Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 207/2023

ES

('l-Ilmentatur')

vs

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

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

Seduta tal-10 ta' Mejju 2024

L-Arbitru,

Wara li ra l-Ilment magħmul kontra s-soċjetà MAPFRE MSV Life p.l.c. dwar il-polza ta' assikurazzjoni fuq il-ħajja bin-numru 35576 favur l-Ilmentatur.

L-Ilment, fis-sustanza tiegħu, jittratta l-fatt li meta l-polza mmaturat, l-ammont offrut kien ferm inqas minn dik li huwa jallega li MSV kienet iggarantietlu, u wkoll jittratta allegat nuqqas ta' spjegazzjoni mir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz meta dan ġie biex ikkonvinċih jixtri l-polza in kwistjoni.

L-Ilment [1]

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

<u>Deskrizzjoni tal-Ilment</u>

1. L-Ilmentatur spjega kif qabel ma ġiet finalment konkluża l-polza bin-numru 35576 u, *cioè*, il-kuntratt ta' assikurazzjoni fuq il-ħajja fit-23 t'April 1997 ma' *Middle Sea Valletta Life Assurance Co. Ltd.,* favur l-Ilmentatur, li twieled fit-18 ta' Mejju 1960, ċertu Joseph Borg, rappreżentant tal-

[1] Formola tal-Ilment minn Paġna (P.) 1-11 b'dokumentazzjoni addizzjonali minn P. 12-81.

imsemmija *Middle Sea*, iltaqa' darbtejn mal-Ilmentatur u ma' martu SS fid-dar tagħhom.

2. L-Ilmentatur spjega kif qabel l-ewwel laqgħa, l-imsemmi Joseph Borg kien ċempillu u talbu biex jiltaqgħu. L-Ilmentatur ippremetta li la hu u lanqas martu ma kienu qatt qabel b'ebda mezz talbu li jiltaqgħu miegħu jew ma' xi rappreżentant ieħor tal-MSV għal ebda skop u li ma kienu qatt qed jistennew l-imsemmija telefonata, fis-sens illi l-inizjattiva mill-bidunett ittieħdet biss minn Joseph Borg. L-Ilmentatur spjega li, b'hekk, ftiehemu appuntament għall-ewwel laqgħa li seħħ f'nofs Marzu 1997 id-dar tagħhom.

3. L-Ilmentatur spjega kif f'din l-ewwel laqgħa, filwaqt li ħadd ma ffirma ebda karti, l-imsemmi Joseph Borg spjega lilu u lil martu permezz ta' *graph* magħmula minnu stess li jekk l-Ilmentatur iħallas mitejn lira Maltin (Lm200) bħala *premium* fis-sena fuq polza li timmatura wara ħamsa u għoxrin sena, fl-għeluq tagħha l-Ilmentatur jitħallas madwar sbatax-il elf lira Maltin (Lm 17,000), ekwivalenti għal €39,599.35.

4. Ġie spjegat li fuq dan id-diskors tar-rappreżentant tal-MSV, Joseph Borg, kemm l-Ilmentatur u kemm martu kienu interessati u għalhekk Joseph Borg qalilhom li 'l quddiem ser jerġa' jiġi għandhom biex jiġu ffirmati l-karti meħtieġa ħalli jseħħ il-kuntratt ta' assikurazzjoni. L-Ilmentatur spjega kif b'hekk, wara din l-ewwel laqgħa, Joseph Borg reġa' ċempillu biex jiffissaw appuntament għat-tieni laqgħa li fil-fatt seħħet fil-15 t'April 1997.

5. L-Ilmentatur ippremetta li wara li fl-ewwel laqgħa, meta ma ġew iffirmati ebda karti u Joseph Borg kien wiegħed li bil-ħlas ta' *premium* ta' Lm200 jitħallas Lm17,000 meta tagħlaq il-polza ħamsa u għoxrin sena wara, fit-tieni laqgħa tal-15 t'April 1997 huwa kompla jħajjarhom billi aċċertahom li jekk l-Ilmentatur jidħol għall-polza bil-ħlas tal-*premium* ikun ogħla minn dak li kien semmielhom qabel fl-ewwel laqgħa, *cioè*, jiżdied il-*premium* ftit ieħor sal-ammont ta' Lm235 fis-sena, malli timmatura l-polza f'għeluq il-25 sena, l-Ilmentatur jitħallas Lm20,000, ekwivalenti għal €46,487.48. L-Ilmentatur issottometta illi kliem Joseph Borg lilu u lil martu kien "*Dawn l-għoxrin elf* (Maltin) *żgur teħduhom*".

