Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 188/2023

TO

('l-Ilmentatur')

vs

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

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

Seduta tat-23 t'Awwissu 2024

L-Arbitru,

Wara li ra l-Ilment magħmul kontra s-soċjetà MAPFRE MSV Life plc (C-15722) dwar il-poloz tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja bin-numri 39XXX u 40XXX favur l-Ilmentatur.

L-Ilment, fis-sustanza tiegħu, jittratta telf li l-Ilmentatur jallega li sofra mill-poloz ta' assikurazzjoni fuq il-ħajja favur tiegħu meta dawn immaturaw b'ammont ferm inqas minn dak li hu jallega li kien imwiegħed lilu.

L-Ilment[1]

Fl-Ilment tiegħu, l-Ilmentatur ippremetta u ssottometta s-segwenti:

1. Illi huwa ħareġ żewġ poloz ta' assigurazzjoni fuq il-ħajja ta' 25 sena kull waħda, u llum il-25 sena għaddew.

[1] Formola tal-Ilment minn Paġna (P.) 1 - 6 b'dokumentazzjoni addizzjonali minn P. 7 - 116.

2. Illi huwa kien iħallas is-somma ta' Lm100 fis-sena ekwivalenti għal €232 fis-sena (għal kull polza).

3. Illi l-Provditur tas-Servizz qiegħed joffrilu €7,945 għal kull polza, li iżda mhux dak li kien oriġinarjament miftiehem, u dan minkejja li dejjem onora l-obbligi tiegħu billi ħallas dak dovut minnu.

Rimedju mitlub

Minħabba li hu mhux qed jingħata dak li kien ġie mwiegħed, bħala rimedju, l-Ilmentatur qed jitlob is-segwenti:

1. Is-somma ta' Lm8,285.43, ekwivalenti għal €19,298.85, għall-polza bin-numru 39XXX; u
2. Is-somma ta' Lm8,285.43, ekwivalenti għal €19,298.85, għall-polza bin-numru 40XXX.

Ra t-tweġiba[2] tal-Provditur tas-Servizz

1. *"Illi s-soċjetà esponenti tirreferi għall-fatt allegat mill-Ilmentatur illi l-maturity value fir-rigward tal-poloz in kwistjoni bin-numru 39XXX u 40XXX ma kinux ekwivalenti għall-estimated maturity value kif kien allegatament indikat mis-soċjetà esponenti fil-mument tal-bejgħ tal-poloz in kwistjoni.*

   Għalhekk, permezz tal-ilment tieghu, l-Ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeċiedi illi s-soċjetà esponenti tiġi ordnata tħallas lill-Ilmentatur s-somma ta' Euro 19,298.85 (Lm 8,285.43) fir-rigward ta' kull polza fuq indikata. Fl-umli fehma tas-soċjetà esponenti, it-talba tal-Ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u għandha tiġi miċħuda bl-ispejjeż, u dan għal diversi raġunijiet li ser jiġu spjegati fis-suespost.

2. *Fl-ewwel lok, l-ammont li qed jippretendi illi jirċievi l-Ilmentatur huwa ibbażat biss fuq stimi (fol. 10/11/62 - polza 39XXX u fol 63/64 - polza 40XXX) li kienu nħarġu mis-soċjetà esponenti u oħrajn mir-rappreżentant tas-soċjetà esponenti li biegħ il-poloz, li kien Bank of Valletta plc (BOV). L-ebda ammonti indikati fl-istess stimi ma' kienu garantiti u dan għal diversi raġunijiet. L-istimi*

[2] P. 122 – P. 137

kienu kkalkulati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u ċ-ċirkostanzi u r-rati ta' qligħ ta' dak iż-żmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-bonuses huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti liema ħadd m'huwa f'pożizzjoni illi jkun jaf bil-quddiem x'ser tkun u għalhekk il-maturity value ma setax ikun garantit fil-bidu tal-poloz. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jiżviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittieħed bħala vanġelu u kif jaf kulħadd, il-valur ta' investiment jista' jogħla kif ukoll jinżel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur. Fil-fatt meta kienu nħarġu l-istimi in kwistjoni, ħadd ma kien jobsor illi waqt il-perjodu tal-poloz kien ser ikun hemm l-inċidenti ta' 9/11, tnaqqis ta' 50% fl-istock market bejn is-sena 2000 u 2001 u t-tnaqqis ekonomiku fis-sena 2008 u dan barra l-fatt illi fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rreġistraw redditu negattiv, il-pandemija tal-COVID u l-gwerra fl-Ukraina. Għalhekk, waqt il-perjodu tal-poloz, il-kundizzjonijiet ekonomiċi ma kinux daqstant favorevoli u s-soċjetà esponenti ma kinetx immune minn dan. Għalhekk, id-differenza bejn il-maturity value u dak li qed jippretendi li jirċievi l-Ilmentatur m'huwa xejn ħlief differenza bejn is-somma stmata meta xtara l-poloz u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturaw l-istess poloz. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-assikurat taħt il-poloz de quo u għalhekk is-soċjetà esponenti kienet disposta li tħallas dan l-ammont (ħieles mit-taxxa) lill-Ilmentatur taħt il-poloz.

Għalhekk, is-soċjetà esponenti tikkonferma li l-istimi in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont iċ-ċirkustanzi finanzjarji ta' dak iż-żmien u għalhekk aġixxiet in bona fede. La s-soċjetà esponenti u lanqas BOV ma qarrqu bl-Ilmentatur u l-allegazzjoni tal-Ilmentatur illi s-soċjetà esponenti għamlet wegħda lill-Ilmentatur li jitħallas l-estimated maturity value including reversionary u terminal bonus mhux korretta.

3. *Is-soċjetà esponenti hija tal-umli fehma illi hija osservat l-obbligi tagħha taħt il-polza (Fol. 16 -32 fir-rigward tal-polza 39XXX u Fol. 69-86 fir-rigward tal-polza 40XXX) illi tgħid illi*

   *"The **COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)**."*

Is-Sum Assured ammonta għal €4,963.89 (għall-polza 39XXX) u Euro 5,010.48 (għall-polza 40XXX) u l-valur tal-Policy Account, fid-data tal-maturità tal-poloz, ammonta għal Euro 7,971.48 (fir-rigward tal-polza 39XXX) u Euro 7,951.63 (fir-rigward tal-polza 40XXX). Is-soċjetà esponenti disposta li tħallas il-valur tal-Policy Account (ħieles mit-taxxa) għax dan jeċċedi s-sum assured. Għalhekk, huwa ċar illi l-poloz in kwistjoni ma jiggarantixxux il-ħlas tal-ammonti indikati fl-istimi, iżda illi jitħallas il-valur tal-Policy Account fid-data tal-maturità tal-poloz għax dan eċċeda l-valur tas-sum assured. Għalhekk, l-ebda stima ma setgħet tikkristalizza l-valur li kien ser jitħallas lill-Ilmentatur fil-maturità tal-poloz in kwistjoni għax dak il-valur seta' javvera ruħu biss fid-data tal-maturità tal-poloz. Il-figuri indikati fl-istima ma setgħux ikunu garantiti għax fil-fatt l-ammont tal-maturity value jibqa' jinbiddel sad-data tal-immaturar tal-polza.

4. *F'dan il-kuntest, is-soċjetà esponenti tixtieq tagħmel referenza għall-quotations maħruġa fir-rigward tal-poloz in kwistjoni (fol. 10/11/62 - polza 39XXX u fol 63/64 - polza 40XXX) li jiddistingwu bl-aktar mod ċar bejn is-"sum assured", l-"<u>estimated</u> maturity value including reversionary bonus" u l-"estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses (<u>if any</u>)".*

   Dan jindika illi s-soċjetà esponenti għamlitha ċara mill-bidu nett (u cioè qabel ma saru il-kuntratti in kwistjoni) illi l-maturity value taż-żewġ poloz ma kienx garantit imma kien biss stima u li s-sum assured biss kien garantit. In oltre, fl-istess quotations kien hemm distinzjoni bejn reversionary bonuses u terminal bonuses u li s-soċjetà esponenti ma kinetx obbligata li tħallas it-terminal bonuses hekk kif indikat bil-kliem "if any'. Għalhekk, is-soċjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-Ilmentatur li mal-maturar tal-poloz in kwistjoni huwa kien ser jirċievi l-ammont ta' Euro 19,298.85 fir-rigward ta' kull polza għax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-terminal bonus illi forsi ma kienx ser jitħallas fuq l-immaturar tal-poloz. Fil-fatt, l-<u>estimated</u> maturity value including reversionary bonus kien ħafna anqas u cioè fl-ammont ta' Euro 14,036.26.26 fir-rigward ta' kull polza.

