jħallasx claim li ġiet ikkomunikata ħafna żmien wara li ġara l-każ;

Illi t-tieni teżi tistrieħ fuq kemm kienet tardiva n-notifika u allura jekk tmurx oltre dak li jista' jiġi kkunsidrat bħala raġjonevoli ('a reasonable delay');

Illi l-Qrati Ingliżi, li huma kkunsidrati li għandhom esperjenza vasta fil-kamp ta' claims li jirrisalu mill-assigurazzjoni, jaffermaw li fejn il-polza tipprovdi għal kundizzjoni dwar in-notifika ta' claim, l-assiguratur jista' jirrifjuta li jħallas il-

[8] P. 158 - 160

claim fejn id-diċitura tkun speċifika (vide. Pioneer Concrete (UK} Ltd. V National Employers Mutual General Insurance Ass. Ltd. (1985) u Shinedean Ltd. V Al/down Demolition (London) Ltd. (2006), fost oħrajn);

llli għas-saħħa tal-kompletezza tal-argument, u mingħajr preġudizzju għal dak li ingħad fejn il-kondizzjonijiet tal-polza jkunu ċari bħalma huma l-kondizzjonijiet tal-polza in kwistjoni, anke f'dawk il-każijiet fejn il-Qrati lngliżi ħassew li l-kondizzjonijiet ma kinux ċari biżżejjed sabiex jiġġustifikaw ir-rifjut ta' claim: 'it [late notification] could nonetheless be used to create a defence to a claim if the actions of the Claimant prejudiced the interest of the insurer' (Alfred McA/pine v BAI, 1998};

llli f'dan ir-rigward jirriżulta ampjament car mill-fatti tal-każ in kwistjoni li n-notifika tardiva ma kinitx tal-ilmentatur iżda tal-broker fejn l-ilmentatur beda u baqa' jikkomunika mal-broker tiegħu kważi kif inqala' l-inċident iżda din l-informazzjoni damet 322 ġurnata (!) sabiex tasal għand il-prinċipal meta l-broker għandu jifhem u japprezza ben tajjeb l-obbligazzjonijiet u r-responsabbilità tal-pożizzjoni tiegħu bħala entità regolata u liċenzjata sabiex tesegwixxi s-servizzi ta' broker;

llli dan in-nuqqas żgur li m'għandux jagħmel tajjeb għalih il-prinċipal li kif ser jiġi spjegat hawn taħt ma kellu ebda relazzjoni diretta mal-ilmentatur a bażi tal-għażla tal-ilmentatur stess li jgħaddi l-polza tiegħu tramite broker fejn il-polza tal-prinċipal tipprovdi biċ-ċar li n-notifika ta' claim trid issir mill-aktar fis possibbli;

llli del resto anke li kieku ma kinux ċari t-termini tal-polza żgur li l-prinċipal ġie ppreġudikat bin-notifika tardiva stante li kif diġà ingħad l-ilmentatur saħansitra għadda minn intervent kirurġiku li l-prinċipal ma kellu ebda opportunità jistaqsi dwarha jew jivverifika ċ-ċirkostanzi u l-informazzjoni dwar spejjeż u kura minn qabel;

(ii) **lr-relazzjoni ta' bejn *broker* u l-klijent**

llli bħala intermedjarju liċenzjat u rregolat mil-Liġi ta' Malta (speċifikament l-Insurance Business Act u l- Insurance Distribution Act, Kap. 403 u 487 rispettivament) il-broker iġorr il-piż tal-liċenzja tiegħu huwa stess u dan ma jfissirx biss li jieħu commission mingħand il-prinċipal;

Illi bħalma jirriżulta mill-Broker Appointment Form, l-assigurat huwa meqjus bħala l-klijent tal-broker, is-soċjetà assigurattiva ma tikkomunikax mal-assigurat iżda trid tmur tramite l-broker, il-polza meta tinħareġ, tintbagħat lill-assigurat tramite l-broker flimkien mal-kont relattiv u l- premium jitħallas lill-broker u mhux direttament lill-assigurazzjoni;

Illi minbarra dan l-insurance broker ikompli jiżvolġi rwol bejn l-assikurazzjoni u l-assigurat anke wara l-ħruġ tal-polza, fil-handling u ħlas tal-claims relattivi li jsiru tramite il-broker u l-assigurazzjoni lanqas tikkomunika direttament mal-assigurat;

Illi in oltre, b'differenza għal kwalunkwe intermedjarju ieħor bħalma huma l-aġenti u t-tied insurance intermediaries, il-broker mhuwiex magħżul mill-assikuratur iżda mill-klijent b'dan illi l-ewwel servizz li joffri broker huwa li jfittex l-aħjar prezz għall-klijent tiegħu fis-suq u għaldaqstant brokers jaħdmu mal-assikuraturi kollha fis-suq u m'għandhomx ir-rappreżentanza tal-prinċipal;

Illi f'dawn iċ-ċirkostanzi, il-broker iġorr il-piż tal-obbligazzjonijiet fiduċjarji fil-konfront tal-klijent tiegħu hekk kif ipprovdut ai termini tal-Kap. 16 tal-Liġijiet ta' Malta;

