Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 108/2023

GH

('Ilmentatriċi')

vs

Atlas Insurance PCC Limited

(C 5601)

('Provditur tas-Servizz'/'Atlas')

Seduta tat-12 t'April 2024

L-Arbitru,

L-Ilment

Ra l-ilment[1] mressaq mill-Ilmentatriċi fl-04 Awissu 2023, fejn ilmentat li kienet ser issiefer u:

'lejlet dik il-ġurnata, kelli inċident fejn ilqatt sieqi u beda hiereġ ħafna demm mill-vini. Mort fl-isptar fl-emerġenza u huma qaluli li aħjar ma nsifirx għax kelli bżonn inserraħ sieqi u nżommha mgħollija. Ovvjament ma stajtx insiefer peress li ma stajtx nimxi fit-tul. Dan l-inċident kien ta' darba u ġara ħabta u sabta'.[2]

Tilmenta li *Atlas* naqasha għax ma ħallasx il-*claim* tagħha li hija tikkunsidra ġusta. Tgħid li mhux minnu li kienet marida qabel ma' ħarġet il-polza tal-assikurazzjoni kif qed jingħad bħala raġuni għala l-*claim* ma ntlaqgħetx.

---

[1] Paġni (p.) 1 - 6 u dokumenti mehmuża p. 7 - 27

[2] P. 3

Bħala rimedju, talbet kumpens ta' €1,029 li ħallset lil *Britannia Services* li kien jorganizza t-*tour* li kienet ibbukjat għall-perjodu mill-24 sat-30 t'Awwissu 2022.[3]

Ir-Risposta tal-Provditur tas-Servizz

Ra r-risposta[4] tal-Provditur tas-Servizz datata 18 t'Awwissu 2023 fejn iġġustifika ir-rifjut tal-*claim* għax il-polza teskludi:

'At the time of taking out this policy;

...

i. Any Pre-Existing Medical Condition.'

Sostnew il-pożizzjoni tagħhom billi żiedu jgħidu:

'Fil-fehma tagħna hija ċara li s-Sinjura GH mhix koperta, u din hija bbażata fuq id-Discharge Note tal-Isptar Mater Dei bid-data 23/8/2022, li tatna hi stess, (fil-klejm tagħha u f'paġna 011 tal-ilment tagħha) li tgħid "a 69-year old, known case of varicose veins ...". Mhux darba imma darbtejn ħadna parir mediku, u fil-fehma tat-tabib ma' min ikkonsultajna, hija ċara li s-Sinjura GH kellha kundizzjoni ġa eżistenti ta' varicose veins, kundizzjoni li kienet il-bażi biex wasslet it-Tabiba tad-Dipartiment tal-Emerġenza tal-Isptar Mater Dei tirrakkomanda biex is-Sinjura GH ma ssifirx.

Jekk is-Sinjura GH għandha xi evidenza oħra li turi li ma kenitx tbati minn din il-kundizzjoni fid-data li xtrat il-polza 31/05/2022, ma jkollna l-ebda problema li nirrevedu d-deċiżjoni tagħna. Aħna ukoll lesti, jekk is-Sinjura GH ittina permess, li naraw il-file tagħha ta' Mater Dei u nerġgħu nirrevedu l-każ fuq il-bażi tar-rekords li nsibu fih.'

Seduti

[3] P. 22; 25
[4] P. 33 - 34

Fl-ewwel seduta fit-28 ta' Novembru 2023, l-Ilmentatriċi sostniet li mhux minnu li kkanċellat il-vaganza għax tbati minn każ kroniku ta' *varicose veins* iżda għax ħabtet saqajha mal-bank fil-knisja.

"Ngħid li jiena qatt ma ġrali xejn, din għax ċarratha. Lili qatt ma tawni trouble; la nieħu pilloli, xejn, jiġifieri, minħabba din il-biċċa xogħol.

U ngħid li ma aċċettawx dak li kitbitilhom it-tabiba.

