Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 054/2023

FR ('l-Ilmentatur')

vs

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

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

Seduta tad-19 t'Ottubru 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1]**,** fejn l-Ilmentatur issottometta li f'Marzu 1998 kien ikkuntattjah persuna bi *promotion* dwar *life policies* tal-MSV u, wara laqgha li kellu mar-rapprezentant li cempillu, ikkommetta biex jiehu polza billi jhallas Lm120 kull sena u wiegheduh li fl-ahhar jiehu Lm10,000.[2]

Il-polza kienet tipprovdi li l-*premium* joghla b'10% kull sena ghall-ewwel ghaxar snin u tibqa' stabbli f'dan il-livell ghall-kumplament taz-zmien, u b'hekk tizdiedlu l-kopertura. Fil-fatt, tul il-25 sena huwa hallas b'kollox *premium* li jammonta ghal €13,696.38.[3]

Meta ghalqet il-polza f'Marzu 2023, huwa gie offrut pagament ta' €13,716.66 ghax mis-somma tal-*maturity value* ta' €16,232.27 riedu jitnaqqsu self (u l-imghax) li kien ha kontra l-polza li ammonta ghal tnaqqis ta' €2,518.61. B'hekk, b'kollox, fuq il-polza ghamel qligh ta' €2538.89 (€16,232.27 - €13,696.38).

---

[1] Pagna (P.) 1 - 42
[2] P. 14; 61
[3] P. 58

L-ilment

'25 sena ilu iffirmajt kuntratt mal-Middle Sea Valletta, li llum hadu r-risponsabbilità l-MAPFRE MSV Live P.L.C. Dan il-kuntratt kien ghall-"Endowment Policy", fejn jien intrabatt li nhallas pagament ta' LM10 (~ €23.3) li jammontaw ghal LM120 (~ €279.60) fis-sena. Però, ghal dawn l-ahhar 20 sena ghal xi raguni li jien ma nafx, il-pagament tela' ghal LM21.79c (~ €50.78c) li jammontaw ghal LM261.5cc (~ €609.36) fis-sena. Dan ifisser li jien kont qed inhallas kwazi d-doppju mill-ftehim originali. Meta l-polza immaturat fit-23 ta Marzu 2023, u gejt marraf li ha niehu ftit anqas minn €16,000. Jien mall-ewwel rajt li din is-somma ma tonorax il-kuntratt u ktibt lill-MAPFRE MSV Life bil-posta elettronika li flimkien mar-risposta li ntbaghatet mis-Sur Victor Farrugia bil-posta qeghdin annessi ma' dan l-ilment. F'din ir-risposta, is-Sur Victor Farrugia ghazel li jikkwota is-somma finali bl-euro flok bil-Lira Maltija ta' dak iz-zmien minghajr ma ikkonverta is-somma kif suppost imma bidel biss il-LM ma € u halla l-istess valur. Din tkompli tikkonvincini li dawn ma onorawjx il-kuntratt u ghalhekk qed naghmel l-ilment mal-Arbitru tal-Finanzi.

Ir-ragunijiet li tawni kienu varji. Imma fosthom qalu li minhabba l-waqgha tat-Twin Towers, minhabba l-COVID u minhabba il-gwerra ta -Ukrajina mar-Russja. Però meta tqies li l-banek u hafna negozji/negozjanti f'Malta rnexxielhom jaghmlu l-qligh, jien nara l-inkompetenza. Ghax dawn spiccaw biex tilfuli flusi mhux faddluli. Il-kuntratt jispecifika is-somma ta' ftit aktar minn LM10,000 (~ €23300). Dan ifisser li hemm differenza ta' €7300 anqas milli hemm iffirmat fil-kuntratt. Din l-offerta li poggewli quddiemi l-MAPFRE MSV Life li tammonta ghal ftit anqas minn €16,000 hija kompletament inaccettabbli.'[4]

Bhala rimedju eppretenda li jigi onorat il-kuntratt originali u jithallas €23,300 (Lm10,000) avolja dan kien biss l-ammont inkluz fil-*quotation* originali fuq bazi ta' *premium* ta' Lm 120 fis-sena li gradament zdied biex fis-snin wara d-9 sena il-*premium* kien iffissat ghal Lm262 (€609.36) fis-sena. Ma kienet harget l-ebda

[4] P. 2 - 3

quotation biex turi kif dan l-ammont kien mistenni jizdied ghax il-*premium* kien qed jizdied kull sena fl-ewwel ghaxar snin.

Risposta[5] tal-Provditur tas-Servizz:

1. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, *Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit* bin-numru 41535 mahruga f'isem l-ilmentatur, ma kinetx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas is-somma ta' Ewro 23,300.

   Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u ghandha tigi michuda bl-ispejjez ghal diversi ragunijiet.

2. Minghajr pregudizzju tas-suespost, l-ilmentatur fl-ilment tieghu minbarra il-kontestazzjoni fuq il-*maturity value* li kien dovut lilu ai termini tal-Polza, sostna dan li gej:

   "Intrabat li nhallas pagament ta' Lm10 (Euro 23.3) li jammontaw ghall-LM 120 (Euro 279.60) fis-sena. Però ghal dawn l-ahhar 20 sena ghal xi raguni li ma nafx il-pagament tela' ghal Lm 21.79 (Euro 50.78) li jammontaw ghal LM261.5 (Euro609.36) fis-sena. Dan ifisser li jien kont qed inhallas kwazi d-doppju mill-ftehim originali."

   Fl-ilment qieghed jinghad illi l-ilmentatur m'ghandux idea ghalfejn il-pagament tal-*premium* zdied, izda huwa car mill-proposal form (fol. 16 u 17) u li ser terga tigi annessa verzjoni iktar cara bhala **(Dok. MSV 1)** li f'punt 14 tal-*proposal form* giet ittikjata it-10% *Increase Option*. Din l-*option* qieghda ukoll imnizzla fil-*Policy Schedule* u fil-Polza bhala *Option* 2. *Option* 2 qieghda deskritta f'pagna 4 tal-Polza (fol. 31) *THE ASSURED SHALL HAVE THE OPTION, to effect without further evidence of health, an additional Endowment policy on each anniverary date in the first ten years of the original policy. Each policy*

[5] P. 48 - 55

shall have a premium of one tenth of the original premium and with maturity date identical to the original policy.'