6. L-Ilmentatur issottometta illi fuq dan id-diskors ta' Joseph Borg in rappreżentanza ta' *Middle Sea* ta' eventwali ħlas ta' Lm20,000, hu u martu kienu disposti li hu jidħol għal din il-polza. L-Ilmentatur żied jgħid li la hu u lanqas martu ma jifhmu xejn f'dawn l-affarijiet ta' *insurance* u li meta Joseph Borg qalilhom "*Dawn l-għoxrin elf* (Maltin) *żgur teħduhom*" martu u hu serrħu rashom li hekk ser jiġri 'l quddiem.

7. L-Ilmentatur kompla jgħid li għalhekk fl-isfond ta' dan id-diskors ta' Joseph Borg, ġew iffirmati f'din it-tieni laqgħa fid-dar tagħhom fil-15 t'April 1997 is-segwenti dokumenti, li waslu għall-iffinalizżar tal-polza ossija l-kuntratt fit-23 t'April 1997:

    a. *Life Assurance Quotation,* iffirmata minn Joseph Borg in rappreżentanza ta' *Middle Sea* u rilazzata lill-Ilmentatur (annessa bħala Dok. 'D' mal-Ilment), biċ-ċifra li kien semmielhom u wegħda ta' ħlas ta' Lm 20,000, indikata fin-numru 4.

    b. *Proposal Form* (anness bħala Dok. 'E') li fost oħrajn tiddeskrivi l-polza bħala "*1st Policy Endowment with profits*" f'għeluq 25 sena bil-*premium* ta' "*LM 235*" fis-sena. L-Ilmentatur spjega li din il-*Proposal Form* meliha kompletament Joseph Borg u l-Ilmentatur iffirmaha kif idderiġih jagħmel hu stess. L-Ilmentatur żied li eventwalment din il-formola ġiet riċevuta mill-MSV fis-17 t'April 1997 kif ittimbrat fl-ewwel faċċata.

    c. Avviż Statutorju (anness bħala Dok 'F'), moghti mir-rappreżentant Joseph Borg lill-Ilmentatur fl-istess laqgħa tal-15 t'April 1997, li bih skont il-klawsola '4', l-Ilmentatur kellu ħmistax-il jum u b'hekk sat-30 t'April 1997 biex jaħsibha mill-ġdid u jekk ikun jixtieq jerġa' lura min-negozju. L-Ilmentatur issottometta li ma kien hemm xejn x'jikkunsidra għax kliem Joe Borg kien ċar daqs il-kristall u konvinċenti għall-aħħar, *cioè*, li meta tagħlaq il-polza ħamsa u għoxrin sena wara, dawn l-Lm20,000 żgur kien ser jeħodhom.

<u>Għaliex naqsu l-Provditur tas-Servizz</u>

8. L-Ilmentatur spjega kif kemm meta Joseph Borg in rappreżentanza ta' MSV irrilaxxa kif premess l-annessa *Life Assurance Quotation* iffirmata minnu u anke qabel ma l-Ilmentatur iffirma l-*Proposal Form* fuq l-istruzzjonijiet tiegħu stess, Joseph Borg qagħad kompletament sieket u ma spjegalhom assolutament xejn dwar it-tifsir tal-kliem użat f'dawn iż-żewġ dokumenti.

9. L-Ilmentatur żied jgħid li kif spjegalu l-Avukat Kenneth Cutajar meta ddeċieda li jressaq l-Ilment, din l-istess *Life Assurance Quotation* iffirmata minn Joseph Borg fil-15 t'April 1997, bil-*Proposal Form* iffirmata mill-Ilmentatur fl-istess data, ġiet uffiċjalizzata mill-*Middle Sea* fit-23 t'April 1997, bir-rata ta' *premium* ta' '*Lm235*' u somma finalment pagabbli ta' '*Lm20,133*', *cioè*, l-istess data ta' meta ġie meqjus li ġiet iffirmata l-polza ossija l-kuntratt u dan kif joħroġ mil-*Life Policy Schedule.* L-Ilmentatur issottometta li mal-Ilment kien qed jannetti wkoll kopja tad-dokument relattiv, '*The Comprehensive Life Policy*', maħruġ mill-*Middle Sea* u mogħti lilu.