Ngħid li le, qatt ma kelli inċident bħal dan qabel. It-tabib darba minnhom kien staqsieni rridx immur nagħmel check-up tagħhom u għidtlu mbilli nagħmel check-up tagħhom x'fiha? Ngħid li kulma mort darbtejn l-isptar biex nagħmel check-up ta' saqajja. Le, naħlef li qatt ma tawni trouble."[5]

Fil-kontroeżami kompliet tixhed:[6]

'Naqbel li Dr Kevin Grech hu t-tabib tal-familja tiegħi. Naqbel ukoll li Dr Kevin Grech kien ipprepara rapport li qiegħed fil-proċess datat 18 ta' Settembru 2023. Ngħid li ilu tabib tal-familja aktar minn għaxar snin għax wara li waqaf Deo.

Ngħid li mort għandu għax qaluli li riedu rapport mingħand it-tabib imbagħad qaluli li ma kienx tajjeb u li riedu tal-isptar tal-aħħar tliet snin.

Ngħid li mort għandu biex jagħmilli ċertifikat għax iridu ċertifikat tal-vini. Issa x'hemm miktub ma nafx għax lanqas nagħrafha l-kitba. Però, intom m'aċċettajtuhx dan. Ridtu tal-isptar tal-aħħar tliet snin.

Qed jingħad li t-tabib kiteb li jien inbati b'kundizzjoni kronika ta' varicose veins,

'To certify that the above-mentioned lady suffers from chronic varicose veins', ngħid li jien qatt ma batejt bihom, la niehu pilloli, xejn.

Mistoqsija nafx li t-tabib tiegħi kiteb li jien inbati minn chronic varicose veins, ngħid li iva, għax qegħdin hemm imma jiena ma nbatix bihom.

Mistoqsija niftakarx li Dr Grech, fl-2020, kien bagħatni għand vascular surgeon, (speċjalista tal-vini), ngħid li iva. Staqsieni ridtx immur nagħmel check-up u mort. Lili ma spjegalix għalfejn qalli biex immur nagħmel check-up.

---

[5] P. 35

[6] P. 36 - 37

U jien inħobb nagħmel check-ups, ngħid id-dritt. Ngħid li mort l-isptar, rahomli, qalli biex immur is-sena ta' wara u erġajt mort u qalli, 'Tista' ma tiġix iżjed.'

Mistoqsija niftakarx li kont rajt lil ċertu Mr Clifford Caruana u lil Dr Petrovic li huma speċjalisti tal-Vascular Surgery għal diversi appuntamenti skont il-file tiegħi, ngħid li ma niftakarx. Ngħid niftakar li mort darbtejn żgur.

Mistoqsija niftakarx li l-aħħar li mort kien f'Mejju 2022, ngħid li naf li mort darbtejn.

Qed niġi referuta għall-ħames paġna tal-file tiegħi, għad-data ta' meta mort l-ewwel darba fl-4 ta' Jannar 2020 u għat-13 ta' Jannar 2021, fejn kien illiċenzjani. Qed niġi referuta wkoll għall-24 ta' Ġunju 2021 (Mr Clifford Caruana), ngħid li jien darbtejn mort: l-ewwel sena u t-tieni sena u lliċenzjani. Qalli li ma kellix għalfejn immur aktar.

Qed jingħad li hemm entry oħra fil-15 ta' Jannar 2022 ma' Dr Petrovic – it-tielet appuntament; imbagħad hemm entry oħra fit-3 ta' Marzu 2022 ma' Mr Caruana.

Ngħid li jiena darbtejn mort. Kollox hemm imniżżel.

Qed niġi referuta għal Dok D (a fol. 13-18 tal-proċess), u mistoqsija niftakarx li meta mort nibbukkja għall-vaganza u nħarġet din il-polza partikolari kont ingħatajt dan id-dokument, ngħid li iva, tal-insurance jagħtuhomlok kollha. Imma ma jgħidulekx agħmel hekk u agħmel hekk.

Mistoqsija qrajtx dan id-dokument, ngħid li qrajtu imma hemm ċertu affarijiet ma nifhimhomx. Ngħid li dwar dawn l-affarijiet ma staqsejthom xejn lil tal-insurance; suppost jgħiduhomlok huma.'