Din l-ghazla ziedet il-*premium* b'10% tal-ammont originali ghall-ewwel 10 snin (ghalhekk 10 zidiet ta' €30.72 fis-sena (€2.56 fix-xahar) f'kull anniversarju. L-ahhar zieda giet applikata f'April 2008. Ma' kull zieda, dan awtomatikament zied ukoll is-somma assigurata u kif ukoll inbidel l-*investment premium.* Ghalhekk il-*premium* baqa' jizdied ghall-ewwel ghaxar snin sas-sena 2008 sal-ammont ta' Euro 609.36 fis-sena u dan baqa' jithallas kull sena sad-data tal-maturità. Spjegazzjoni grafika tal-hlas tal-*premiums* qieghda tigi annessa ma' din ir-risposta bhala (**Dok. MSV 2**). **Però, jrid jigi accennat illi din l-*option* kienet mehuda u maqbula mill-ilmentatur hekk kif imnizzla fuq il-*Proposal Form*, kif già gie spjegat fis-suespost, u ghalhekk is-socjeta' esponenti imxiet mal-istruzzjonijiet tal-ilmentatur hekk kif kienu indikati fuq il-*Proposal Form.***

3. Minghajr pregudizzju tas-suespost, irid jinghad illi l-polza in kwistjoni giet spjegata lill-ilmentatur minn *broker* u cioè minn Josef Busuttil f'isem *Azzopardi Insurance Brokers Ltd*, li fil-fatt kellha licenzja ta' *insurance broker.* **F'dan ir-rigward, huwa risaput li l-*broker* huwa l-agent tal-assikurat mhux tal-kumpanija assikuratrici** u kwindi informazzjoni moghtija lill-assikurat mill-*broker* ma hix meqjusa bhala informazzjoni moghtija mill-assikurazzjoni u ghalhekk is-socjetà esponenti m'hijiex responsabbli ghall-azzjonijiet u ommissjonijiet ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd vis-a-vis* l-ilmentatur u r-relazzjoni tas-socjetà esponenti mal-ilmentatur hija rregolata limitatament mill-kuntratt tal-polza innifsu flimkien mal-*Proposal Form.*

4. **Illi irid jigi ccarat ukoll illi bhal kif indikat fl-ittri li ntbaghtu mill-*Operations Unit* fil-21 ta' Frar 2023 (annessa mal-ilment fol.021) u mis-Sur Victor Farrugia fl-ittra ddatata 29 ta' Marzu 2023 (fol. 10 tal-ilment) il-maturità tal-polza li disposta thallas is-socjetà esponenti mal-eghluq tal-Polza kienet tammonta ghal Ewro 13,716.66 u dan ghaliex mill-valur tal-*policy account* li jammonta ghal Euro16,235.27 irid jitnaqqas Ewro 2,518.61 li kien ghadu dovut lis-socjetà esponenti fir-rigward il-'*policy loan'* li s-socjetà esponenti tat lill-ilmentatur**. Dan ghaliex l-ilmentatur inghata l-facilità fit-30 ta' Lulju 2004 illi jiehu self mis-socjetà esponenti ghall-ammont b'rata ta' interessi ta' 5.5% (*simple interest* u mhux *compound interest*). Dan is-self kien beneficcju

iehor offrut mill-Polza in kwistjoni (indikat fuq pagna 8, kundizzjoni 3 tal-Polza). **Il-proposta ghas-self kien jinkludi d-dritt ghall-ilmentatur sabiex ihallas id-dejn lura fil-kumdità tieghu waqt it-terminu tal-Polza u fil-fatt jirrizulta li fid-data tal-maturità kien ghadu dovut bilanc ta' Ewro 2,518.61 minn dan is-self u dan tnaqqas mill-valur tal-maturità li kien jammonta ghal Euro 16,235.27** (kopja tad-dokumentazzjoni hawn annessa u immarkata bhala **Dok. MSV**.**3**)

5. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-ammont mitlub huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatur xtara l-polza *de quo*. 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 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-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

6. Il-kwotazzjonijiet li nghata lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni cioè wahda ddatata 27 ta' Marzu 1998 u hija annessa mal-ilment (fol. 14) u ohra ma gietx ipprezentata mill-ilmentatatur u hija ddatata 7 ta' Marzu 1998 u li ser tigi annessa mal-ilment **(Dok. MSV 4)** 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*" bbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin recenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu is-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni li inghata fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk aggixxiet in *bona fede*. Barra minn hekk l-kwotazzjonijiet (fol. 14 u Dok. MSV 4) juru figuri kemxejn differenti u b'hekk jidher car illi iz-zewg *quotations* (fol. 14 u Dok. MSV 4) varjaw ftit minn xulxin u b'hekk id-dokumentazzjoni turi illi qatt ma kien hemm emfasi partikolari fuq ammont *estimate* partikolari fil-mument tal-bejgh.

7. Fil-fatt, **<u>is-socjetà esponenti tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni u dwar it-tifsira tal-istima</u>.** Fil-fatt, flimkien mal-quotations kien hemm fuq wara taghha anness "***IMPORTANT NOTES***" (li ser tigi annessa bhala **Dok. MSV 5**) li jispjegaw illi l-polza in kwistjoni fiha element ta' investiment. L-*Important Notes* jispjegaw ukoll il-kuncett ta' *Reversionary and Special Bonuses* u kif dan jigi iddikjarat, illi mhux l-obbligu tas-socjetà esponenti illi tiddikjara *Reversionary Bonus* ta' kull sena imma la darba jigi iddikjarat *Reversionary Bonus* allura l-hlas tieghu huwa iggarantit. Dan kollu gie spjegat lill-ilmentatur permezz ta' dan li gej:- "*With Profits Endowment policies **<u>participate in the Company's distribution of its profits</u>** by means of an allocation of annual Reversionary Bonuses **<u>declared from time to time</u>**. These are usually expressed as a percentage of the Policy Account which is made of all the investment premia paid plus bonuses (**<u>if any</u>**).* **<u>Hawnhekk fil-fatt titnizzel il-frazi '*if any*' fir-rigward *bonuses* li jistghu jinghataw</u>**, u li ghalhekk terga' tikkonferma illi l-*bonuses* kienu fil-fatt ikkundizzjonati. ***<u>The rate of Reversionary Bonuses are guaranteed to be paid at maturity or on prior death of the Life Assured</u>.*"** Fil-fatt, fil-kaz in kwistjoni, minkejja illi ma kienx hemm l-obbligu illi jigi iddikjarat *reversionary bonuses* ta' kull sena, dan xorta wahda sar minkejja l-krizijiet finanzjarji illi kien hemm matul is-snin u, fil-fatt, is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas dawn lill-ilmentatur u ghalhekk ottemporat ma' dak li kien imwieghed lill-ilmentatur.