10. L-Ilmentatur żied jgħid li inoltre anke fil-*cooling off period ta'* qabel ma ġie definittivament konkluż il-kuntratt ossija l-polza fit-23 t'April 1997, liema *cooling-off period* kien validu sat-30 t'April 1997, filwaqt li hu u martu kellhom moħħhom mistrieħ li żgur ser jitħallas Lm20,000 meta tagħlaq il-polza, *cioè*, fit-18 t'April 2022, kif kien ikkonvinċihom Joseph Borg f'isem MSV, la Joseph Borg u la ħaddieħor f'isem MSV ma ttantaw jerġgħu jkellmu lill-Ilmentatur biex forsi jiċċaraw xi affarijiet.

11. L-Ilmentatur ippremetta illi sa mill-bidunett li bdiet il-polza, hu dejjem ħallas il-*premium* meta kien dovut, oriġinarjament fl-ammont ta' Lm235 u 'l quddiem fl-ekwivalenti ta' €547.40 fis-sena u dan kollu fuq medda ta' 25 sena qabel ma mmaturat il-polza fit-18 t'April 2022, biex b'hekk ħallas total ta' *premia* ta' €13,685.

12. L-Ilmentatur spjega li b'ittra datata 22 ta' Marzu 2022 mibgħuta minn *MAPFRE MSV Life,* indirizzata lilu, hu ġie infurmat li l-polza tiegħu numru 35576 ser tagħlaq fit-18 t'April 2022 u li l-valur tagħha jammonta għal €19,747.87. L-Ilmentatur issottometta illi sa ma rċieva din l-ittra, hu u martu baqgħu dejjem moħħhom mistrieħ li malli tagħlaq il-polza fit-18

t'April 2022, hu ser jitħallas €46,587.48, *cioè*, l-ekwivalenti ta' Lm20,000, li Joseph Borg fil-15 t'April 1997 kien qalilhom li żgur jeħduhom.

13. L-Ilmentatur tenna jgħid li peress li kif qal l-unika diskors li ntqal lilu u lil martu Marisa qabel ma ffirma l-*Proposal Form* fil-15 t'April 1997 u qabel ma ġie effettivament konkluż il-kuntratt ossija l-polza ta' assikurazzjoni fit-23 t'April 1997, kien biss l-aċċertazzjoni mir-rappreżentant Joseph Borg li f'għeluq il-polza l-Ilmentatur jitħallas is-somma ta' Lm20,000 (€46,587.48), bi tweġiba għal din l-ittra ta' MSV, l-avukat tal-Ilmentatur weġibhom għan-nom tiegħu b'ittra datata 7 ta' Lulju 2022 li biha:

    a. MSV ġew infurmati li l-Ilmentatur ma kienx dispost li jaċċetta l-ammont ta' €19,747.87 minnhom indikat; u

    b. Li qed jitlob lil MSV tħallsu:

        i. Is-somma totali ta' €46,897.20 ekwivalenti għal LM 20,133, ammont uffiċjalizzat mill- *Quotation*, *cioè*, ftit aktar mil-Lm20,000 li Joseph Borg kien qal lill-Ilmentatur u lil martu fir-residenza tagħhom fil-15 t'April 1997 qabel ma ffirmaw il-*Proposal Form* li żgur kien ser jitħallas f'għeluq il-polza; jew

        ii. Mingħajr preġudizzju kull ammont ieħor, basta li jkun raġjonevoli għas-sodisfazzjoni tal-Ilmentatur.

14. L-Ilmentatur kompla jispjega li, kif spjegalu l-avukat, b'risposta mibgħuta lilu datata 13 ta' Lulju 2022, MSV , filwaqt li indikaw f'punt 6 li l-valur tal-polza tiegħu mal-għeluq tagħha fit-18 t'April 2022 kien fit-total ta' €21,243.01, huma rribattew il-parti l-kbira mill-ħlas li talabhom, essenzjalment fuq l-argumenti:

    a. F'paragrafu 8, li l-ammont ta' Lm20,000 f'Dok D u l-ammont finali ta' Lm20,133 f'Dok G fl-1997 ma kinux garantiti iżda kienu biss stimi ta' kemm jista' jkun il-valur tal-polza meta tagħlaq;

    b. Fit-tielet paragrafu f'paġna 3:

        i. Li dawn l-istimi tal-1997 ta' x'jista' jkun il-valur tal-polza meta tagħlaq fl-2022, kienu bbażati fuq is-sitwazzjoni ekonomika u rati ta' qligħ fl-1997; u

ii. Li sfortunatament, tul is-snin, dawn ir-rati ta' qligħ niżlu minħabba u bl-istess mod li niżlu l-investimenti fis-swieq internazzjonali u b'hekk anke l-polza tal-Ilmentatur ġiet milquta ħażin.