5. *Barra l-fatt illi l-quotations indikaw <u>estimated</u> maturity values u għalhekk l-ammonti indikati fl-istess quotations ma kinux garantiti, jirriżulta illi fuq wara tal-quotations li ingħataw lill-Ilmentatur, kien hemm paġna imsemmija*

<u>Important Notes</u> *(Dok. MSV 1 u Dok. MSV2) li permezz ta' liema ġie spjegat lilu t-tifsira ta' "Reversionary and special bonuses" u "Terminal Bonus". Spjega ukoll kif ir-"Reversionary and special bonuses" jakkumulaw fil-Policy Account tal-Ilmentatur. L-istess dokument jispjega illi l-poloz tal-Ilmentatur kienu ser jipparteċipaw fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-soċjetà esponenti u għalhekk kien hemm element ta' investiment. In oltre, jingħad ill "Reversionary and Special Bonuses, <u>once declared, are guaranteed</u> to be paid at maturity ..."*

*Dawn in-Noti ukoll jipprovdu illi "**<u>The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end. Depending on the performance of the Company, bonus rates may go up as well as down</u>**".*

Allura dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jiġu iddikjarati reversionary bonuses u għalhekk dak li kien hemm indikat fil-quotation bħala estimated maturity value including reversionary bonuses ma kienx garantit iżda wieħed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jiġi iddikjarat mis-soċjetà esponenti reversionary bonus u f'liema ammont kien ser jiġi ddikjarat sabiex wieħed ikun jista' ikun ċert kif kien qed jiżdied il-valur tal-Policy Account tiegħu kull sena.

6. *Fir-rigward tat-Terminal Bonus, l-istess dokument anness mal-quotation jipprovdi illi "<u>Depending on its profit experience</u>, Middle Sea Valletta Life Assurance Company Limited may, after the Policy's TENTH year and ten year full premia have been paid, decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses ... **<u>as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they maybe reduced or even withdrawn altogether.</u>**"*

   Dan juri illi il-valur indikat fil-quotation bħala "estimated maturity value including reversionary and terminal bonus" fl-ammont ta' Euro 19,298.85 kien ukoll mhux garantit għax is-soċjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma tħallasx terminal bonus u fil-fatt dan ma tħallasx.

7. *In oltre d-dokument anness mal-quotation jagħmilha ċara illi "Whilst the purpose of these notes is to <u>guide</u> the policyholders and prospective policyholders, the conditions applying to all <u>benefit provided by the Policy are</u>*

<u>defined in the Policy document</u>". L-istess dokument anness mal-quotation jgħid illi "<u>In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document the Policy document shall prevail.</u>"

Għalhekk, l-assikurati tal-poloz in kwistjoni ma setgħux jistrieħu fuq il-quotation iżda riedu jaraw l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-quotation kif ukoll mat-termini u kundizzjonijiet tal-polza.

8. *Is-soċjetà esponenti tixtieq tgħid ukoll illi l-ebda figuri fl-istima ma setgħu kienu garantiti għax ma kienx mandatarju fuq is-soċjetà esponenti illi tiddikjara Bonuses ta' kull sena minħabba illi dan kien jiddependi fuq il-prestazzjoni tal-investimenti ta' kull sena kif ġie spjegat fis-suespost. Dan jirriżulta ukoll mill-policy schedule tal-poloz in kwistjoni (fol. 18 u 71), fejn tgħid illi*

   *"In respect of each premium paid (i.e., Lm100 p.a.), Lm92.49 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."*

   Dan ikompli jikkonferma illi mill-bidu tal-poloz in kwistjoni, l-Ilmentatur kien infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-bonuses ma kinux mandatorji iżda kien fid-diskrezzjoni tas-soċjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-bonuses.

9. ***<u>Għalhekk, irid jingħad illi fil-mument tal-bejgħ u l-esekuzzjoni tal-kuntratt tal-poloz, is-soċjetà esponenti għamlet l-aħjar li setgħet sabiex tinforma lill-Ilmentatur kif dawn il-poloz jaħdmu, kif dawn l-ammonti jiġu kkalkolati, kif jitħallsu u illi l-valur tal-poloz seta' jitla' kif ukoll jinżel, kif espressament ġie muri bl-informazzjoni illi s-soċjetà esponenti forniet lill-Ilmentatur</u>.***

   Din l-informazzjoni baqgħet tiġi ipprovduta lill-Ilmentatur ta' kull sena waqt li l-poloz kienu għadhom in vigore, kif ser jiġi spjegat fid-dettalll aktar 'l isfel. Minkejja dan kollu, l-Ilmentatur qiegħed jiffokka biss fuq l-ammonti ikkwotati fil-quotation mingħajr ma poġġihom fil-kuntest kollhu u, cioè, fil-kuntest tal-informazzjoni li ngħatat lill-Ilmentatur matul il-perjodu tal-poloz.

   Minkejja li l-Ilmentatur ġie ipprovdut b'din l-informazzjoni kollha u beda jara l-bonuses nieżlin minn mete xtara l-poloz in kwistjoni, l-Ilmentatur reġa' xtara polza bin-numru AP00XX62 fl-24 ta' Settembru 2003 li ser

timmatura fl-24 ta' Settembru 2028 li hija tan-natura Flexi Plan wkoll mill-fergħa tal-Mosta tal-Bank of Valletta plc fejn l-ilmetatur iħallas €232.94 fis-sena. L-Ilmentatur għandu wkoll Single Premium bin-numru FP565763 li l-Ilmentatur xtara b'effett mill-1 ta' Marzu 2022 permezz ta' reinvestment liema single premium ser timmatura fl-1 ta' Marzu 2033. L-investment premium ta' din is-single premium policy huwa fl-ammont ta' €12,476.68 li oriġina mill-maturity proceeds tal-polza FP516978 li l-Ilmentatur kien xtara fit-3 ta' Jannar 2017 u li mmaturat fit-2 ta' Jannar 2022.

Il-polza bin-numru FPXXX978 kienet wkoll single premium reinvestment minn polza oħra bin-numru FPXXX335 li l-Ilmentatur kien oriġinarjament xtara fit 3 ta' Jannar 2012 u li mmaturat fit-2 ta' Jannar 2017. L-ammont li l-Ilmentatur kien oriġinarjament investa fis-sena 2012 kien jammonta għal €10,000. Għalhekk, l-Ilmentatur għamel reinvestment darbtejn. Minkejja dawn l-inizjattivi kollha li ħa l-Ilmentatur meta l-bonuses kienu ġia niżlu sostanzjalment u kien ħa l-Ilmentatur fit-2003, 2012, 2017 u 2022 xorta waħda l-Ilmentatur qed jagħti l-impressjoni li ma riedx jixtri l-poloz in kwistjoni fis-sena 1998.

10. *Is-soċjetà esponenti tixtieq taċċenna li l-poloz in kwistjoni kienu prodotti mingħajr riskju għax jekk bonus kien jiġi iddikjarat mis-soċjetà esponenti, dan kien jiżdied mal-Policy Account allura l-pagament tiegħu kien fil-fatt garantit mal-maturità tal-polza. In oltre, irid jingħad illi l-investment premium, fl-ammont ta' Lm92.49 (Euro 215.35) fis-sena fir-rigward ta' kull polza in kwistjoni, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta għal Euro 5,386.09 għal kull polza, kien fil-fatt ukoll garantit flimkien mal-bonuses li kienu qed jiġu iddikjarati u dan għall-kuntrarju ta' investimenti oħra bħalma huma il-unit-linked policies fejn l-ebda ammont m'huwa garantit.*

11. *ld-diminuzzjoni fil-parti tal-investiment tal-poloz meta ikkomparat mal-istima ma huwa xejn ħlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-MSV With Profits Fund imsemmi aktar 'l isfel, tul il-perjodu kollu li ilhom fis-seħħ il-poloz in kwistjoni. Minkejja t-tnaqqis fir-rati tal-bonus matul iż-żmien, jekk wieħed jagħmel analiżi dettalljata fejn jittieħdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uħud biss minnhom) wieħed jasal għall-konklużjoni li xorta waħda l-poloz in kwistjoni kienu investiment siewi għax dik il-parti tal-polza*

in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja, li ser tiġi indirizzata aktar 'l isfel) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-poloz de quo. Fil-fatt, l-Ilmentatur għamel gwadann ta' Euro 2,585.39 (polza 39XXX) u gwadann ta' Euro 2,565.54 (polza 40XXX) u average rate of return għal din il-polza ta' 3.38% meta wieħed jieħu id-differenza bejn l-investment premium u l-maturity value ta' kull polza.