8. *In oltre,* fil-*Policy Schedule* tal-polza, li giet annessa mal-ilment (fol. 19), jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium* "*In respect of each premium paid, Lm 9.32 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **<u>may</u>** be declared by the Company from time to time*." Ghalhekk, l-ilmentatur kienu 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*. Però, is-socjetà esponenti ipprovdiet garanziji lill-ilmentatur li r-*reversionary bonuses* li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-ilmentatur u ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqliq fis-suq kif ukoll il-hlas lura tal-*investment premium* li fid-data tal-maturità tal-polza ammonta ghal Euro 11,701.26. Is-socjetà esponenti fil-fatt ottemporat ma' din il-weghda. L-ammont tal-*investment premium* ukoll gie affettwat mit-**<u>10% *increased option* li giet spjegata fis-suespost. Irid jinghad ukoll illi f'din *il-*</u>**

<u>*Life Policy Schedule* l-uniku ammont li gie imsemmi kien is-*sum assured*, u l-ebda ammonti li kellhom l-kelma *'Estimate'* fil-*quotations* ma kienu imsemmijin fuq din is-*Schedule*, u dan jkompli 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.</u>

9. L-***IMPORTANT NOTES*** jiddistingwu ukoll bejn *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* u jispjegaw illi s-socjetà esponenti ukoll ma kellhiex obbligu illi tiddikjara T*erminal Bonus* ghax dan kien jiddependi fuq kif qed imorru l-investimenti, fejn l-*investment premium* tal-ilmentatur gie investit flimkien mal-*investment premium* ta' detenturi tal-poloz tal-istess natura, dakinhar tal-maturità tal-polza jew tal-mewt tal-*life assured*. Fil-fatt, l-*IMPORTANT NOTES* jipprovdu illi:- "*Depending on its profits experience the Company **<u>may</u>**, after the Policy's TENTH year and ten years' full premia have been paid, decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to other declared bonuses …. A Terminal Bonus is usually payable only on policies that become claims by maturity or death, but not by surrender. **<u>However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether</u>***." Kif l-isem jissugerixxi, *terminal bonus*, jekk ikun il-kaz ghax mhux mandatarju, jista' jigi iddikjarat darba u cioè fl-ahhar tal-polza mhux bhar-*reversionary bonuses* li jistghu jigu iddikjarati ta' kull sena u dan kien jiddependi fuq l-andament tal-investimenti fid-data tal-maturità tal-polza u mhux skont l-andament taghhom matul is-snin. Ghalhekk, is-socjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-ilmentatur li mal-maturar tal-polza in kwistjoni kien ser jircievi l-ammont ta' Lm10,023 (Euro 23,347.31) (li hemm indikat fil-*quotation* fol. 14) ghax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-*terminal bonus* illi forsi ma kienx ser jithallas fuq l-immaturar tal-polza. Fil-fatt, l-*<u>estimated</u> maturity value including reversionary bonus* kien hafna anqas u cioè fl-ammont ta' Lm7,289 (Euro 16,978.80).

10. **<u>L-istess *Important Notes* ikomplu jipprovdu illi l-istima hija indikazzjoni biss u li trid tinqara fil-kuntest tal-polza u fil-kaz ta' kunflitt bejn it-tnejn il-polza tipprevali. Fil-Fatt l-*Important Notes* jipprovdu dan li gej:-*"Whilst the purpose of these notes is to guide policyholders and prospective*</u>**

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."

11. Barra minn hekk, fit-7 ta' Marzu 1998, **l-ilmentatur iffirma wkoll dokument maghruf bhala "*Product Information*" (li ser jigi anness ma' din ir-risposta bhala Dok. MSV 6) fejn hemm spjegat, fost hafna affarijiet, kif jigu ikkalkulati u mhallsa il-*Policy Bonuses***. Dan id-dokument jispjega illi:- "*With Profits policies* ***may*** *earn Reversionary and Terminal Bonuses. The method of calculation is as follows:-*

   "Reversionary Bonuses are calculated daily as a percentage of the Investment Premium whilst Terminal Bonuses, ***if declared at the option of the Company****, are normally expressed as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount after payment of the ten full years' premium.*

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

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

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

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

12. Ghalhekk, l-istima ma kinetx qed tintitola lill-ilmentatur sabiex jircievi l-ammonti indikati fl-istima bhala *estimated maturity value* izda kienu biss indikazzjoni ta' x'seta' kien il-*maturity value* jekk il-*bonus rate* kienet ser tibqa' bhal dik ta' meta inhadmet l-istima u b'hekk kontrarjament ta' dak li qal l-ilmentatur fl-ilment tieghu, il-kumpanija bl-ebda mod ma intrabtet mal-figuri moghtijin fl-*quotation* ghaliex l-unika dokument li rabat lis-socjetà esponenti kienet il-Polza kif ser jigi spjegat fir-reqqa iktar 'il quddiem. Però, kif già gie spjegat, il-*bonus rates* inbidlu matul is-snin u ghalhekk l-ilmentatur ma setax jippretendi illi dik l-istima tibqa' applikabbli.

13. 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 illum jaqbzu it-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollhu tal-polza. Dan qed jinghad ghaliex l-amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investimenti huwa taht skrutinju mhux biss tal-Bord, tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committtees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson,* ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA.

14. *In oltre,* hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigu investiti l-*premiums* li jithallsu mill-"*With Profits*" permezz ta' *Chartbook* li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sitt elettroniku tas-socjetà esponenti *"A simple Guide to the With Profits Fund".*

15. Is-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ukoll 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-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tad-*Bonus Statements* li kopja ta' whud minnhom kienu annessi mal-ilment (fol. 23 – 25) (u ser jigu annessi tnejn ohra ma' din ir-risposta mmarkata **Dok. MSV 7**) li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* (li ser jigi anness u immarkat bhala **Dok**. **MSV 8**). Il-"*Bonus Statements*" kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. 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 jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u ghalhekk l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu. *In oltre*, l-ilmentatur baghat rikjesta lis-socjetà esponenti ghal "*revised illustrative maturity value*" fis-sena 2014, fejn is-

socjetà esponenti irrispondiet u forniet l-informazzjoni lill-ilmentatur (id-dokument anness u immarkat bhala **Dok. MSV 9)** fejn tatu stampa ta' rati ta' qligh ibbazati fuq tliet percentaggi differenti u fl-istess waqt infurmat lill-ilmentatur dan li gej:

"The revised illustrative Maturity Values have been calculated using three different levels of assumed bonus rates. The assumed bonus rates shown above are not guaranteed and they are not minimum or maximum rates or amounts. The most important factor that affects bonus rates is the underlying investment peformance. Investment returns can go up as well as down and therefore past performance is not necessarily a guide to the future. It is not possible to predict what the bonus rates will be in future, and they may be higher or lower than they are today."