Illi għal dawn ir-raġunijiet kollha, l-prinċipal MAPFRE Middlesea p.l.c. ma jistax jinsab responsabbli għan-nuqqasijiet tal-broker fil-konfront tal-klijent tiegħu ZY."[9]

[9] P. 168 - 169

L-Arbitru,

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-każ

Jikkunsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeċiedi l-każ b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ekwu, ġust u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.[10]

Ma hemm ebda dubju li żewġ kundizzjonijiet importanti tal-polza (li l-*claim* tiġi notifikata fil-ħin lill-assikuratur u li, ħlief f'każ ta' emerġenza, l-assikuratur irid japprova minn qabel l-ispejjeż raġonevoli li ser jiffurmaw il-*claim*) ma ġewx rispettati mill-Ilmentatur.

Għalkemm l-Ilmentatur jippretendi li l-Provditur tas-Servizz għandu jkun responsabbli għal ħtijiet li jistgħu jiġu attribwiti lill-*insurance broker* li għażel hu stess, dan mhux il-każ għax kif ġie spjegat tajjeb fil-proċeduri, il-prinċipal tal-*broker* huwa l-assikurat u mhux l-assikuratur.

Għalhekk dan il-każ jaqa' u jqum fuq analiżi dwar jekk iż-żewġ ksur tal-kundizzjonijiet tal-polza ilmentata humiex ta' sustanza tali li għandha tinvalida l-*claim* kif qed jitlob il-Provditur tas-Servizz.

Każ simili referenza ASF 120/2017 kien diġà ġie trattat mill-Arbitru f'deċiżjoni li hija aċċessibbli fuq il-*website* ta' OAFS.[11] L-Arbitru jaqbel mar-raġunar li sar f'din id-deċiżjoni mill-Arbitru preċendenti u ma jħossx il-bżonn li jirreplika l-argumenti f'din id-deċiżjoni.

Filwaqt li kull każ għandu l-partikolaritajiet tiegħu, l-Arbitru jasal għall-istess konklużjoni tal-każ imsemmi u dan għal dawn ir-raġunijiet:

1. Kien hemm żmien twil ħafna sa ma l-*claim* ġiet notifikata lill-Assikuratur.

[10] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)
[11] ASF 120-2017.pdf (financialarbiter.org.mt)

Fil-*claim form*, l-Ilmentatur qal li l-inċident ġara fl-4 Awissu 2021[12] waqt li l-Assikuratur (mhux il-*broker*) ġie infurmat f'Ġunju 2022. Waqt ix-xhieda tiegħu, l-Ilmentatur qal li kien weġġa' f'Mejju 2021,[13] jiġifieri aktar minn sena qabel ma waslet in-notifika għand il-Provditur tas-Servizz.

2. L-intervent kirurġiku sar f'Mejju 2022 mingħajr l-approvazzjoni tal-Assikuratur. B'hekk, il-pożizzjoni tal-Assikuratur setgħet ġiet preġudikata għax ma ngħatax ċans iġib opinjoni medika mill-esperti tiegħu. Dan jgħodd speċjalment għal konvalexxenza ta' 9 ġimgħat li tifforma l-parti l-kbira tal-*claim*.

3. Ma saret ebda spjega għaliex l-intervent kirurġiku sar f'Mejju 2022, disa' xhur wara l-konsulta mal-kirurġiku Mr. Axisa saret f'Awwissu 2021.

4. L-Ilmentatur ma fetaħx ilment kontra l-*insurance broker* tiegħu (*Etisicura SRL*) li kien il-*broker* involut f'din il-*claim* u li jidher li seta' kien il-kawża prinċipali għan-notifika esaġeratament tardiva u għall-ksur li ma ngħabitx approvazzjoni minn qabel għall-intervent kirurġiku.

Deċiżjoni

Għal dawn ir-raġunijiet, l-Arbitru ma jsibx li hemm raġuni valida għaliex għandu jordna lill-Provditur tas-Servizz iħallas il-*claim* minkejja l-kundizzjonijiet li ġew miksura mill-Ilmentatur u/jew mill-*broker* tiegħu.

L-Ilment qed jiġi miċħud u kull parti għandha ġġorr l-ispejjeż tagħha.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

[12] P. 151
[13] P. 159

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

Id-Deċiżjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, salv id-dritt ta' appell regolat bl-artikolu 27 tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), magħmul quddiem il-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) fi żmien għoxrin (20) ġurnata mid-data tan-notifika tad-Deċiżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deċiżjoni skont l-artikolu 26(4) tal-Att, mid-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taħt l-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba għal kjarifika tal-kumpens jew talba għall-korrezzjoni ta' xi żbalji fil-komputazzjoni jew klerikali jew żbalji tipografiċi jew żbalji simili mitluba skont l-artikolu 26(4) tal-Att, għandhom isiru lill-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi żmien ħmistax (15)-il ġurnata min-notifika tad-Deċiżjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, id-Deċiżjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji wara li jiskadi l-perjodu tal-appell. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimiżżati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.