Fi tmiem is-seduta, l-Arbiru daħħal fir-*records* tal-proċess iċ-ċertifikat tat-Tabib Kevin Grech tat-18 ta' Settembru 2023[7] u ċertifikat maħruġ minn *Mater Dei Hospital Vascular Surgery – Surgical Outpatient Department* iffirmat minn *Consultant Vascular Surgeon, Bebojsa Petrovic,* li jindika li l-Ilmentatriċi kienet ġiet referuta fl-4 ta' Jannar 2020 rigward *varicose veins*; li appuntament skedat għal-11 ta' Jannar 2021 ma kienx sar minħabba l-*Covid;* u li appuntament li sar fil-15 ta' Jannar 2022 ittratta pjuttost ilmenti oħra milli *Varicose Veins* tant li taha

[7] P. 46 - 47

discharge mill-bżonn li terġa' tmur *Outpatient* u talabha tkellem lit-tabib tagħha fuq uġigħ ortopediku.[8]

Ġie mdaħħal ukoll fir-*records* dokument li juri storja ta' '*Past Episodes'* li juri li l-Ilmentatriċi kellha storja eżawrenti t'appuntamenti mas-servizz mediku bħala *outpatient*.[9]

Fit-tieni sessjoni li nżammet fit-22 ta' Jannar 2024, xehed Terry Callus li qal:

'***Ngħid li nokkupa l-kariga ta' Assistant Manager fil-Personal Lines Claims ta' Atlas Insurance PCC Limited.***

Ngħid li Mrs GH kellha Travel Insurance li xtrat fil-31 ta' Mejju 2022 mingħand Brittania Services mill-branch tal-Belt. Ngħid li Brittania Services huma Tied Insurance Intermediaries ta' Atlas Insurance.

Ngħid li Mrs GH xtrat polza tat-tip Standard u ngħatat numru ta' dokumentazzjoni, kif inhi l-prassi li jingħataw, li jinkludu, apparti l-confirmation u receipt tal-pagament li għamlet inkwantu ta' insurance, Insurance Product Information Document (illi huwa sommarju tal-polza) u rċeviet ukoll Travel Claims Documentation Requirement li jagħti gwida lill-klijenti tagħna f'każ ta' claims differenti x'tip ta' dokumentazzjoni jkollna bżonn biex nipproċessaw il-claim. Dik hija d-dokumentazzjoni li ngħatat fil-31 ta' Mejju 2022 meta xtrat l-insurance.

Nirreferi għall-Insurance Product Information Document fejn hemm parti fejn tindika 'What is not insured?' (p. 15 tal-proċess)

Hemm imniżżel li kundizzjonijiet mediċi li eżistew fit-tnax-il xahar eżatt qabel inħarġet il-polza, jekk il-kawża tal-claim hija bbażata fuq kundizzjoni li diġà teżisti: qed jittieħdu testijiet, qed isiru investigazzjonijiet, qed tiġi kkurata kundizzjoni li diġà eżistiet fil-perjodu tat-tnax-il xahar qabel inħarġet il-polza, hemmhekk taqa' taħt is-sezzjoni 'What is not insured?'

'Any pre-existing medical conditions that exist or have existed within the 12 months from the date of application for cover.'

Ngħid li fid-29 t'Awwissu 2022, kważi tliet xhur wara li ħarġet il-polza, irċevejna notifika mingħand Brittania, li huma t-Tied Insurance Intermediaries tagħna, fejn qalulna li Mrs GH, li kienet ser issiefer l-għada, fit-30, kienet sejra

[8] P. 38
[9] P. 39 - 45

tikkanċella l-vjaġġ Bagħtulna, kif inhi l-prassi, Claim Form mimlija, bagħtulna l-Invoice tal-ispejjeż li għamlet u bagħtulna wkoll ir-rapport ta' Mater Dei.

Sirna nafu li s-Sinjura GH daħlet Mater Dei għal trattament u aħna bdejna ninvestigaw ir-raġuni għalfejn ikkanċellat biex naraw hix xi ħaġa li l-polza toffri kopertura għaliha jew jekk hix xi ħaġa li taqa' taht il-kundizzjoni ta' pre-existing li għadna kif irreferejna għaliha.