"Depending on its profit experience, MSV may, after the end of the policy's tenth year, or after ten years full premiums have been paid, decide to allocate from time to time a Final Bonus in addition to other declares bonuses. Such Final Bonuses will normally be expressed as either as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount. A Final Bonus, if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not by surrender. You should be aware that Final Bonus rates are likely to be highly volatile and very dependent on our own investment performance. The Final Bonus shown in this illustration is assumed at a rate of 0.5% for the assumed bonus rate of 3.5% and 1.0% for the assumed bonus rate of 4.0%."

"*Any outstanding premiums and Loans, plus interest accrued thereon, will be deducted from the maturity value*."

"Our bonus philosophy is centered on our ability to pay supportable bonus rates to policyholders in the medium to long term. We may of course review our bonus philosophy in the light of changes in economic conditions."

16. B'hekk is-socjetà esponenti tkompli turi u taccenna illi hija forniet informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni fl-istadji kollha inkluz wara l-hrug tal-polza u fil-fatt is-socjetà esponenti ma irceviet l-ebda rikjesta ta' irtirar tal-polza wara li dawn id-dokumenti gew provduti lill-ilmentatur.

17. 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 il-*MMSV With Profits Fund*. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzjia tal-futur. Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq msemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza. Però, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi 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 komparabbili fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo.* Fil-fatt, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 4,534.27 meta tnaqqas l-***investment premium*** li thallsu mill-*maturity* value ta' Euro16,235.27 (minghajr it-tnaqqis tal-ammont tal-*Policy Loan*) **u *net rate of return* ta' 2.65% u *rate of return* ta' 3.12% (*gross of 15% witholding tax*).**

18. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll tkopri **ir-riskju tal-mewt** tal-ilmentatur matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdu "*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-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-bidu tal-polza kien jammonta ghal Lm 2524 (Euro 5,879.34** u li minn April 2008 sal-maturità tal-Polza kien jammonta ghal Lm 4,603.26 (Euro10,722.71) minhabba t-10% *increase option* li naturalment kienet ukoll taffettwa is-*Sum Assured*. Barra minn hekk, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni 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> 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." (emfazi mizjud).

Dan juri illi is-socjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 16,235.57 (li tnaqqas ghal Euro 13,716.66 minhabba is-self li kien ittiehed mill-ilmentatur), ghax hallset il-valur tal-*Policy Account* tal-polza ghax dan fil-fatt ecceda l-valur tal-*basic sum assured*. 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, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari. Fil-*Proposal Form* annessa mal-ilment **(fol. 16- 17 u Dok. MSV 1)** hemm indikat illi r-raguni ghalfejn l-ilmentatur xtara il-Polza kienet kemm '*Life Cover'* u '*Investment'* u dan juri illi l-ilmentatur kien konxju illi i-Polza ghandha element ta' investiment, u minbarra l-element ta' investiment ried il-Polza bhala kopertura ghal hajtu.

19. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi il-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-ilmentatur gie ipprezentat bl-Avviz Statutorju (anness bhala **Dok.MSV 10**) 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 jixtiequ 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 ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni id-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.

20. 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 41535 ma kienet inadempjenti jew kisret xi termini pattwiti bejn il-partijiet u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

    Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Seduti

Fl-ewwel seduta fit-18 ta' Lulju 2023, xehed l-Ilmentatur li bazikament rega' fisser dak li kien kiteb fl-ilment u qal:

'Nghid li ghamilt din il-policy 25 sena ilu bit tama li wara 25 sena nigi moghti dak li wiegheduni u li ffirmajna fil-kuntratt. Nifhem li l-passat mhux garanzija tal-futur imma hassejt li ghal dak li hallast mhux qed niehu lura dak li gejt imwieghed. Nghid ukoll li jiena, ghal xi 10 snin, kont hadt option li nhallas xi 10% extra u, fil-fatt, il-pagament minn Lm120 fis-sena tela' ghal xi Lm300 fis-sena, jigifieri, ergajt zidt xi haga fuq dik il-polza.

Onestament nghid li nigi ghand il-professjonisti ghax jien fil-finanzi ma nifhem xejn. Jien ghalhekk nigi ghandkom ghax kieku naf ninvesti ma kontx nigi ghandkom, kont ninvesti jien. Jien ma nifhem xejn.

Dawn meta tmur iwiegheduk hafna affarijiet u, ovvjament, iridu jbieghu. Imma tbiegh, imbaghad, wara dawk is-snin kollha, wara 25 sena, tigi tghidli, 'U, ghax 25 sena ilu!' Taghmilhomx ghal 25 sena mela; ghid m'ahniex kapaci li dawn il-flus naghmluhom tant: ghax jaqa' hawn u ghax jaqa' hemm, allura, ghalfejn taghmilhom ghal 25 sena? Qed tidhaq bija.

Jekk tharsu lejn il-kuntratti li jaghmlu l-insurances dejjem ikun hemm dik is-small disclaimer li forsi wiehed ma jindunax biha imma li hija a win-win situation ghall-insurance ghax jekk marret tajjeb, marret tajjeb u jekk ma marritx tajjeb, ma marritx tajjeb. Jien kollha tajthomlha l-flus. Ma qghadtx nghid ghax issa nqast mill-paga, anke meta spiccajt bla xoghol, xorta rajt kif ghamilt u hallasthom. Imma l-insurances ghax marret hazin, inbatu ahna. U huma jibqghu idahhlu l-flus normali u ma johorgux li jkollhom johorgu.

Dan hu l-ilment tieghi. Issa jiena meta ghamilt it-talba tieghi, tlabt is-somma li kienet fil-kuntratt. Mhux necessarjament ifisser li mhux qed naccetta li jkun hemm xi haga inqas, imma s-somma li giet offruta ghalija hija mizera ghas-sagrificcji kollha li ghamilt jiena.