12. *In oltre, is-soċjetà esponenti dejjem aġixxiet in bona fede. Hija dejjem immanniġġjat l-MSV With Profits Fund fl-aħjar interess tad-detenturi tal-poloz tagħha. L-immanniġġjar tal-fond in kwistjoni huwa taħt skrutinju mhux biss tal-management eżekuttiv u tal-investment committees tas-soċjetà esponenti, imma ukoll taħt skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taħt skrutinju tal-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soġġett għal dawk il-kambjamenti u ċaqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll oħrajn illi ġewwa fihom tinvesti s-soċjetà esponenti.*

13. *Irid jinghad illi ta' kull sena, is-soċjetà esponenti dejjem żammet lill-Ilmentatur b'dak li kien qed jiġri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imgħax li kienu qegħdin jiġu ikkreditati lill-polza de quo billi fornietu (kif għamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha tagħha) bil-valuri attwali tal-poloz de quo, permezz tal-Bonus Statements li magħha kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ Important Notes, u sa mill-2001 kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ Media Release (kopja ta' uħud hawn annessi u mmarkati bħala Dak. MSV 3). Il-Bonus Statements kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-poloz minn sena għal sena u l-Ilmentatur kellu jkun konxju bis-sħiħ dwar kif il-poloz kienu qed jikbru minn sena għal sena. Għandu jiġi innotat illi l-unika ħaġa li kien qed jinbidel minn sena għall-oħra kien l-Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus u l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses, li s-soċjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li tagħmel. Inoltre, l-Important Notes annessi mal-Bonus Statements maħruġa kull sena kif ukoll l-media releases jagħmluha ċara li r-rati tal-bonus ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq*

prestazzjoni tal-investimenti, u għalhekk l-investimenti setgħu jitilgħu jew jinżlu.

14. *Irid jingħad ukoll illi l-polza de quo, apparti l-element ta' investiment, suġġett prinċipali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopru r-riskju tal-mewt tal-life assured matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura mhux ġeneralment disponibbli taħt forom oħra ta' tfaddil regolari u ovvjament għandha prezz u liema prezz qed jiġi totalment injorat mill-Ilmentatur fl-ilment tiegħu. Għalhekk wieħed mill-għanijiet tal-polza in kwistjoni kienet li jipprovdi benefiċċju garantit pagabbli fil-każ ta' mewt tal-life assured qabel il-maturità tal-poloz imsemmija bħala "Sum Assured" li kienet fl-ammont ta' Euro 4,963.89 (polza 39XXX) u Euro 5,010.48 (polza 40XXX). Għalhekk, kieku il-life assured miet l-għada illi kien ħallas l-ewwel premium fl-ammont ta' Lm100, l-eredi żgur kienu jirċievu l-ammont tas-sum assured,*

15. *Mingħajr preġudizzju għas-suespost, is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq illi l-bejgħ tal-poloz in kwistjoni saru ai termini ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgħ tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-Ilmentatur ġie ippreżentat bl-Avviż Statutorju maħruġ skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Ħajja (Avviż Statutorju) (Avviż Legali 129 tas-sena 1989) kif is-soċjetà esponenti kienet rikjesta li tagħmel mil-liġi fil-mument tal-konklużjoni tal-poloz liema Avviż ġie iffirmat mill-Ilmentatur stess fl-10 ta' Jannar 1998.*

    L-Avviż in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jaħsibha mill-ġdid u jekk jkun jixtieq, jerġgħa lura min-negozju fi żmien 15-il jum minn meta jingħata dan l-Avviż. Dan l-Avviż kien maħsub sabiex proprju jiġu evitati xi okkażjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew għal kwalsiasi raġuni d-detentur jkun irid jerġa jaħsibha jew ireġġa' lura d-deċiżjoni tiegħu. Jidher b'mod ċar illi Ilmentatur m'eżerċita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviż, tant li imbagħad intrabat minn jeddu bil-kuntratti in kwistjoni. Is-soċjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviżi Statutorji in konnessjoni mal-poloz in kwistjoni iffirmati mill-Ilmentatur li qed jiġi mmarkata bħala Dok. MSV4 u Dok. MSV5.

16. *Finalment, is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq għall-aħħar darba illi hija qatt, fl-eżekuzzjoni tal-kuntratti relattivi u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru*

39XXX u 40XXX, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet u għalhekk m'għandhiex tkun ordnata sabiex tħallas kumpens lill-Ilmentatur jew spejjeż ta' din il-proċedura li saret inutilment mill-Ilmentatur, hekk kif ser jiġi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eċċezzjonijiet ulterjuri."

Seduti

Fl-ewwel seduta tat-30 ta' Jannar 2024, l-Arbitru ġibed l-attenzjoni tal-Provditur tas-Servizz li r-Risposta tiegħu għall-Ilment daħlet aktar tard mill-għoxrin ġurnata li tipprovdi l-liġi u, għalhekk, jista' ikun li huwa każ ta' kontumaċja. L-Arbitru ħa in konsiderazzjoni li l-istess Provditur tas-Servizz ġie kemm-il darba quddiem dan l-Arbitraġġ u qatt ma żvijja jew wera nuqqas ta' rispett u, għalhekk, ikkonkluda li kien hemm ċirkostanzi speċjali f'dan il-każ u, għaldaqstant, mhux ser japplika l-kontumaċja.[3]

Fl-istess seduta, l-Ilmentatur xehed li:

"Ngħid li għaddew sitta u għoxrin sena; il-polza kienet għal ħamsa u għoxrin sena imma għaddiet sena ora.

Ngħid li jien kont għamilt life assurance u meta għamiltha qalli li kelli nħallas ammont ta' flus – dak iż-żmien kienu flus Maltin. Kont inħallas Lm100.

Ngħid li fuq din il-karta kien kitibli bil-biro li kelli naqla' Lm8,000. Jien għalhekk ġejt hawn għax jekk qalli li kien ser jagħtini dak l-ammont, nippretendi li jagħtini dak li kien wiegħedni.

Ngħid li għandi żewġ poloz: waħda tiegħi u waħda tat-tifel. Imma t-tnejn qegħdin fuq ismi. U li qed ngħid għal waħda qed ngħid għall-oħra.

Ngħid li jien kont mort il-branch tal-BOV tal-Mosta. Ngħid li kont mort il-BOV għax kienu qaluli xi ħbieb biex ninvesti dawn il-flus biex wara ħamsa u għoxrin sena nieħu somma. Kien hemm persuna li spjegatli. Għandi din il-karta quddiemi hawnhekk kif inhi għal ħamsa u għoxrin sena u kont nitfa Lm100 kull

[3] P. 138

sena, li għal ħamsa u għoxrin sena jiġu Lm2,500. U qalli li wara ħamsa u għoxrin sena naqla' dan l-ammont, Lm8,285.

Ngħid li meta mort kien spjegali u, minn għalija, iffirmajt il-karti dakinhar li mort l-ewwel darba. Dwar it-tieni polza ma niftakarx; jalla ma kienx qalli dak il-ħin stess u għamiltha dak il-ħin stess. M'inix ċert. Ma nafx eżatt kemm damet tkellimni din il-persuna - forsi nofs siegħa - għax għaddew ħamsa u għoxrin sena.

Ngħid li issa bagħtuli ċifra li hi ħafna u ħafna inqas minn dik li wiegħeduni dak iż-żmien. Ngħid li hija ħafna inqas min-nofs. Ngħid li jien nippretendi li nieħu l-ammont li kien wiegħedni.