L-Arbitru qed jiġbed l-attenzjoni li s-Sinjura GH kienet inxurjata bejn l-24 u t-30 t'Awwissu 2022. Ngħid li naqbel; id-date of departure kienet l-24 t'Awwissu 2022.

Ngħid li aħna rċevejna Discharge Form ta' Mater Dei (p. 11) iffirmata minn Dr Nicole Borg fejn fiha għamlet referenza għal Mrs GH bl-ID Card Number tagħha. Id-Diagnosis hija miktuba bħala 'Bleeding varicosity', u fil-Case Description hemm 'known case of varicose veins'.

Aktar 'l isfel, Advice on Discharge, rajna "Advised to avoid travel in view of risk of bleeding'. Allura, meta aħna rajna li dan huwa każ kroniku ta' varicose veins, xi ħaġa li kienet teżisti qabel ma nħarġet il-polza, dehrilna li l-claim ta' Mrs GH mhix eliġibbli taħt it-termini tal-kundizzjonijiet tagħha.

U, għalhekk, l-għada li rċevejna l-claim mingħand Brittania, ktibna lil Brittania u għamilna referenza għal dik il-kundizzjoni li sfortunatament ma stajniex inħallsu.

L-Arbitru jgħid li punt prinċipali li fuqu jdur dan l-argument huwa jekk il-kanċellament sarx għax kien hemm a pre-existing condition di natura jew inkella kien hemm aċċident illi wassal għall-kanċellament.

Mrs GH tgħid illi r-raġuni li kellha tikkanċella kienet li kellha aċċident ma' bank tal-knisja li fetħilha ferita u li anke kellu jsir suture, jiġifieri, dan hu l-argument.

Mistoqsija aħniex konxji li l-fatt li ġie kkanċellat is-safar kien minħabba li ħabtet sieqha u mhux sempliċiment għax kien hemm a pre-existing condition, ngħidu li aħna striħajna fuq id-dokument li ġie pprovdut mis-Sinjura GH. F'dan id-dokument jingħad illi fl-ewwel parti, l-Case Description, huwa deskritt bħala 'known case of varicose veins', allura, kif nafu, t-tobba jkunu ġabu din l-informazzjoni kemm mingħand Mrs GH kif ukoll mir-records li għandha Mrs GH l-isptar.

It-tabiba, f'dak il-mument, qed tgħid illi dan hu każ magħruf ta' varicose veins. Id-Diagnosis hu 'bleeding varicosity', jiġifieri, l-bleeding kien qed isir minn

dawk il-vini li kienu milqutin b'din il-kundizzjoni; u l-Advice on Discharge huwa relatat mal-fatt li dan il-bleeding kien qed isir minn dawn il-vini li huma milqutin bil-varicose veins. U, għalhekk, skont dan ir-rapport, hemm parir li hi ma ssifirx minħabba dan ir-riskju.

Mistoqsija mill-Arbitru aħniex nemmnuha lill-ilmentatriċi li kellha tmur l-isptar għax ħabtet sieqha mal-bank tal-knisja, aħna, biex inserrħu ras kulħadd, m'aħniex qed ngħidu li Mrs GH qed tivvinta, qed tesaġera, xejn minn dan. Aħna li qed ngħidu huwa li Mrs GH, sfortunatament, jidher li kienet qed tbati minn kundizzjoni ta' varicose veins li, sfortunatament, kien hemm dan l-inċident fejn jidher li hi laqtet parti fejn kien hemm dawn il-vini li huma milqutin minn din il-kundizzjoni. Minħabba li għandha din il-kundizzjoni, naturalment, hi qiegħda f'riskju aktar minn persuna ordinarja li ma tbatix minn din il-kundizzjoni u, għalhekk, ingħatalha parir mediku biex hi ma ssifirx minħabba din il-kundizzjoni.

L-Arbitru jistaqsina naċċettawx li kien inċident li ħabtet sieqha u li kieku ma kienx hemm dan l-inċident, kieku s-Sinjura siefret, marret u ġiet lura mingħajr problemi.