Kif taraw, jiena dejjem hallast sal-inqas centezmu. Nerga' nghid, ftiehemna f'kuntratt li nhallas Lm120 fis-sena imma f'ghaxar snin tellajnih ghal €609.36 – jien ergajt zidt l-investiment tieghi ma' dak li kien hemm. Allura kif imbaghad tigi toffrili €16,000? Meta tajtna high hopes?

Nghid li jien erba' snin ohra bil-pensjoni. Ma nistax ninvesti aktar. Dak kien l-investiment tieghi biex jiena jkolli daqsxejn hajja ahjar mill-pensjoni. Immaginak kif taqa' down. Filli kellek li ser tiehu daqshekk u f'daqqa wahda tiehu cucata. €16,000 illum m'huma xejn. Ghall-investiment li ghamilt u ghal dak li wiegheduni li ser niehu jiena hsibt li kont qed ninvesti f'investiment tajjeb li ser jirritornali daqsxejn ta' step up fil-hajja. Mhux qed nippretendi li nsir miljunarju imma li tghinni daqsxejn. At the end of the day, kulhadd jaf ghalxiex irridha l-ghajnuna: erbat ijiem ohra nibdew, pilloli u hekk, mhux ghax-xalati. Li jkollna sostenn mill-investiment li ghamilna.

Jiena personali nhoss li hija ftit wisq l-offerta tal-MSV.

Nifhem li jkun hemm l-ups and downs fil-businesses, imma, kif ghidt fil-bidu, l-insurance hija dejjem f'win-win situation. Waqt li ahna, nghaddu minn xiex nghaddu - toghla l-hajja u nibqghu naghtu dak li ftiehemna minghajr ma nghidu issa l-paga naqset mela ser naghtik Lm40 - l-insurances meta jiltaqghu mal-intoppi jghidu li l-investimenti marru hazin mela issa ser naghtuk cucata. U mhux fair. Allura, kif qed nghidu, ghalfejn tbieghuhom dawn il-policies for 25 years?

Jien qatt ma smajt li xi hadd ha aktar milli miftiehem. Dejjem within jew inqas milli kien miftiehem. Ghall-insurance it's a win-win situation u ghalina it's a lose-lose situation.'[6]

Waqt il-kontroezami l-ilmentatur qal:

'***Mistoqsi min bieghli l-polza nghid li ghandi idea li jismu Ethelbert imma nsejt x'kunjomu.***

[6] P. 76 - 77

Nghid li xtrajt aktar minn polza wahda: wahda ghalija u ohra ghall-mara.

Mistoqsi nikkonferma li ma niftakarx xi spjegali r-rapprezentant kelma b'kelma, nghid li dak il-hin tkun qed tifhmu hafna imma wara, peress li dawn it-termini ma tkunx tifhem fihom, the next day you forget ghax ma tkunx il-linja tieghek. Ghalkemm dak il-hin ikun qed jispjegalek, li tiftakar u li tifhem hu, per ezempju, li ser tiehu Lm22,000. M'hemmx ghalfejn tkun tekniku biex tifhimha.

Qed jinghad li r-rapprezentant kien Josef Busuttil u mhux Ethelbert u mistoqsi xi nghid dwar dan, ma nghid xejn ghax ghalija kien Ethelbert. Qed jinghad li d-dokumenti ma jghidux hekk, nghid li jista' jkun li Ethelbert kien li biegh il-polza lill-mara.

Mitlub nikkonferma li bbazajt l-ilment tieghi fuq id-dokumenti u mhux fuq li niftakar kelma b'kelma, nghid li iva, fuq id-dokumenti.

Qed jinghad li fl-ilment tieghi nghid li l-MSV m'onoratx il-kuntratt, nghid li m'ghidtx hekk. Ghidt li nifhem li l-affarijiet jistghu imorru tajjeb jew hazin imma mhux li investiment ta' 25 sena imur daqshekk hazin li kwazi ma tiehu xejn; qeghdin 'il boghod hafna mic-cifra li ftiehemna.

Qed jinghad li l-Quotation (Dok MSV 4, l-Important Notes (Dok MSV 5) u l-Product Information (Dok MSV 6) kollha jghidu li dan l-investiment jiddependi fuq kif imorru l-investimenti u jista' jitla' u jinzel, u l-ilment tieghi hu mhux li ma nafx li jistghu jitilghu u jinzlu imma ghax nizlu wisq matul is-snin, nghid li giet mibjugha lili bit-tama li jkolli investiment ghall-futur tieghi.

Qed jinghad li jien kont konxju mid-dokumenti li l-investimenti setghu jitilghu u jinzlu. Mhux qed nghid li le, imma jrid ikun hemm threshold safejn jistghu jinzlu u mhux jibqa' niezel. Ahna ghamilna ftehim, l-MSV kellha taghtini tant u daqshekk.

Mistoqsi naqbilx li jien ma ridtx naghmel investiment riskjuz u ma ridtx nitlef flus, nghid li jien ridt naghmel investiment li jkolli somma taht rasi. Dak iz-zmien kienu joqghodu jcemplulek,"Ghandna din il-policy, trid tixtriha? Aghmilli appuntament u nigi d-dar.' U tghidlu iva, jikkonvincik u tixtriha. Nghid li mhux ghax ridt naghmel investiment imma ghax gew tal-insurance ta' dak iz-zmien.

Qed jinghad li fl-ilment ghidt li dawn tilfuli l-flus u mhux faddluli. Mistoqsi naqbilx li mhux talli MSV ma tilfitli l-ebda flus talli ghamlitli gwadann ta' average ta' 3.12% fis-sena, nghid li jekk tkun gejt imwieghed Lm20,000 jew

Lm10,000 fil-kuntratt u ma tehodhomx u tiehu hafna hafna anqas, inti tkun tlift il-flus.

Qed jinghad li jien qed nerga' nsemmi l-kelma 'weghda' meta hafna drabi jien irrikonoxxejt li naf li l-investimenti jitilghu u jinzlu, u li l-uniku ilment tieghi mhux li ma nafx li jistghu jitilghu u jinzlu, imma ghax is-somma nizlet hafna. Mistoqsi nispjega kif wahda ma tikkontraddixxix lill-ohra, nghid li jien fil-finanzi ma nifhimx imma min jinvesti jekk jara investiment sejjer hazin ghandu jinvestih xi mkien iehor fejn sejjer tajjeb. Xoghlkom hu li tinvestu; issa jekk intom m'intomx tinvestu fil-postijiet il-gusti u titilfu l-flus ...