Ngħid li jiena bidwi u skola m'għandix u f'dawn l-affarijiet ma nifhimx. Jien la naf naqra u lanqas nikteb."[4]

Fil-kontroeżami, l-Ilmentatur kompla li:

"Qed niġi referut għall-quotations tal-polza 39XXX (pagni 10, 11 u 62 tal-proċess), u mistoqsi xi spjegatli l-persuna li biegħitli l-poloz dwar dawn il-figuri, ngħid li, bħalma spjegajt, kont mort hemmhekk u kien spjegali li hemm offerta tajba tgħodd għalija fejn inħallas ammont ta' flus u nieħu somma - qalli li nista' nħallas kemm irrid u aktar ma nħallas aktar titla' 'l quddiem – u għidtlu, le, jiena bidwi u sa Lm100 fis-sena ma narahomx ħafna u naffordja li nħallashom.

Għidtlu li nixtieq nagħmilha din u nagħmel oħra għat-tifel peress li kelli tifel għadu kemm jitwieled. Qalli nagħmluhielu wkoll. U għamilt waħda fuq ismi u l-oħra fuq ismi xorta imma nagħmel tajjeb jien għat-tifel.

Ngħid li għamilli din il-karta li għandi hawnhekk, pinġihieli u spjegali ċertu affarijiet: qalli Lm100 għal ħamsa u għoxrin sena. Spjegali li jekk ikolli xi accident nista' nirrapporta imma, għall-grazzja t'Alla, s'issa qatt ma ġrali xejn. U qalli li kif jgħaddu dawn il-ħamsa u għoxrin sena, nirċievi dan l-ammont ta' flus li għandi mniżżel hawnhekk. Ngħid li fejn għamilli hawn bil-biro, hu għamilhieli. Jien lanqas biss missejtha l-biro. Ngħid li iva, fejn hemm il-figura tat-Lm8,285 hu għamilhieli bil-biro. Ngħid li dik mhux jien għamiltha imma min offrieli din il-polza.

[4] P. 138 – P. 139

Qed jingħad li hemm il-figuri tas-Sum Assured, Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus u Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses, u mistoqsi x'qalli fuq id-differenza bejniethom, ngħid li lili kulma qalli għal dawn it-Lm8,000, kien li jaf jinżel u jvarja xi naqra. Dak kulma kien qalli, li jinżel xi naqra.

Mistoqsi x'qalli fuq il-Lm2,131 u s-Lm6,025, ngħid li jiena iffokajt l-aktar fuq din il-figura (Lm8,285). Issa jekk qalli xi ħaga fuqhom ukoll, ma nafx, jista' jkun. La qegħdin hawnhekk, jista' jkun li qalli xi ħaġa fuqhom.

Qed jingħad li ħdejn il-figura ta' Lm8,285 hemm il-kelma 'estimated', ngħid li 'estimated' ma nafx x'inhi.

Qed jingħad li 'estimated' hija stima u jorbot ma' li għidt li jista' jvarja u li ħdejn is-Sum Assured (Lm2,131) m'hemmx il-kelma stima. Ngħid li fuq il-figura tal-Lm2,131, jekk niftakar sew, kien qalli li jekk jigrili xi ħaġa, jekk Alla jhares qatt immut, il-familja tieħu dak l-ammont. Ngħid li iva, din kien spjegahieli. Għalhekk l-ewwel għidt li jekk inweġġa' nieħu xi ħaġa.

Qed nigi referut għal Dok MSV 1, MSV 2, (Important Notes) MSV 4 u MSV 5 (Statutory Notice) u nikkonferma li fuqhom hemm il-firma tiegħi.

Qed jingħad li permezz ta' dan l-ilment qed nuri dispjaċir li xtrajt il-polza fl-1998, u qed jingħad li bejn l-1998 u l-2003, bdejt nirċievi l-Bonus Statements u nara l-interessi neżlin u minkejja dan xorta xtrajt polza fl-24 ta' Settembru 2003.

U mistoqsi għalfejn minkejja li rajt il-bonuses neżlin xorta xtrajt polza oħra fl-2003, (din mhix parti mill-ilment), ngħid li dak iż-żmien għamilt l-oħra wkoll għax għandi tifel ieħor. Jien nirċievi l-karti u kont naħseb li dawn il-karti huma li intom qed turuni li qed tieħdu ħsieb li hemm il-poloz għaddejjin. U meta għamilt l-ohra, ma nafx kinux neżlin daqshekk kif qed tgħidu intom.

Qed jingħad li l-quotation tal-2003, meta tqabbilha ma' dik tal-1998, varjat għalkemm il-premium kien l-istess ammont ta' Lm100; u qed niġi mistoqsi għalfejn xtrajtha xorta meta jiena xtrajt l-istess prodott u setgħu ukoll jagħtuni inqas fuq din."[5]

[5] P. 139 - P. 141

Hawn l-Arbitru ġibed l-attenzjoni tal-Provditur tas-Servizz li kien qed jagħmel referenza għal dokument li mhuwiex ippreżentat u ġie maqbul li l-istess Provditur tas-Servizz jippreżenta dan id-dokument (il-*quotation* tal-2003) mal-*Affidavit* tas-Sur Victor Farrugia.

L-Ilmentatur kompla:

"Ngħid li fuq l-oħra li għamilt għad irrid niddeċiedi għax kif sejrin l-affarijiet hawnhekk, mhux qed jidhru sbieħ. L-ewwel irrid nitkellem fuq dawn il-poloz għax dawn il-poloz għalqu.

Qed niġi mistoqsi għalfejn meta rajt li l-affarijiet mhux sejrin tajbin għalfejn komplejt ninvesti mal-MSV fl-2012 u erġajt investejt fl-2017 u fl-2022 (polza Single Premium ta' €10,000 li għamiltha fl-2012, u li mmaturat fl-2017 fejn erġajt investejthom, u li mmaturat fl-2022 u erġajt investejthom), ngħid li dak bħalma diġa għidt, kont immur il-bank u kien ikun hemm xi offerta tajba naħseb u kont nagħmilha. Ngħid li fejn qaluli li kienet offerta tajba, għamilthom."[6]

Ġie ppreżentat l-*Affidavit*[7] ta' Victor Farrugia bħala *Chief Operations Officer* tal-MSV, li dan sostanzjalment jirrepeti dak li kien digà intqal fir-Risposta oriġinali sottomessa. Barra minn hekk, Victor Farrugia issottometta wkoll kopja tal-*quotations*[8] maħruġa fir-rigward ta' poloz oħra li l-Ilmentatur għamel wara dawk ilmentati.

Fit-tieni seduta tad-9 t'April 2024, l-Ilmentatur iddikjara[9] li mhux ser jagħmel kontroeżami tal-*Affidavit* ta' Victor Farrugia.

F'din is-seduta, xehed Chris Borg, ir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz li biegħ il-polza ilmentata lill-Ilmentatur. Hu xehed li:

"Ngħid li fis-sena 1998 kont naħdem il-BOV fil-fergħa tal-Mosta u kont fil-Bancassurance Department nieħu ħsieb il-Bancassurance.

Ngħid li jien kont liċenzjat biex inbiegħ dawn il-poloz, il-poloz tal-assikurazzjoni tal-MSV, partikolarment dawk tal-Endowment Assurance with Profits. Fil-fatt

[6] P. 141
[7] P. 144 - P. 149
[8] P. 150 - P. 156
[9] P. 157

kienu jagħtuna training u t-training kien il-ħin kollu għaddej. Fil-fatt, għadna nieħdu training s'issa fuqhom għax għadni nagħmel l-istess xogħol ukoll.

Ngħid li jiena niftakru lis-Sur TO. Qed narah hemmhekk u għadni d-dokumenti. Ngħid li ilni l-bank 28 sena u tlettax-il sena minnhom ħdimthom il-BOV tal-Mosta. Qed nagħrfu u anke lill-mara tiegħu. Ngħid li ġieli ltqajna matul is-snin.

Qed niġi referut għal Quotaiton datata 10 ta' Jannar 1998, f'isem ... (paġna 63 tal-proċess), l-Important Notes (Dok. MSV 2 – paġna 129 tal-proċess), il-Proposal Form (paġni 66 u 67 tal-proċess) u l-Avviż Statutorju (MSV 4 – paġna 136 tal-proċess).

Mitlub nikkonferma kontx biegħejt polza bin-Numru 40XXX f'isem ..., ngħid li iva.

Qed niġi riferut għall-Quotation datata 10 t'Ottubru 1997 f'isem TO (paġna 10 tal-proċess), il-Proposal Form (paġni 13 u 14) u l-Avviż Statutorju (MSV 5). Nikkonferma li hemm il-kitba tiegħi fuq dawn id-dokumenti u li jien biegħejt il-polza lis-Sur TO (Nru. 39XXX).