Ngħidu li iva, però, jidher - għallinqas mid-dokument mediku - li l-parir biex ma ssifirx mhuwiex minħabba l-inċident imma minħabba l-fatt illi s-Sinjura, sfortunatament, tbati minn din il-kundizzjoni u, bis-safar, naturalment, il-pożizzjoni tagħha tkun aktar f'riskju minn persuna normali li ma tbatix minn din il-kundizzjoni.

L-ilmentatriċi qed tippreżenta lista ta' safar li għamlet (apparti dan il-każ) f'dawn l-aħħar snin.

Fis-17 ta' Ġunju 2019, is-Sinjura GH marret Assisi u Cascia.

Fi Frar 2020, qabel il-Covid, marret il-Grecja.

F'Settembru 2021, marret Fatima.

U issa, f'Ġunju, wara l-każ li qed nisimgħu illum, marret cruise.

L-Arbitru qed jistaqsi jekk is-Sinjura GH kinitx inxurjata m'Atlas Insurance fi vjaġġi li għamlet qabel.

Is-Sur Terry Callus ser jiċċekkja u jibgħat bil-miktub x'poloz ħarġet magħhom, jekk ħarġet, is-Sinjura GH fil-passat.

L-Arbitru jgħid li jekk is-Sinjura GH kellha l-varicose veins, dawn japplikaw anke għal dawn is-safar li ssemmew.

Qed jingħad min-naħa tal-provditur tas-servizz li meta persuna toħroġ Travel Policy, hi ma tagħtix informazzjoni lill-assikurazzjoni tal-kundizzjonijiet mediċi li tbati minnhom. Jekk inhu l-każ li f'dawn is-safar, is-Sinjura xtrat poloz m'Atlas, ma jfissirx neċessarjament li Atlas kienet taf li kienet tbati mill-varicose veins.

L-Arbitru jistaqsi lill-provditur tas-servizz jekk l-istat ta' varicose veins li kellha qabel kienx jipprojbixxiha milli ssiefer jew issiefer normali kif isiefer bniedem ieħor biex jasal għall-konklużjoni jekk il-kawza tal-claim kinitx l-istat tal-varicose veins bħala 'a pre-existing condition' jew inċident.

Aħna li qed ngħidu hu li l-inċident huwa dak li beda kollox, però, fl-aħħar mill-aħħar, il-ħtieġa tal-kanċellament ta' din il-vaganza kienet il-fatt li minħabba li hi laqtet sieqha mal-bank tal-knisja, minħabba li hija għandha l-varicose veins, hi kienet fir-riskju li ma setgħetx issiefer. Fil-fatt, hekk tgħid it-tabiba ta' Mater Dei.

Aħna li qed ngħidu hu li jekk għandek persuna li kellha l-istess inċident u ma tbatix minn varicose veins, kienu jsiru l-ponti u l-persuna kienet issiefer regolarment.

L-Arbitru jistaqsi jekk fl-Application Form hemmx xi mistoqsija li persuna trid timla f'każ li hija għandha xi kundizzjoni.

Ngħidu li fl-Application Form hemm mistoqsija jekk it-traveller ibatix minn xi pre-existing condition. Il-mistoqsija hemm qiegħda. F'każ prattiku, peress li kienet sejra f'tour, lanqas tkun imtliet il-Proposal Form. Ngħid li aħna m'aħniex ser inwaqqfu bniedem milli jsiefer jekk għandu pre-existing conditions, però, aħna ninfurmawh bid-dokumentazzjoni li nagħtu li jekk il-kawża ta' pre-existing condition waqqfitu milli jsiefer, allura, dik ma tkunx koperta.'[10]

Fi tmiem is-sessjoni, l-Arbitru talab lill-Provditur tas-Servizz jikkonferma bil-miktub jekk f'dan il-każ kienx hemm *Application Form* iffirmata mill-Ilmentatriċi meta ħarġet il-polza, jekk l-Ilmentatriċi kinetx ħadet xi *travel cover* mal-*Atlas* għas-safar li għamlet mill-2019 'il quddiem.