Nghid li l-MSV ma weghdunix biss imma qieghda fil-kuntratt.'[7]

Ghat-tieni seduta tad-19 ta' Settembru 2023 gie pprezenat l-*affidavit* ta' Victor Farrugia fil-kariga tieghu ta' *Chief Operating Officer* ta' MSV fejn bazikament rega' qal dak li kien irrapportat fir-risposta ghall-ilment. Iz-zieda fil-*premium* fl-ewwel ghaxar snin giet spjegata hekk fl-*affidavit*:

'Nixtieq nindirizza l-allegazzjoni li saret mill-ilmentatur illi hu ma kellux idea dwar iz-zieda fil-premium. Nixtieq nispjega li din iz-zieda tirrizulta f'punt 14 tal-proposal form (fol. 16 u 17. Dok. MSV 1) ghax giet immarkata it-10% Increase Option. Din l-option qieghda wkoll imnizzla fil-Policy Schedule u fil-Polza bhala Option 2. Option 2 qieghda deskritta f'pagna 4 tal-Polza (fol. 31) "The ASSURED SHALL HAVE THE OPTION, to effect without further evidence of health, an additional Endowment policy on each anniversary date in the first ten years of the original policy. Each policy shall have a premium of one tenth of the original premium and with maturity date identical to the original policy." Din l-ghazla ziedet il-premium 10% tal-ammont originali ghall-ewwel ghaxar snin (ghalhekk 10 zidiet ta' €30.72 fis-sena (€2.56 fix-xahar) f'kull anniversarju). L-ahhar zieda giet applikata f'April 2008. Ma' kull zieda, dan awtomatikament zied ukoll is-somma assigurata u kif ukoll inbidel l-investment premium. Ghalhekk il-premium baqa' jizdied ghall-ewwel ghaxar snin sas-sena 2008 sal-ammont ta' Ewro 609.36 fis-sena u dan baqa' jithallas kull sena sad-data ta' maturità. Spjegazzjoni tal-hlas tal-premiums giet iprezenata mar-risposta bhla Dok. MSV 2. Però, irid jigi accennat illi din l-option kienet mehuda u maqbula mill-ilmentatur hekk kif imnizzla fuq il-

[7] P. 77 - 79

Proposal Form, kif già gie spjegat fis-suespost u, ghalhekk, is-socjetà rapprezentata minni imxiet mal-istruzzjonijiet tal-ilmentatur hekk kif kienu indikati fuq il-Proposal Form.' [8]

Tela' jixhed ukoll Josef Busuttil li kien il-persuna li hajjar lill-Ilmentatur biex jikkommetti ghall-polza li dwarha hemm l-ilment. Josef Busttil qal:

'Nghid li bejn l-1992 u l-2001, kont nahdem ma' Azzopardi Insurance Brokers. Ahna konna nbieghu poloz tal-assikurazzjoni kif ukoll ta' kwalunkwe insurance ohra bhala brokers. Konna nbieghu kull tip ta' insurance policies u, bhala brokers, konna nistghu noffru kull tip ta' insurance u konna noffru kull tip ta' polza u konna naghtu l-polza addattata lill-klijent li jkollna quddiemna. Konna noffru poloz mhux tal-MSV biss imma tas-suppliers kollha li kien hemm dak iz-zmien fis-suq.

Nikkonferma li l-firem fuq Dok MSV 1, il-Proposal Form, fuq Dok MSV 6, il-Product Information u Dok. MSV 10, l-Avviz Statutorju, huma tieghi.

Nghid li kif kont nahdem jien – u kif kienu jahdmu l-kollegi tieghi - kellna l-poloz kollha tal-assikurazzjoni ta' kumpaniji varji li dak iz-zmien kienu joffru dik it-tip ta' policy (l-Endowment Assurance with Profits), nanalizzaw il-klijent li jkun hemm quddiemna u noffrulu l-policy l-aktar addattata ghalih. Jekk jien offrejt polza tal-Middlesea Valletta jfisser li l-ahjar polza dak iz-zmien kienet tal-Middlesea Valletta. U, ghalhekk, konna noffru dik il-polza l-aktar addattata ghall-klijent.

Nghid li assolutament qatt ma niftakar li insistejt jew kont persistenti li nbiegh dik il-polza, anzi kont niehu hafna hin biex nispjega kif tahdem u nkun cert li l-klijent qed jifhem dak li qed nispjegalu.

Nghid li nkun spjegajt kif tahdem dik il-polza; is-Sum Assured xi tfisser. Nghid li ghadda hafna zmien, 25 sena. Minn dak iz-zmien 'l hawn, ghandi xoghol impenjattiv hafna u ma niftakarx ezatt l-isteps li kont niehu imma bazikament kont nispjega l-polza kif tahdem, is-Sum Assured xi tfisser, meta jwaqqafha x'jigri, meta timmatura. Kont nispjega car u tond li kull sena l-kumpanija tibghat statement accounts bil-bonuses, li dawk il-bonuses ikunu guaranteed u tehodhom fl-ahhar. In case of death, tiehu s-Sum Assured. Is-Sum Assured

[8] P. 82

tista' tuzah bhala garanzija jekk tissellef mill-bank. L-Estimated Maturity Value hija estimated, ibbazata fuq il-figuri li kienu jaghtuna Middlesea Valletta dak iz-zmien. Kull sena kienu jinbidlu u kull sena konna nbiddlu l-figuri taghna skont dawk li jaghtuna l-Middlesea Valletta.

Niftakar li meta l-klijent ma kienx jigi hu wahdu, kien ikun hemm l-iStatutory Notice ta' 15-il gurnata biex il-klijent ikollu l-cool down period, fejn ikun jista', anke jekk ikun iffirma kollox, jerga' jahsibha.

Kont nispjega d-differenza bejn Reversionary u Terminal Bonus. Meta naghtu quotation, konna naghtu z-zewg figuri. Kont nispjega li t-Terminal Bonus jinghata jekk il-kumpanija, at the end of the policy, taghmel bizzejjed profitti u tkun tista' taghti dan il-bonus. U r-Reversionary Bonus hu bbazat fuq il-bonuses li jkunu inghataw matul is-snin. U kont nispjega wkoll li kull sena l-kumpanija kienet tibghat statement biex il-klijent ikun jaf fiex waslet il-policy tieghu.