Ngħid li ltqajt mill-anqas darbtejn mas-Sur TO biex biegħejt dawn iż-żewġ poloz għax f'Ottubru tal-1997 kont tajt quotation u ma kienx sar il-proposal, imbagħad, ftit xhur wara, f'Jannar 1998 kien għamel żewġ proposti, jiġifieri, erġajna iltqajna.

Ngħid li aħna, l-BOV ma nirċevux commissions fuq dawn il-poloz, la dak iż-żmien u lanqas issa. Qatt ma rċevejt 1 cent fuq dak li biegħejt. Dan hu parti minn xogħoli.

Ngħid li l-proċess biex inbiegħu dawn il-poloz konna neħduh b'serjetà għax kif għidt qabel, kienu jagħtuna t-training, konna nitkellmu man-nies u konna ndumu nispjegaw. Kont nispjega li meta tagħmel dawn l-affarijiet ikun qed jinvesti u jkollu somma garantita li f'każ ta' mewt, anke l-għada li jagħmilha, l-assurance tħallas somma flus lill-eredi. Kont spjegajtlu dan u li din is-somma hija garantita.

Fuq in-naħa tal-investiment, kont spjegajtlu li l-Middlesea tinvesti l-flus li tieħu mingħand is-Sur TO u ta' ħafna nies oħra li tinvestilhom; u skont kif tinvestihom, fl-aħħar tas-sena tiddikjara bonus ta' kull sena u kemm jista' jkun

tiddikjara bonus ta' kull sena. Kont spjegajtlu li l-bonus kull sena ser ikun differenti għal 25 sena, u li kull sena jirċievi l-istatements biex ikun jaf kull sena kemm iddikjarat bonuses li dejjem ser jiżdiedu mal-polza.

Kont spjegajtlu li l-bonuses ta' kull sena, once li jkunu ddikjarati, huma garantiti. Kont spjegajtlu wkoll li l-prodott hu ta' riskju baxx minħabba f'hekk, u fl-aħħar tal-25 sena l-MSV tista' tagħti bonus finali jew Terminal Bonus. Erġajt spjegajtlu li dan mhux garantit u l-bonus skont il-Middlesea Valletta dak iż-żmien kif ikunu sejrin l-investiment tagħhom.

Kont spjegajtlu wkoll li jekk jiġbidhom qabel iż-żmien ser ikun hemm spejjeż ta' ħruġ, jiġifieri, ma jaqbillux jiġbidhom qabel iż-żmien.

Kont spjegajtlu wkoll, kif kont nispjega lil kulħadd, li dan il-prodott, skont il-current legislation, il-liġi ta' bħalissa, huwa tax free, jiġifieri, ma jħallasx taxxa fuq il-qligħ, dejjem jekk nibqgħu bil-liġi ta' bħalissa.

Dwar il-figuri tal-Estimated Maturity Value fejn hemm żewġ figuri, wieħed bir-Reversionary u l-ieħor bit-Terminal Bonus, kont spjegajtlu li dawk huma projections maħdumin fuq ir-rati tas-sena ta' qabel mill-Middlesea Valletta. Ħamsa u għoxrin sena huwa żmien twil u żgur ma nistax ngħidlu li żgur ser jieħu dik is-somma għax kull sena ser ikunu skont kemm tiddikjara qligħ u bonuses il-Middlesea Valletta, jiġifieri, s-somma tal-Final Bonus jew is-somma nkluż it-Terminal Bonus bl-eżatt ma niggarantihomx jiena.

Ngħid li f'Jannar konna tkellimna kemm jista' ifaddal fis-sena s-Sur TO u skont dik il-figura ħdimna quotation u minn dik il-quotation ħriġnilu kemm kienu ser jieħdu l-eredi f'każ ta' mewt. Urejnih ukoll l-Estimated Maturity Value u anke l-Estimated Maturity Value including the Terminal Bonus.

Ngħid li mlejna l-Proposal Form li dak iż-żmien kienet bil-kitba, staqsejtu domandi, tajtu l-Avviż Statutorju, u għidtlu biex imur id-dar u jaħsibha u jekk jerġa' lura mill-ħsieb jista' fi ħmistax-il ġurnata jikkanċella kollox u ma jitlef xejn."[10]

L-Ilmentatur qal li l-persuna li biegħetlu l-polza mhix is-Sur Christopher Borg. Hawn l-Arbitru wera lill-Ilmentatur dokument datat Jannar 1998 fejn l-

[10] P. 157 – P. 159

Ilmentatur innifsu ikkonferma li hemm il-firma tiegħu. Dan l-istess dokument jinkludi wkoll il-firma tas-Sur Christopher Borg mill-*branch* tal-BOV tal-Mosta. Eventwalment, l-Ilmentatur qal li min biegħelu l-polza kien jismu Benny Camilleri.

L-Arbitru staqsa lis-Sur Chris Borg jekk kienx hu li fiehem u biegħ il-polza lis-Sur TO jew jekk setax xi ħadd tah il-formola biex jiffirmaha.[11]

Is-Sur Borg irrisponda li:

"Ngħid li ma jistax ikun li ffirmajtha biss għax, kif għidt, jagħtuna training u nieħdu dawn it-tip ta' meetings bis-serjeta. Mhux just jaqdi n-nies xi ħadd ieħor u jien niffirma. Biss biss rajt il-Proposal Form li dak iż-żmien kienet bil-miktub u trid il-ħin biex timliha. Ngħid li dik konna dejjem nimlewha quddiem il-klijent għax inkunu rridu nistaqsuh għandux mard fil-familja, informazzjoni fuq tul u piż u dak il-ħin jagħtuna r-risposti. U fil-Proposal Form hemm xi medical history tal-familja tiegħu li nkunu staqsejnih dak iż-żmien.

Ngħid li l-bank ħdimt ma' ħafna niex u ma niftakarx li kien hemm xi Benny Camilleri.

Nikkonferma li l-kitba fuq il-Proposal Form hija tiegħi."[12]

Fil-kontroeżami, Borg kompla li:

"Qed niġi riferut ghall-Bancassurance Quotation (paġna 10 tal-proċess) fejn hemm tliet figuri u hemm marka taħt waħda mit-tliet figuri li hemm, il-figura ta' Lm8,285,43. Ngħid li dik il-marka m'għamilthiex jiena għax mhux l-abitudni tiegħi li nimmarka l-quotations għax, kif għidt qabel, is-somma finali tiddependi fuq ħafna affarijiet. Ma nagħmilx enfasi fuq is-somma finali.

Ngħid li jiena rajtu dan id-dokument għax bagħtuli l-proposta u l-quotations immarkati u dik il-linja mhix il-linja tiegħi kif nagħmilhom jiena."[13]

F'din is-seduta, l-Ilmentatur għamel is-sottomissjonijiet verbali tiegħu, fejn stqarr li:

---

[11] P. 159
[12] P. 159 – P. 160
[13] P. 160

"Jiena nibqa' insostni li ma kienx is-Sur Chris Borg li biegħeli l-polza imma kien ħaddieħor.

Il-persuna li biegħetli l-polza (li seta' kien Benny Camilleri) kien wegħdni li fl-aħħar kont ser nieħu s-somma ta' Lm8,285.43 kif hemm immarkat fil-quotation. Kien wegħdni li dik is-somma kienet garantita. U kien għamilhieli bil-biro.

Ngħid li kieku l-ammont kien zgħir ma kont ngħid xejn imma hemm differenza kbira. Ngħid li hu qalilna li tista' tvarja naqra b'ammont żgħir, li tista' tvarja bi ftit. Ngħid li pinġuhielna vera sabiħa. Tant insista li din is-somma konna ser nieħdu li hu immarkalna din is-somma bil-biro."[14]

Il-Provditur tas-Servizz ukoll għamel is-sottomissjonijiet verbali tiegħu:

"Ngħid li l-Ilmentatur xtaq ifaddal xi ħaġa żgħira fis-sena għall-futur tiegħu u ta' wliedu u qagħad fuq il-parir tar-rappreżentant tal-BOV li, kif qal l-ilmentatur qallu li kienet offerta tajba.