[10] P. 48 - 51

Sottosmissjonijiet finali

Fis-sottomissjonijiet finali,[11] il-partijiet sostanzjalment irrepetew dak li kienu ġa issottomettew waqt il-proċess. Il-Provditur tas-Servizz għamel referenza għal deċiżjonijiet tal-Arbitru ref. numru 184/2023, 100/219, 120/2020 li fihom l-Arbitru ta raġun lill-Provditur tas-Servizz li ma jilqax il-*claim* tal-ilmentatur.

L-Arbitru jħoss li dan il-każ għandu ċirckostanzi partikolari differenti sew minn dawk li kienu japplikaw fil-każi ċitati.

Atlas ukoll ikkonfermaw illi:

'*Is-soċjetà esponenti twieġeb bil-mod segwenti:*

Jekk kienx hemm Application Form iffirmata

L-Ilmentatriċi ma kinitx issottomettiet proposal form. Il-ħruġ tal-polza relattiva kienet intalbet mit-Tied Insurance Intermediary tas-soċjetà esponenti – Brittania Services Limited – għal grupp kollu illi kien ser jivjaġġa mal-istess Ilmentatriċi. Għaldaqstant, peress illi t-talba saret għall-grupp sħiħ, proposal form ma ntalbitx illi timtela. Dan premess, it-Tied Insurance Intermediary tas-soċjetà esponenti kienet ipprovdiet lil kull persuna illi akkwistat il-polza relattiva Insurance Product Information Document.

Jekk kienx hemm Application Form iffirmata

Skont ir-records tas-soċjetà esponenti, l-Ilmentatriċi kienet akkwistat żewġ poloz ta' vjaġġar preċedenti għal dik mertu tal-proċeduri odjerni; waħda f'Ġunju 2019 u oħra f'Settembru 2021. Anke f'dawn iż-żewġ istanzi, għar-raġunijiet imsemmija, proposal form ma kinetx ġiet sottomessa.'[12]

Analiżi u konsiderazzjoni

L-Arbitru, wara li eżamina d-dokumenti sottomessi, wara li sema' x-xhieda u xtarr l-intriċċi kollha ta' dan l-ilment, jgħaddi biex jagħmel analiżi u konsiderazzjonijiet li jwasslu għad-deċiżjoni skont Artiklu 19(3)(b) ta' KAP. 555 li

[11] P. 52; 54 - 62
[12] P. 63

jistipula li d-deċiżjoni tal-Arbitru tkun b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, ikun ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirckostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.

Id-differenza bejn il-partijiet hija li l-Ilmentatriċi tiċħad li *claim* tagħha saret għax kellha xi marda '*pre-existing'* ta' *varicose veins* iżda biss bħala riżultat tal-ferita li ġarrbet meta ħabtet saqajha ma' bank fil-knisja li wassal biex il-ferita issirilha punt u għal parir tat-tobba biex ma ssifirx u żżomm saqajha mgħollija.

B'sostenn ta' dan, l-Ilmentatriċi qalet li siefret qabel b'kopertura ta' assikurazzjoni, li ġiet ikkonfermata anke mill-Provditur tas-Servizz, u li dwarhom ma kien hemm problemi xejn.

Qalet ukoll li meta marret għal konsultazzjoni dwar *varicose veins* bħala *outpatient*, din kienet bi prekawzjoni tant li meta marret għat-tieni viżta' f'Jannar 2022, qalulha li ma kienx hemm bżonn terġa' tmur aktar għal *check-ups* ta' prekawzjoni. Qalet ukoll li filwaqt li qrat id-dokumenti dwar l-assikurazzjoni li taha t-*tour operator,* ma fehmitx kollox iżda li ħadd ma staqsiha tiddikjara jekk kellhiex xi problemi mediċi.

Min-naħa l-oħra, il-Provditur tas-Servizz isostni li kellu raġun jiċħad il-*claim* għax din kienet skoperta skont il-kundizzjonijiet tal-polza għaliex:

1. Il-polza tgħid ċar li *'any-prexisting medical conditions that exist or have existed within the 12 months from the the date of application for cover'* huma elenkati fil-lista bħala *'What is not insured?'*[13]

2. Id-*Discharge Note* ta' *Mater Dei* datata 23 Awissu 2022[14] tgħid ċar li l-Ilmentatriċi '*is a 69 year old known case of varicose veins'*.