15. L-Ilmentatur issottometta illi dawn l-argumenti ta' MSV messu spjegahomlu Joseph Borg , kif żgur seta', meta tah il-*Quotation* fil-15 t'April 1997 u dakinhar stess qabel ma hu ffirma l-*Proposal Form* jew talanqas messu spjegahomlu rappreżentant ieħor ta' MSV fil-*cooling off period* qabel ma ġie konkluż finalment il-kuntratt tal-polza ta' assikurazzjoni fit-23 t'April 1997. L-Ilmentatur spjega li dan qed jgħidu fis-sens illi xi ħadd minnhom messu spjegalu illi filwaqt li f'April 1997 is-sitwazzjoni ekonomika internazzjonali hija tali li kien mistenni minnhom bħala persuni li jifhmu f'dan il-qasam, li l-polza 25 sena wara meta timmatura, *cioè*, fit-18 t'April 2022 ikollha valur ta' Lm 20,000, hu ma għandu l-ebda garanzija ta' xejn li l-valur ma jkunx anqas u kif ukoll ebda garanzija ta' xejn ta' kemm jista' jkun anqas.

16. L-Ilmentatur issottometta illi għalhekk qed jippretendi ħlas ta' kumpens minn MSV biex jagħmel tajjeb għan-nuqqasijiet tagħhom kif spjegat qabel fl-ilment tiegħu, liema nuqqasijiet wasslu biex b'dak li lesti jħallsu l-Ilmentatur ikun ġarrab telf sostanzjali ta' kapital jew dħul.

Rimedju mitlub

L-Ilmentatur talab lill-Arbitru jinvestiga l-Ilment tiegħu u jiddeċiedi billi:

1. Fl-ewwel lok jiddikjara li qabel ma l-Ilmentatur iffirma l-*Proposal Form* fil-15 t'April 1997, MSV ma mxewx sew miegħu billi r-rappreżentant tagħhom Joseph Borg li dak iż-żmien kien qed jirrappreżenta lil MSV assolutament ma spjegalux u anzi ħeba minnu kompletament il-fatt li l-Lm20,000 marbuta ma' perjodu ta' assikurazzjoni ta' 25 sena bil-polza timmatura fit-18 t'April 2022, b' ebda mod ma huma garantiti, meta dan il-fatt messu spjegahulu kif żgur kien f'pożizzjoni li jagħmel.

2. Fit-tieni lok, jordna lil MSV li, apparti li jħallsuh il-valur tal-polza tiegħu numru 35576 mal-għeluq tagħha fit-18 t'April 2022 fit-total ta'

€21,243.01, indikat fit-tieni ittra tagħhom tat-13 ta' Lulju 2022, iħallsuh ukoll:

a. id-differenza ta' €25,344.47 - (*cioè*, €46,587.48 *cioè,* l-Lm20,000 imwegħda minn Joseph Borg nieqes l-ammont qabel imsemmi ta' €21,243.01) bl-imgħax; jew

b. talanqas u bla preġudizzju, kumpens raġjonevoli u ġust biex jagħmel tajjeb għat-telf ta’ dan il-kapital jew dħul li sofra minħabba l-imġiba tagħhom kif spjegat fl-Ilment, bl-imgħax.

Talab ukoll illi l-ispejjeż ikunu kontra l-Provditur tas-Servizz.

Ikkunsidra wkoll, fl-intier tagħha, it-twegiba[2] tal-Provditur tas-Servizz:

1. MSV rreferiet għall-fatt allegat mill-Ilmentatur illi kien hemm diskrepanza bejn l-ammont indikat bħala *estimated maturity value including rversionary and terminal bonuses* fil-*quotations* fl-ammont ta’ €46,587.46 (Lm 20,000) skont il-*quotation* tas-*sales representative* u €46,896.40 (Lm 20,133) skont il-*quotation* ta’ MSV u l-*maturity value* fl-ammont ta’ €21,243.01, fir-rigward tal-polza in kwistjoni magħrufa bħala *Endowment Assurance with Profits including funeral expenses* bin-numru 35576. MSV nnutaw li għalhekk, permezz tal-Ilment tiegħu, l-Ilmentatur qiegħed jitlob lill-Arbitru jiddikjara u jiddeċiedi illi MSV tiġi ordnata tħallas €46,587.48 minflok €21,243.01 jew ammont ieħor li huwa raġjonevoli u ġust. MSV ssottomettiet li fl-umli fehma tagħha, it-talba tal-Ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan għal diversi raġunijiet li ser jiġu spjegati fir-risposta.