L-Ilmentatur xtara dawn il-poloz. Fil-fatt, kienet offerta tajba għax dawn il-poloz, bħal kont tal-bank kienu bla riskju għax il-kapital kien garantit flimkien mal-bonuses li kienu iddikjarati. Kien parir li jixtri l-polza flok iħalli l-flus il-bank, u dan kien parir tajjeb għax kien tax free u tagħtu return ħafna aktar milli kieku ħalla l-flus il-bank. Fil-fatt, għamel qligħ ta' 3.41%. L-Ilmentatur, fil-fatt, baqa' jixtri prodotti simili għax, skont hu, kienet offerta tajba.

Fl-umli opinjoni tagħna, hemm nuqqas ta' kredibilità tax-xhud u, għalhekk, qed nikkontestawha għal diversi raġunijiet. Fl-ewwel lok, l-Ilmentatur mar minn jeddu biex jixtri l-poloz mingħand il-BOV għax hu qal, 'kienu qaluli xi ħbieb biex ninvesti dawn il-flus biex wara ħamsa u għoxrin sena nieħu somma.' Għalhekk, kienu l-ħbieb li ħajruh u mhux il-BOV li ħajritu jixtri dawn il-poloz. U fl-umli opinjoni tagħna, jekk tkellem mal-ħbieb u daħħlulu f'moħħu li ser jieħu somma mingħajr ma jikkwalifikawhielu mhux it-tort tas-Sur Borg illi s-Sinjur forsi mar b'dik l-impressjoni.

L-Ilmentatur kellu żewġ laqgħat qabel ma xtara dawn il-poloz u, għalhekk kellu tliet xhur biex jaħsibha jixtrihomx jew le, però, il-memorja ma servitux lis-

---

[14] *Ibid.*

Sinjur għax ma jiftakarx li mar żewġ laqgħat. Fil-fatt, qal, 'Ma nafx eżatt għax għaddew ħamsa u għoxrin sena.' Mela la l-ilmentatur ma jiftakar il-laqgħa ma' Chris Borg u kemm kellu, aħseb u ara, kemm jiftakar kelma b'kelma x'qallu s-Sur Borg.

Fl-ilment, l-Ilmentatur qal li Chris Borg wiegħedu, però, fix-xhieda l-Ilmentatur ikkontradixxa ruħu u qal 'jaf li jinżel u jvarja'. Veru li qal li naqra, però, qal li jvarja, jiġifieri, l-ewwel ngħidu 'wegħda' u 'garantit' imbagħad 'ivarja bi ftit'.

Imbagħad, fix-xhieda l-Ilmentatur qal li Chris Borg ma spjegalux id-differenza bejn is-Sum Assured, ir-Reversionary u t-Terminal, però, l-Ilmentatur imbagħad hu stess ammetta li hu biss iffoka fuq l-ogħla ammont, jiġifieri, dak kollu li spjegalu s-Sur Borg fuq it-tnejn l-oħra injorahom għax hu ddeċieda li jiffoka fuq l-ogħla ammont. Fil-fatt, meta staqsejtu x'qallu fuq it-Lm2,131 u s-Lm6,025, qal, 'ngħid li jiena iffokajt l-aktar fuq din il-figura', jiġifieri t-Lm8,285. 'Issa jekk qalli xi ħaġa fuqhom ukoll, ma nafx, jista' ikun. La qegħdin hawnhekk, jista' ikun li qalli xi ħaġa fuqhom.'

Dan jerġa' jikkonferma li ma jiftakarx l-ispjegazzjoni tas-Sur Borg u l-memorja tiegħu hija selettiva tassew.

Għalhekk fl-opinjoni tagħna, mhuwiex ġust illi nistrieħu fuq il-verżjoni tal-ilmentatur għax ma jiftakarx l-ispjegazzjoni u ffoka fuq l-ogħla ammont biss. Għalhekk, semmai għandna nistrieħu fuq id-dokumentazzjoni li mkien ma twiegħed l-Estimated Maturity Value jew li tgħid li tista' tvarja bi ftit biss.

Illum xehed is-Sur Borg u qalilna li ltaqa' miegħu darbtejn u li spjegalu l-karatteristiċi tal-polza, dawn li hemm fl-Important Notes, li spjegahomlu bil-kelma u li qatt ma kien wiegħedu jew qallu li jonqsu bi ftit.'

Għalhekk, inħossu li l-ebda kumpens ma huwa dovut oltre l-Maturity Value."[15]

Wara din is-seduta, l-Ilmentatur informa lill-Uffiċċju tal-Arbitru li l-persuna li biegħetlu l-polza ma kienx Benny Camilleri, kif indika bi żball waqt is-seduta, iżda kien Louis Gatt, uffiċjal fil-fergħa tal-BOV tal-Mosta.

[15] P. 161 - P. 162

Eventwalment, inħareġ Digriet[16] datat 29 t'April 2024, fejn permezz tiegħu, l-MSV ġie ordnat jindaga mal-*Bank of Valletta p.l.c.* jekk bejn Ottubru 1997 u Jannar 1998 kienx hemm uffiċjal tal-Bank b'dan l-isem fil-fergħa tal-Mosta, u, jekk ikun il-każ, din il-persuna tittella' tixhed dwar dan il-każ.

Kopja ta' dan id-Digriet intbagħat ukoll lill-*Bank of Valletta p.l.c.* sabiex ikunu eżentati minn kull obbligu ta' privatezza u protezzjoni tad-data biex jagħtu l-informazzjoni mitluba, inkluż, id-dettalji kif din il-persuna, jekk ikun il-każ, jista' jsir kuntatt magħha.

Eventwalment, il-Provditur tas-Servizz ippreżenta Nota[17] lill-Arbitru fejn ġie dikjarat li:

"Illi in segwitu tad-digriet tat-Tribunal tad-29 ta' April 2024, MMSV għamlet l-indaġni tagħha mal-Bank of Valletta plc (BOV) dwar jekk Louis Gatt kienx jaħdem fil-fergħa tal-BOV tal-Mosta bejn Ottubru 1997 u Jannar 1998 u rriżulta illi Louis Gatt kien fil-fatt ukoll jaħdem fil-fergħa tal-BOV tal-Mosta f'dak il-perjodu."

L-istess Provditur tas-Servizz informa[18] lill-Uffiċċju tal-Arbitru li sar kuntatt ma' Louis Gatt u nfurmahom, fost oħrajn, li ma jiftakarx ibiegħ il-poloz lill-Ilmentatur.

Kif mitlub, ġie ppreżentat l-*Affidavit*[19] ta' Louis Gatt, fejn, iddikjara li ma kienx hu l-persuna li biegħ iż-żewġ poloz in kwistjoni lill-Ilmentatur.

Saret seduta oħra fid-29 ta' Lulju 2024 għall-kontroeżami ta' Louis Gatt li qal:

"Qed jingħad li l-ilmentatur fl-10 t'Ottubru 1997, kien tħaddet miegħi skond il-karta oriġinali li qed jgħid li tajtu jien, fejn jgħid li jien spjegajtlu li l-Life Policy kienet għal ħamsa u għoxrin sena u wara kellu jirċievi din iċ-ċifra fejn taf tilgħab bi ftit.

Ngħid li jien ma niftakarx li kellimt lis-Sur TO; u minn kif tidher l-applikazzjoni tal-polza tidher ċara u tonda li hija bil-kalligrafija tas-Sur Christopher Borg, kemm tas-Sur TO u kemm tat-tifel tiegħu, ….

---

[16] P. 166 - P. 167
[17] P. 171
[18] P. 172 - P. 173
[19] P. 177

Ngħid li l-polza tidher li mibjugħa minn Christopher Borg.

Mistoqsi mill-Arbitru jekk niftakarx jekk kellimtx lis-Sur TO, ngħid li le.

Mistoqsi dakinhar kontx inkarigat minn dan ix-xogħol, ngħid li fil-Branch tal-Mosta bdejt fl-1995. Eventwalment, kien ġie Christopher Borg, kien new entrant, fil-bidu u gie trained fuq life assurances u kien beda jagħmel il-life assurances hu wkoll. Hu, mhux hu wkoll. Eventwalment, Christopher Borg kien kompla jagħmel il-life assurances.

Ngħid li domt f'dik il-Branch sal-2003 imma jien sa dak iż-żmien ma bqajtx is-sales person jew sales representative tal-Bancassurance. Jiġifieri, kelli ħafna rwolijiet differenti fil-Local Banking. Infatti, sal-aħħar erba' snin kont Head tal-Personal Banking.