3. Iċ-ċertifikat tat-tabib tal-familja stess datat 18 Settembru 2023[15] jgħid ċar li l-klijenta tiegħu issofri minn '*chronic varicose veins'* u li kien bagħatha għal konsulta *outpatient* fl-2020.

[13] P. 15
[14] P. 11
[15] P. 46 - 47

4. Il-*medical history record* ipprezentat mill-Ilmentatriċi juri konsulti *outpatient* dwar *varicose veins* li saru fl-4 ta' Jannar 2020; 13 ta' Jannar 2021; 24 ta' Ġunju 2021; 15 ta' Jannar 2022; 3 ta' Marzu 2022.[16]

L-Arbitru jrid jiddeċiedi liema l-aktar waħda minn dawn il-verżjonijiet hija ekwa, raġonevoli u ġusta jew jekk hemmx xi soluzzjoni fejn il-piż jinġarr miż-żewġ partijiet flimkien.

Fil-fehma tal-Arbitru, huwa ċar li kieku ma kienx hemm l-inċident li habtet saqajha u għamlet ferita, kieku probabbli ħafna li ma kien jiġri xejn u l-Ilmentatriċi kienet issiefer bħalma għamlet qabel meta wkoll kellha l-istess kopertura mal-istess *Atlas*. Jifhem ukoll, iżda, li l-problemi ta' *varicose veins,* irrispettivament minn jekk humiex kroniċi jew le, ikkontribwixxew biex wara l-inċident li rriżulta f'ferita li ddemma, tingħata parir mediku biex ma ssifirx.

Għalhekk forsi kien il-każ li ġaladarba l-*claim* kienet riżultat ta' żewġ fatturi distinti, wieħed inxurjat u l-ieħor dubjuż, il-partijiet misshom sabu soluzzjoni amikevoli li jġorru l-piż bejniethom. Iżda jidher li, f'dan il-każ, l-Assikuratur aktar fittex raġuni biex ma jħallasx il-*claim*, milli pprova jifhem eżatt il-fatti tal-każ.

Min-naħa l-oħra, l-Ilmentatriċi, skarsa minn konsapevolezza ta' termini mediċi, hija konvinta li ma kellhiex problema kronika ta' *varicose veins* għax qatt ma kellha inċident u ma kinetx tieħu mediċina għall-kura. U, skont hi, minkejja li t-tabib tagħha ddeskriva l-qagħda bħala kronika, hija marret għall-viżti mal-*vascular surgeon* f'*Mater Dei* bħala prekawzjoni u dan, fil-fatt, wara t-tieni appuntament, qalilha biex ma tmurx iżjed.

L-Arbitru ma għandux dubju li l-Ilmentatriċi kienet ġenwina u veritiera fix-xhieda tagħha. U ma jidhirx li fit-tnax-il xahar qabel ma ħarġet il-polza (jiġifieri mill-31 ta' Mejju 2021) kellha xi konsulenzi mediċi dwar din il-problema.

It-tliet konsulenzi li seħħew matul dawn it-tnax-il xahar, immarkati bħala evidenza ta' *pre-existing condition* mill-*Atlas,*[17] kienu tnejn bla ebda konnessjoni evidenti mal-problemi vaskulari, u l-appuntament *Vascular Outpatient* tal-15 ta' Jannar 2022 kien sempliċi *check-up* fuq dak li kien sar fis-sena 2020 u l-

[16] P. 56 - 57
[17] P. 57

iSpeċjalista ddikjara li ma hemmx bżonn terġa' tmur għal *outpatient visits* iżjed dwar din il-problema.

Għalhekk, kollox ma' kollox, l-Arbitru ma jħossx li hemm każ li din il-*claim* kellha tiġi rrifjutata minħabba *'any pre-existing medical condition that exist or have existed within the 12 months from the date of application for cover'*. Jekk il-kunċett ta' *pre-existing medical condition* jiġi estiż biex ikopri xi marda rieqda li dwarha l-assigurat ma jkunx konoxxenti u li dwarha ma tkun saret ebda konsultazzjoni medika għal aktar minn 12-il xahar qabel il-bidu tal-kopertura tal-polza, allura, kollox jista' jsir '*pre-existent medical condition'*. Allura, niġu f'pożizzjoni li l-Assikurazzjoni tinkassa l-*premium* bħalma għamlet fis-safar preċedenti tal-Ilmentatriċi u, mbagħad, meta ssir *claim* niskartawha għax '*pre-existing medical condition'*.