Nghid li fuq il-quotation li hrigt jien hemm miktub li r-Reversionary Bonus kien ser ikun ta' Lm7,289. Nghid li dan la hu estimated ma stajtx niggarantih. Jien kont inhalli l-karti kollha lill-klijent tieghi; b'mod in generali kont nispjega x'inhu Reversionary Bonus; kont naghmilha cara, kif digà accennajt, x'inhi d-differenza bejn ir-Reversionary u t-Terminal Bonus. U hemm miktub dejjem li dik il-figura hija stima fuq il-figuri li l-Middlesea Valletta stess dak iz-zmien kienet taghtina ibbazata fuq il-bonuses ta' dik is-sena partikolari li l-klijent ikun fetah il-polza tieghu.

Fil-Quotation hemm l-ammont ta' Lm10,023 bhala Terminal Bonus. Nghid li jien assolutament qatt ma ghidt li dik is-somma hija garantita anzi hemm mitkub, anke fuq il-karti li jien kont inhalli lill-klijent tieghi, li kollox huwa stima ibbazat fuq il-profitti ta' dak iz-zmien u dik is-somma giet mahduma fuq ir-rati li kienu jaghtuna Middlesea Valletta dak iz-zmien. Nghid li jiena kont nispjega from A to Z u kont niehu zmien twil, bejn siegha u siegha u nofs, u ovvjament skont kemm il-klijent ikun irid jistaqsi mistoqsijiet. Kont niehu l-hin kollu u naghti l-hin kollu lill-klijent biex jistaqsini u biex jien nispjegalu wkoll biex l-affarijiet ikunu cari.' [9]

[9] P. 88 - 90

Fil-kontroezami li sar mill-Ilmentatur, Josef Busuttil qal:

'Mistoqsi niftakarx li jien ghidt lill-ilmentatur li mal-maturità kien suppost ser jiehu madwar Lm10,000, nghid li jien kont nispjega l-polza in great detail; kont inhalli l-karti kollha u fuq id-dokumenti kollha kien hemm il-kelma 'estimated', u allura, jien ma nistax inhalli dokument bil-kelma 'estimated' u nghidlek ... kienet 'estimated' fuq ir-rati li kienu jaghtuna l-Middlesea Valletta dak iz-zmien.'[10]

L-Ilmentatur ma ghamilx kontroezami lil Victor Farrugia dwar l-*affidavit* li pprezenta u lanqas hass il-bzonn li jaghmel sottomissjonijiet finali.

Sottomissjonijiet finali

Fis-sottomissjonijiet finali tal-MSV li saru verbalment, Dr Grixti qalet:

'Nixtieq naccenna li din il-polza inbieghet minn broker. Kif qalilna Josef Busuttil, ma kienx agent tal-MSV ghax huwa spjega li kienu jbieghu prodotti ta' kompetituri u mhux tal-MSV biss u, allura, kwalukwe nuqqasijiet xi ntqal mill-broker lill-ilmentatur, MSV m'ghandhiex taghmel tajjeb ghalihom.

Minkejja dan, jirrizulta li l-ispjegazzjonijiet hargu u spjega li dan il-prodott kien investiment, u li l-Estimated Maturity Value ma kienx garantit. U 'estimated' tfisser illi jista' jitla' u jinzel u jiddependi fuq l-investimenti.

L-ilmentatur ammetta diversi drabi li huwa fehem li huwa investiment u jiddependi fuq kif imorru l-investimenti. U li l-ilment tieghu kien purament illi ma qabilx ma' kif investiet l-MSV.

Però, jirrizulta car li r-rendiment li tat l-MSV fuq din il-polza huwa in line ma' kif marru prodotti simili bhal dan fis-suq; anzi ahjar minhabba s-smoothening effect. Nistghu nikkomparawh mal-US 10-Year Yield Bond li tinduna li l-graph hija miexja in line. Jigifieri l-mod kif investiet l-MSV, lanqas naqset lill-ilmentatur u lid-detenturi tal-poloz taghha l-ohra minhabba li hija ghamlet kollox mill-ahjar li setghet fil-kuntest ta' kif kienu qed imorru l-investimenti.

Il-Quotation inghatat minhabba li kienet obbligata li tinghata u inghatat fil-kuntest li spjega l-broker. Ukoll, id-dokumenti li nghataw lill-ilmentatur, il-

[10] P. 90

Product Information u l-Important Notes, spjegaw li l-Quotation kienet mahduma fuq ir-rati u l-bonuses tas-sena ta' qabel u li jistghu jinbidlu.

Ghalhekk l-ilmentatur ma jistax ikollu aspettativa legittima u ragonevoli ghax hu stess jammetti li kien jaf dan kollu. Barra minn hekk, ma jiftakarx kelma b'kelma dak li qallu Josef Busuttil; anzi ma setax jiftakar min bieghhielu u issa ghax ra wiccu, ftakru.

U, ghalhekk, irridu nistriehu fuq il-karti u l-karti huma dawk li huma.'[11]

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.[12]

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni moghtija lill-Ilmentatur fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni u l-allegati weghdiet li sarulu fir-rigward tal-ammont li huwa kellu jircievi mal-maturità tal-polza.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza ilmentata, x'gie mwieghed lill-Ilmentatur u x'eventwalment gie moghti jew offrut lilu mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgh tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan lahaqx *'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.'*[13]

Primarjament, l-Arbitru jinnota li fl-ilment sottomess, l-Ilmentatur ghamel referenza ghall-kwotazzjoni moghtija mir-rapprezentant tal-Provditur tas-Servizz. Kopja datata 7 ta' Marzu 1998 tidher li kienet moghtija fl-ewwel

[11] P. 90 - 91
[12] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)
[13] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

laqgha.[14] Annessi maghha kien hemm dokumenti ohra inkluz noti ta' spjega tat-termini uzati fil-*quotation*[15] li tkun normalment stampata fuq wara, u *Product Information*[16] li huma kollha ffirmati mill-Ilmentatur.

In-negozju mbaghad inghalaq fis-27 ta' Marzu 1998 meta jidher li saret it-tieni laqgha gimghat wara, u l-polza saret b'effett mit-23 ta' Marzu 1998.[17] Hawn regghet harget *quotation* ufficjali fuq *letterhead* tal-MSV bl-istess figuri ta' qabel izda datata 27 Marzu 1998.[18]

L-Arbitru jhoss li r-rapprezentant ta' MSV, Josef Busuttil, kien kredibbli fix-xhieda tieghu li huwa ma ghamilx xi pressjoni offensiva fuq l-Ilmentaur biex jixtri l-polza. U lanqas jidher li ta xi garanziji biex jgholli l-aspettitiva tal-Ilmentatur.