2. MSV ssottomettiet illi t-talba tal-Ilmentatur mhijiex fondata minħabba illi fl-ewwel lok MSV kienet disposta li tħallas l-ammont li kien hemm fil-kuntratt ta’ bejn il-partijiet, bil-kuntrarju ta’ dak li qed jgħid l-Ilmentatur fl-Ilment tiegħu. Dan intqal għax l-obbligu ta’ MSV taħt il-polza in kwistjoni kien dan li ġej: “*The COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) and/or the specified additional Benefits (if any)...*”. MSV spjegat li f’dan il-każ, il-*basic sum assured* kien jammonta għal €11,802.94 u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien jammonta għal €21,243.01. Ġie sottomess li għalhekk MSV

[2] P. 88-91, b’annessi fuq P. 92-101.

ottemporat mal-obbligi tagħha taħt il-polza għax hija disposta li tħallas "*the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account*" fl-ammont ta' €21,243.01. Ġie enfasizzat li dan l-obbligu joħroġ mill-polza.

3. MSV ssottomettiet li l-kalkoli li qed jirreferi għalihom l-Ilmentatur huma riflessi fil-*quotations*. Ġie spjegat li l-*quotation*, kif l-isem jindika, hija biss stima, *cioè estimate* jew *illustration*. MSV ssottomettiet illi kieku wieħed seta' jieħu l-ammont tal-imsemmija stima biex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-Ilmentatur, allura jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa tkun ingħatat tifsira ferm differenti minn dik ta' stima, hekk kif kienet ġiet użata u kif tinftiehem bit-tifsira normali tal-kliem, u tieħu minflok tifsira żbaljata ta' ammont garantit, sabiex konvenjentement l-Ilmentatur javvanta l-pretensjonijiet infondati tiegħu.

4. MSV spjegat li l-istima kienet ibbażata fuq ir-rati ta' qligħ li kienu qed jintużaw dak iż-żmien. Ġie spjegat li l-figuri kkwotati ma kienux ammonti garantiti imma "*Estimated Maturity Values*" ibbażati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u ċ-ċirkostanzi ta' dak iż-żmien. MSV żiedet tgħid li l-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Ġie nnutat li, fis-snin reċenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madanakollu, MSV kkonfermat li l-istima li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont iċ-ċirkostanzi finanzjarji ta' dak iż-żmien u għalhekk aġixxiet in *bona fede*.

5. Irid jingħad ukoll li fil-*Policy Schedule* tal-polza li ġiet annessa mal-ilment (fol. 25) jingħad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium* '*In respect of each premium paid, Lm224.78 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **may** be declared by the Company from time to time*.' Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza, l-ilmentatur kien infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji iżda kien fid-diskrezzjoni tas-soċjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Dan ikompli juri illi s-soċjetà esponenti tat biżżejjed informazzjoni lill-ilmentatur li l-polza in kwistjoni kienet volatili u li ma kien hemm l-ebda kuntratt fejn l-ilmentatur ġie mwiegħed li kien ser jirċievi Lm20,000. Barra minn hekk, l-uniku ammont li ġie msemmi fil-*Policy Schedule* kien is-*Sum Assured,* u l-ebda ammonti li

kellhom il-kelma '*Estimate*' fil-*quotation* ma kienu msemmijin fuq din is-*Schedule*, u dan ikompli juri illi għalhekk skont il-ftehim ta' bejn il-partijiet l-*estimate maturity value including reversionary bonus* u l-*estimate maturity value including reversionary bonus and terminal bonuses* qatt ma kienu garantiti. Fil-fatt, fil-*quotation*, ħdejn il-kelma *sum assured* m'hemmx '*estimated*' għax dak l-ammont biss kien garantit u miftiehem kif fuq spjegat.