Biex dan ma jsirx, l-Arbitru huwa tal-fehma li meta jinħarġu *travel policies* bħal dawn, fejn it-*Tour Operator* ikun ukoll '*Tied Insurance Intermediary'* (u b'hekk tinħoloq ċerta possibilità ta' kunflitt ta' interess fejn it-*tour operator* jista' ma jispjegax sew x'inhu eskluż mill-*policy* biex ma jgerrixx xi klijent milli jibbukja l-vaganza miegħu) hemm ħtieġa ta' spjegazzjoni aktar diretta bejn il-kumpanija tal-assikurazzjoni u l-assigurat billi jintbagħtu spjegi ċari, anke bil-lingwa Maltija, dwar eżattament x'mhux kopert fil-polza.

Għandu wkoll ikun hemm spjega speċifika dwar x'inhi l-esklużjoni minħabba '*pre-existent medical condition'*. Għandu wkoll ikun hemm stedina biex kundizzjoni bħal din tiġi kjarifikata direttament mal-kumpanija tal-assikurazzjoni sabiex tinżamm il-privatezza tal-assigurat. Dan japplika aktar w aktar meta l-assigurat ikun xi ħadd anzjan bħall-Ilmentatriċi.

Deċiżjoni

Għar-raġunijiet hawn spjegati, l-Arbitru qed jilqa' dan l-ilment u jordna lill-Provditur tas-Servizz jonora l-*claim* tal-Ilmentatriċi u jħallasha s-somma ta'

€1,029 bl-imgħax ta' 4.5%[18] mid-data ta' din id-deċiżjoni sa ma jsir il-pagament effettiv.[19]

L-ispejjeż huma għall-Provditur tas-Servizz.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

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.

[18] Ekwivalenti għall-*'Main Refinancing Operations (MRO) interest rate'* kurrenti stabillita mill-Bank Ċentrali Ewropew.
[19] Fil-każ li din id-deċiżjoni tiġi appellata, u tali deċiżjoni tkun ikkonfermata fl-appell, l-imgħax pagabbli jiġi kkalkolat mid-data tad-deċiżjoni tal-Arbitru.

L-ispejjeż tal-proċeduri

Skont l-artikolu 26(3)(d) tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) (‘l-Att’), l-Arbitru ddeċieda min għandu jħallas l-ispejjeż tal-proċeduri u f’liema proporzjon, skont iċ-cirkostanzi partikolari tal-każ.

L-ispejjeż tal-proċeduri mhumiex limitati għall-pagament tal-ispejjeż applikabbli fuq ilment magħmul mal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (preżentament Ewro25), imma jistgħu wkoll jinkludu kull pagament raġonevolment u legalment applikabbli ta’ spejjeż professjonali u legali mħallsa mill-ilmentatur, limitati għal atti ppreżentati matul il-każ. Tali spejjeż professjonali ma għandhomx jinkludu spejjeż ġudizzjarji jew ħlasijiet oħra kontinġenti magħmula barra l-proċeduri tal-każ.

L-ammont ta’ tariffi u spejjeż rigward servizzi professjonali jew ta’ konsultazzjoni mogħtija lill-konsumaturi relatati mat-talbiet jew proċeduri taħt l-Att, li jistgħu legalment u raġonevolment jintalbu bħala parti mill-ispejjeż tal-proċeduri, mhumiex speċifikati fid-dispożizzjonijiet preżenti tal-Att. L-Arbitru jistenna iżda li tali tariffi u spejjeż għandhom jirriflettu t-tariffi u spejjeż hekk kif stipulati u applikabbli għal proċeduri magħmula fil-Qorti Ċivili ta’ Malta fil-Kodiċi ta’ Organiżżazzjoni u Proċedura Ċivili.