Fil-fatt, meta mistoqsi dwar il-fatt li d-dokumenti li ffirma jghidu li l-investiment jiddependi fuq kif imorru l-investimenti u jista' jitla' u jinzel, l-Ilmentatur qal:

'L-ilment tieghi mhux li ma nafx li jistghu jitilghu u jinzlu imma ghax nizlu wisq matul is-snin, nghid li giet mibjugha lili t-tama li jkolli investiment ghall-futur tieghi.

Qed jinghad li jien kont konxju mid-dokumenti li l-investimenti setghu jitilghu u jinzlu. Mhux qed nghid li le, imma jrid ikun hemm threshold safejn jibqghu jinzlu u mhux jibqa' niezel."

Huwa wkoll indikattiv il-fatt li meta xehed Josef Busuttil, il-kontroezami li sarlu mill-Ilmentatur kien fjakk u ma hax opportunità jaghmel konfront effettiv fuq xi aspettattivi legittimi li ma gewx onorati. Lanqas sar konfront fuq l-*affidavit* ta' Victor Farrugia.

Allura, l-Arbitru jsib certu diffikultà li jaccetta li l-Ilmentatur, li kellu diversi gimghat jahsibha bejn l-ewwel u t-tieni laqgha, u anke kellu *cooling off period* ta' gimaghtejn ohra wara li jsir il-kuntratt tal-polza biex jerga' jahsibha,[19] kulma fehem minn dak li qallu Josef Busuttil kien biss li l-ammont ta' Lm10,000

[14] P. 61
[15] P. 62
[16] P. 63 -64
[17] P. 28
[18] P. 14
[19] P. 75

ikkwotat kien sostanzjalment garantit ghajr xi varjanzi b'xi '*threshold'* limitat skont kif wiehed jifhem it-terminu '*estimated'*.

Bniedem bl-edukazzjoni u l-esperjenza tal-Ilmentatur, li kellu kariga ta' *Operations Manager* ma' ditta privata, u kien jista' jifhem sew Ingliz semplici, seta' jifhem li biex tintlahaq il-figura kkwotata jrid isir *'compounding'* b'rata gholja li ghalkemm kienet fattibbli fl-1998, ma kinitx xi haga li setghet tigi sostnuta u garantita ghal 25 sena shah.

Mill-banda l-ohra, huwa stramb kif l-Ilmentatur baqa' bl-aspettattiva tal-figura kkwotata skont il-*premium* baxx tal-ewwel sena u ma hassx il-bzonn li jistaqsi u jifhem kif din kienet qed tikber kull sena hekk kif kien qed jizdied il-*premium* fl-ewwel ghaxar snin.

Huwa stramb ukoll kif l-Ilmentatur jidher li nesa li fl-2014 talab revizjoni tal-istima[20] li ovvjament harget ferm aktar baxxa minn dik originali minkejja z-zieda fil-*premium* (aktar mid-doppju) u huwa baqa' bl-istess aspettattiv originali.

Min-naha l-ohra, l-Arbitru jhoss li l-Provditur tas-Servizz messu kien aktar kawt fil-kwotazzjonijiet li johrog u flok wahda messu hareg *spectrum* ta' kwotazzjonijiet mahduma b'rati differenti ghax fuq perjodu ta' 25 sena xejn ma jibqa' stabbli. Fil-fatt, inghad li wara s-sena 2000 bdew johorgu tliet kwotazzjonijiet u mhux wahda, u dan biex jghin lill-klijent jifhem li ma kien hemm xejn garantit ghal 25 sena.

Ghalhekk, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli, u ser jilqghu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

F'dan il-kaz, l-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-Ilmentatur, sal-limitu ta' fejn kienu legittimi, ma gewx milhuqa. L-aspettattivi tieghu kienu li mal-maturità tal-polza kien ser jircievi s-somma ta' €23,300, li izda fid-data tal-maturità gie offrut ferm inqas. Izda ma jistax jinghad li l-aspettattivi tal-Ilmentur kienu kompletament legittimi.

[20] P. 73 - 74

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.

L-Ilmentatur ma pprezenta l-ebda prova li dak iz-zmien kellu xi ghazla ghajr polza bhal dik ilmentata jew inkella kont bankarju b'rati inqas. Ghaldaqstant, l-Ilmentatur lanqas ipprezenta xi tip ta' prova li minhabba li huwa iddecieda li jiehu l-polza offruta a bazi tal-informazzjoni moghtija, huwa garrab xi tip ta' *opportunity loss*. Fuq kollox, minghajr pregudizzju ghal dak dikjarat hawn fuq, l-Arbitru ma jhossx li permezz ta' din il-polza, wiehed ghandu x'jitlef. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-hajja, l-Ilmentatur kellu c-cans li jikkontribwixxi ghat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jhallas ammont zghir kull sena ghal hamsa u ghoxrin sena shah.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha kien ta' ftit aktar minn tlieta fil-mija[21] li, fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin (specjalment meta tara kif nizlu r-rati tal-imghax tal-banek u l-fatt li dan kien investiment bil-kapital sostanzjalment garantit) u, ghalhekk, dan ghandu wkoll jigi ikkunsidrat.

Ghalhekk, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Aribtru wasal ghad-decizjoni li mhux ekwu li jilqa' t-talba shiha tal-Ilmentatur. Dan ghal ragunijiet già mfissra hawn fuq u anke ghaliex:

- L-Ilmentatur fiz-zmien meta nbieghet il-polza, kien jahdem bhala *Operations Manager* u, allura, suppost kellu skola bizzejjed biex jifhem id-dokumenti principali li ffirma ghalihom, jew fejn ma jifhimx jistaqsi.

- Il-kundizzjonijiet tal-*quotation* kienu ghand l-Ilmentatur ghal zmien bizzejjed qabel ma gie ffinalizzat l-impenn ghall-polza ilmentata, u persuna tal-livell ta' edukazzjoni tal-Ilmentatur seta' jifhem li dawn ma kinux garantiti u kienu jiddependu mill-profitti tal-fond tal-investimenti marbut mal-polza.

[21] P. 76

Ghalhekk l-Arbitru jiddeciedi li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-Ilmentatur bhala kumpens hija dik ta’ **€1,623**.

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-Ilmentatur is-somma ta’ elf, sitt mija u tlieta w ghoxrin euro (€1,623) b’zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta’ €16,235.27,[22] u, ghalhekk, ihallsuh is-somma kumplessiva ta’ €17,858.27, li minnhom jitnaqqsu l-ammont ta’ self u imghax li jammonta ghal €2,518.61.[23]

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

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

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[22] P. 86
[23] P. 10