Qed jingħad li meta l-Ilmentatur ġie jagħmel il-Life Policy f'Ottubru tal-1997, jien kont hemmhekk u kont nagħmilhom dawn il-Life Policies. Qed jingħad li l-Ilmentatur mill-Mosta u kull meta kien jiġi jsarraf xi ċekk kien jarani hemm. Ngħid li kont naħdem il-Bank of Valletta l-Mosta u jiftakarni żgur għax domt tmien snin nagħti servizz hemmhekk lill-klijenti."[20]

L-Ilmentatur baqa' jsostni li kien is-Sur Louis Gatt li kellmu u biegħlu l-polza. U jgħid li, safejn jaf hu, d-dokument fejn hemm il-firma tas-Sur Chris Borg qatt ma kien għandu. Sar jaf b'dan id-dokument meta beda l-proċeduri f'dan il-każ.[21]

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.[22]

---

[20] P. 179 - P. 180
[21] P. 180
[22] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)

Il-punt kruċjali f'dan l-Ilment jittratta l-allegat wegħdiet li saru lill-Ilmentatur firrigward tal-ammont li hu kellu jirċievi mal-maturità taż-żewġ poloz li hu għamel mal-Provditur tas-Servizz.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienu qed jinbiegħu il-poloz ilmentati, x'ġie mwiegħed lill-Ilmentatur u x'eventwalment ġie mogħti jew offrut lilu mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgħ tal-prodotti ilmentati u, fuq kollox, jekk dawn laħqux *"l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaż-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment."*[23]

L-Arbitru għandu quddiemu sitwazzjoni partikolari dwar dak li verament ġara u x'intqal waqt il-laqgħat tal-bejgħ.

Primarjament, l-Arbitru jinnota li l-Ilmentatur qed jinsisti li l-persuna li biegħetlu l-poloz ilmentati ma kienx Chris Borg, li iżda huwa l-istess Chris Borg il-persuna innotat fuq id-dokumenti kollha ppreżentati u li hu stess ikkonferma li l-firem fuq l-istess dokumenti huma tiegħu. Oriġinarjament, l-Ilmentatur semma[24] li kien ċertu Benny Camilleri li biegħ il-poloz in kwistjoni. Għal dan, Chris Borg saħaq[25] li minkejja li l-Bank ħadem ma' ħafna nies, ma jiftakarx li kien hemm xi impjegat bl-isem li qed jagħmel referenza għalih l-Ilmentatur. Il-verżjoni tal-Ilmentatur inbidlet u eventwalment informa lill-Arbitru li l-isem Benny Camilleri kien issemma bi żball, u stqarr li r-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz li biegħlu l-poloz kien proprju Louis Gatt, ukoll fil-fergħa tal-BOV tal-Mosta.

Ġie fil-fatt ikkonfermat[26] li fil-perjodu bejn Ottubru 1997 u Jannar 1998, Louis Gatt kien jaħdem f'din il-fergħa, iżda permezz ta' *Affidavit* sottomess, iddikjara[27] li ma kienx hu l-persuna li biegħ dawn l-istess poloz, u kompla jagħmel dan fil-kontroeżami.[28]

Wara dan kollu, l-Ilmentatur xorta waħda baqa' jinsisti li kien Louis Gatt li kellmu u eventwalment biegħlu l-poloz in kwistjoni. Minkejja dan, ma ġiet ippreżentata l-ebda tip ta' prova jew evidenza li b'xi mod setgħet tirrifletti dan kollu. Anzi

[23] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[24] P. 159
[25] P. 160
[26] P. 171
[27] P. 177
[28] P. 179

hemm xhieda ġuramentata li l-kalligrafija fuq il-*Proposal Form* hija wkoll ta' Chris Borg.

L-Arbitru ma jħossx li għandu jiddubita mill-fatt jekk kienx Chris Borg li biegħ dawn il-poloz. Chris Borg innifsu xehed[29] li jiftakar lill-Ilmentatur u li ġieli ltaqgħu tul is-snin, ikkonferma[30] li kien hu li biegħ dawn l-istess poloz; id-dokumenti sottomessi juru wkoll il-firma tiegħu u, fuq kollox, l-Arbitru jħoss ukoll li kieku ma kienx Chris Borg li verament biegħ dawn il-poloz, dan tal-aħħar ma seta' kellu l-ebda interess li jidħol fil-mertu ta' xhieda, dikjarazzjonijiet u, fuq kollox, responsabilità ta' ammissjoni ta' xi ħaġa li hu m'għamilx.

F'dan ir-rigward, l-Arbitru ma jistax ma jinnutax kemm il-verżjoni mogħtija minn Chris Borg dwar il-mod kif sar il-bejgħ tal-poloz in kwistjoni hija dettaljata u, fuq kollox, iħoss li din hija waħda kredibbli. Mill-banda l-oħra, kruċjali li janalizza l-fatt ukoll jekk dan il-każ hux kwistjoni fejn hemm xi forma ta' memorja selettiva min-naħa tal-Ilmentatur li jiftakar li jrid jew li jaqbillu.

L-Ilmentatur stqarr li kien hu li mar il-fergħa tal-BOV wara li xi ħbieb tiegħu kienu qalulu biex *'... ninvesti dawn il-flus biex wara ħamsa u għoxrin sena nieħu somma.'*[31] Qal li kien hemm persuna li tagħtu l-ispjegazzjoni u, kif iddikjarat fuq dokument li hu għandu, kien iħallas l-ammont ta' Lm100 fis-sena għal perjodu ta' ħamsa u għoxrin sena u li għalhekk jammontaw għal Lm2,500, u wara dan iż-żmien, kien ser jaqla' Lm8,285. Qal li ġie spjegat lilu l-fatt li jekk ikollu xi aċċident jista' jirrapporta dan, iżda fuq kollox stqarr li s-somma ta' Lm8,285 li hu kellu jirċievi mal-maturità ġiet anke immarkata bil-*biro.*

Minkejja li insista fuq is-somma ta' Lm8,285 fuq kull polza, fil-kontroeżami l-Ilmentatur imbagħad stqarr li *"... kulma qalli għal dawn it-Lm8,000, kien li jaf jinżel u jvarja xi naqra. Dak kulma kien qalli, li jinżel xi naqra."*[32] Dan għalhekk ifisser li l-Ilmentatur kien konxju tal-fatt li l-ammont ikkwotat lilu seta' jvarja filwaqt li kien jaf[33] ukoll li f'każ ta' mewt l-eredi tiegħu jieħdu s-somma ta' Lm2,131.

---

[29] P. 157
[30] P. 158
[31] P. 139
[32] P. 140
[33] *Ibid*.

L-Arbitru jirreferi għall-argument tal-Provditur tas-Servizz li minkejja li l-Ilmentatur kien qed jirċievi l-*Bonus Statements* tul is-snin, u li minn dawn kien jirriżulta li l-interessi kienu bdew neżlin, xorta waħda xtara polza oħra f'Settembru 2003.

L-Arbitru jirrikonoxxi l-fatt li minkejja li l-Ilmentatur kien qed jirċievi dawn l-i*statements* kull sena, mhux neċessarjament kien f'pożizzjoni li jifhem il-kontenut ta' dawn l-istess *statements* u li, fuq kollox, hu ma kienx ser jieħu dik is-somma allegatament imwiegħda lilu.

Kif anke ddikjara hu stess, l-Ilmentatur kien imur *"... il-bank u kien ikun hemm xi offerta tajba naħseb u kont nagħmilha. Ngħid li fejn qaluli li kienet offerta tajba, għamilthom."*[34]

Fl-istess waqt, u kif anke saret referenza aktar kmieni, huwa diffiċli li jiġi aċċettat li kulma fehem minn dak li qallu r-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz kien biss li l-ammont ta' Lm8,285 jingħata lilu mal-maturità ta' kull polza hekk kif maqbul permezz tal-kuntratt.

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir *'compounding'* b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fl-1997 u fl-1998, ma kinitx xi ħaġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal 25 sena sħaħ. Għaldaqstant, mill-banda l-oħra, kruċjali li jiġi ikkunsidrat il-fatt li anke persuna mhux tant intiża fil-finanzi tifhem li mhux floku tassumi li dawn ir-rati kienu ser jibqgħu f'dak il-livell għal 25 sena speċjalment peress li l-kontribuzzjonijiet tiegħu kienu mifruxa fuq 25 sena u mhux xi *'lump sum investment'* li tista' tiġi investita mill-ewwel biex torbot ir-rati tal-imgħax għal żmien twil. Dan apparti li dak iż-żmien, *bonds* għal terminu twil fil-Lira Maltija ma kinux jeżistu.

L-Arbitru jifhem li polza bħal din ilmentata taħdem hekk kif spjegat mill-Provditur tas-Servizz fit-tweġiba għall-ilment u anke minn Victor Farrugia fl-*Affidavit* tiegħu, u mhu fl-ebda ħin jiddeċiedi mod ieħor.

Iżda, tikkunsidra l-fatt li l-Ilmentatur kien konxju li s-somma kkwotata lilu setgħet tvarja, u l-fatt li hemm avarija kbira bejn l-ammonti indikati lilu fil-mument tal-bejgħ u l-ammonti offruti mal-maturità, huwa wkoll riflessjoni tal-ottimiżmu żejjed u n-nuqqas ta' kawtela mill-Provditur tas-Servizz dak iż-żmien meta d-data

[34] P. 141

tal-maturità kienet ferm ’il bogħod. Il-Provditur tas-Servizz messu kien aktar kawt fil-kwotazzjonijiet li joħroġ u flok waħda messu ħareġ *spectrum* ta’ kwotazzjonijiet maħduma b’rati differenti għax, kif intqal, fuq perjodu ta’ ħamsa u għoxrin sena xejn ma jibqa’ stabbli. Fil-fatt, ingħad li wara s-sena 2000 bdew joħorġu tliet kwotazzjonijiet u mhux waħda, u dan jgħin biex il-klijent jifhem li ma kien hemm xejn garantit għal ħamsa u għoxrin sena.

F’deċiżjonijiet preċedenti mogħtija mill-Arbitru, intqal diversi drabi li tintuża l-kelma *‘estimated’* fi kwotazzjoni mogħtija lil klijent prospettiv ma kienx biżżejjed. Iżda, barra minn hekk, l-Arbitru huwa tal-fehma wkoll li l-argument li l-użu tal-kelma *‘estimated’* tista’ tfisser li filwaqt li l-ammont ma kienx garantit, kellu jkun bejn wieħed u ieħor viċin is-somma kkwotata, għandu validità limitata. Kieku qed nitkellmu fuq kuntratt ta’ ftit xhur, wieħed jifhem li l-*‘estimated’* tkun madwar ftit perċentwali ’l hawn jew ’l hemm. Iżda, f’kuntratt ta’ ħamsa u għoxrin sena, il-kelma *‘estimated’* tieħu tifsira ferm differenti minħabba li t-tul ta’ żmien idaħħal element ta’ inċertezza. Għalhekk, għall-benefiċċju taż-żewġ partijiet, kien ikun aħjar li kieku f’kuntratt ta’ tul ta’ żmien, flok *‘estiamted’,* jiġi użat terminu aktar ċar, bħal *‘amount projected but not guaranteed based on current return’.*

Permezz t’hekk, flimkien mal-fattur imsemmi aktar ’il fuq f’din id-deċiżjoni li jirrigwardja l-kwotazzjonijiet b’rati tal-imgħax differenti, il-kwotazzjoni mogħtija lil klijent prospettiv tkun qed tinkorpora żewġ punti prinċipali – il-fatt li l-polza mhix sempliċiment tali li jitħallas ċertu *premium* annwali u mal-maturità wieħed ikun intitolat għal somma partikolari, u li l-ammont li qed jiġi pproġettat mhuwiex garantit minħabba li dan jiddependi fuq ir-rata tal-imgħax fil-mument li ġiet maħruġa l-kwotazzjoni u li, fuq kollox, din ir-rata tista’ tvarja.

Għalhekk, l-Arbitru jasal għall-konklużjoni li filwaqt li ma hemmx aspettattiva leġittima min-naħa tal-Ilmentatur li jitħallas l-ammont sħiħ mitlub bħala xi ħaġa li kienet garantita irrispettivament mill-andament tal-investimenti marbutin mal-poloz, xorta hemm każ li jitħallas ftit iżjed minn dak offrut lilu għax il-Provditur tas-Servizz seta’ ħa miżuri oħra biex ma jkunx hemm aspettattivi irreali anke jekk mhux leġittimi.

Għalhekk, għar-raġunijiet kollha mogħtija aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni, l-Arbitru jiddeċiedi li l-Ilment huwa wieħed ġust, ekwu, u raġonevoli, u ser jilqgħu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-deċiżjoni.

Kumpens

F'dan il-każ, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-Ilmentatur, sal-limitu ta' fejn kienu leġittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tiegħu kienu li mal-maturità taż-żewġ poloz, hu kien ser jirċievi s-somma totali ta' Lm16,570.86[35] li iżda fid-data tal-maturità, ġie offrut ferm inqas. Iżda, ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentatur kienu kompletament leġittimi.

L-Arbitru jrid jasal għal kumpens li jrid ikun ibbażat fuq ġustizzja ekwitattiva kif huwa dovut li jagħmel espressament permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta. Filwaqt li jara wkoll li dan l-ammont ikun raġonevoli, dan ma jistax ikun preċiż minħabba li hemm diversi fatturi li jridu jiġu ikkunsidrati.

Primarjament, minkejja li mal-maturità tal-polza, l-ammont offrut lill-Ilmentatur ma kien xejn viċin dak oriġinarjament ikkwotat lilu, ma ġiet ippreżentata l-ebda prova li ħamsa u għoxrin sena ilu, hu kellu xi għażliet oħra ta' investiment jew tfaddil u li minnhom seta' jkollu ritorn daqs dak ikkwotat jew iktar u, għalhekk, ifisser li ma ġiet ippreżentata l-ebda prova ta' xi *opportunity loss* imġarrab mill-Ilmentatur innifsu.

Dan minbarra l-fatt ukoll li permezz ta' dawn il-poloz, l-Ilmentatur żgur li ma kellu xejn x'jitlef. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-ħajja, l-Ilmentatur kellu ċ-ċans li jikkontribwixxi għat-tfaddil permezz ta' dawn l-istess poloz u dan billi jħallas ammont żgħir kull sena għal ħamsa u għoxrin sena sħaħ.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru ħares lejn l-andament kumplessiv tal-poloz, ra li r-rendiment tagħhom kien ta' aktar minn tlieta fil-mija[36] li, fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin u, għalhekk, dan għandu wkoll jiġi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investiment kien sostanzjalment garantit.

---

[35] Lm 8,285.43 għal kull polza.
[36] P. 148

Għalhekk, l-Arbitru jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħata lill-Ilmentatur bħala kumpens fuq polza bin-numru 40XXX hija ta' **€1,193**, u dik fuq il-polza bin-numru 39XXX hija ta' **€1,196**.

Għaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV LIFE p.l.c* tħallas lill-Ilmentatur is-somma totali ta' elfejn, tliet mija u disgħa u tmenin ewro (€2,389), b'żieda mas-somma diġà offruta, cioè, mas-somma ta' €15,923.11[37] u, għalhekk, iħallsu s-somma kumplessiva ta' €18,312.11 fir-rigward taż-żewġ poloz ilmentati.

Il-kumpens għandu jitħallas fi żmien ħamest ijiem ta' xogħol mid-data ta' din id-deċiżjoni. Jekk dan ma jsirx, il-ħlas għandu mbagħad isir bl-imgħax ta' 4.25% fis-sena mill-iskadenza tal-ħamest ijiem sad-data tal-ħlas effettiv.

L-ispejjeż ta' dan il-każ huma għall-Provditur tas-Servizz.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji
<u>Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru</u>

Dritt ta' Appell

Id-Deċiżjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, ħlief għad-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 20 (għoxrin) ġurnata mid-data tan-notifika tad-Deċiżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deċiżjoni skont 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 artikolu 26(4) tal-Att, għandhom ikunu magħmula mal-Arbitru, b'notifika lill-

[37] P. 144 - €7,951.63 għall-polza bin-numru 40248 u €7,971.48 għall-polza bin-numru 39930.

parti l-oħra, fi żmien 15 (ħmistax)-il ġurnata min-notifika tad-Deċiżjoni skont l-artikolu msemmi.

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

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-proceduri u f'liema proporzjon, skont ic-cirkostanzi partikolari tal-każ.

L-ispejjeż tal-proceduri 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 m'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' Organizzazzjoni u Proċedura Ċivili.