6. MSV kompliet tgħid illi anke wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni sal-maturità tagħha, hija baqgħet taġixxi *in bona fede* minħabba illi dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund, cioè*, l-fond illi tagħmel parti minnu l-polza in kwistjoni, għan-nom u fl-aħjar interess tad-detenturi tal-poloz tagħha li llum jaqbżu t-80,000. MSV saħqet illi, fil-fatt, hija aġixxiet professjonalment matul il-perjodu kollu tal-polza u anke b'mod trasparenti dwar kif qed jiġi investit il-*premiums* li jitħallsu mill-"*With Profits*" u dan permezz ta' *Chartbook* li jinsab fuq il-*website* tas-soċjetà esponenti "*A simple Guide to the With Profits Fund*". MSV żiedet illi, barra minn hekk, l-amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investimenti huwa taħt skrutinju mhux tal-Bord, tal-*management* eżekuttiv u tal-*investment committees* tagħha, imma wkoll taħt skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson*, ditta internazzjonali, professjonali, u indipendenti, kif ukoll taħt skrutinju tal-MFSA.

7. MSV ssottomettiet li l-prodott in kwistjoni kien investiment mingħajr ebda riskju, minħabba li jipprovdi garanziji li l-*investment Premium*, li fid-data tal-maturità tal-polza ammonta għal €13,089.91, u l-*bonus* li jkunu ġew iddikjarati fil-passat, fil-fatt jitħallsu lill-Ilmentatur u għalhekk ma jistgħux jinżlu jew jitneħħew minkejja ċ-ċaqliq fis-suq. MSV spjegat li dawn il-garanziji huma barra l-garanziji tal-ħlas tas-*sum assured*, kif ser jiġi aktar spjegat. Kompliet tgħid li, għalhekk, hija kienet kostretta li ma tinvestix fi prodotti riskjużi sabiex setgħet tagħti dawk il-garanziji u sabiex taċċerta illi dejjem tkun f'pożizzjoni li tħallas dak li wegħdet lill-Ilmentatur fil-kuntratt ta' bejniethom. MSV rrepetiet li t-tip ta' investimenti li setgħet tagħmel għan-nom tal-Ilmentatur kien taħt skrutinju tal-MFSA u l-attwarji indipendenti ukoll sabiex flimkien ma' MSV jħarsu l-interessi tal-Ilmentatur illi jirċievi dawk il-garanzija msemmija. Qalet illi għalhekk ir-*return on investiment* tal-polza in kwistjoni kellu jiġi kkomparat mal-*US 10 year yield bond* u mhux ma' xi prodotti riskjużi oħra.

8. MSV ssottomettiet li hija kienet trasparenti fl-imġiba tagħha għax fil-fatt ta' kull sena hija dejjem żammet lill-Ilmentatur mgħarraf eżattament b'dak li kien qed jiġri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imgħax li kienu qiegħdin jiġu kkreditjati lill-polza *de quo* billi forniet lill-Ilmentatur, kif għamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha tagħha, bil-valuri attwali tal-polza *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*. Ġie rilevat li fuq talba tal-Ilmentatur stess, MSV pprovdietlu *revised illustrative maturity values* darbtejn, u, *cioè*, permezz tal-ittra datata 2 ta' Mejju 2008 li kienu bejn €29,905 u darba oħra permezz tal-ittra datata 19 t'Awwissu 2014 li kienu bejn €20,533 u €24,187. MSV ssottomettiet li fil-fatt dan huwa korrett għax il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena għal sena u l-mod kif kienet qed tikber u li ma kienx possibbli li jirċievi l-*estimated maturity* value li ngħata lill-Ilmentatur fis-sena 1997. MSV kompliet tgħid li fil-fatt l-istess *bonus statements* kienu qed jinfurmaw lill-Ilmentatur illi l-*bonuses* kienu qed jinżlu matul is-snin. MSV tenniet li fil-fatt l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* maħruġa kull sena, il-*media releases*, kif ukoll l-ittri fuq imsemmija jagħmluha ċara li r-rati tal-*bonus* ma kienu garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u għalhekk l-investimenti setgħu jitilgħu jew jinżlu.

9. MSV ssottomettiet li bħal kull fond ieħor ta' investimenti, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soġġett għal dawk il-kambjamenti u ċaqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobbli u assi oħrajn illi ġewwa fihom jinvesti l-*MMSV With Profits Fund*. Ġie ssenjalat illi l-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jiżviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittieħed bħala vanġelu u kif jaf kulħadd il-valur tal-investiment jista' jogħla kif ukoll jinżel u l-passat mhux garanzija tal-futur. MSV tenniet li d-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-Ilment ma huwa xejn ħlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-seħħ din il-polza. MSV ssottomettiet illi, però, jekk wieħed jagħmel analiżi dettaljata fejn jittieħdu in kunsiderazzjoni l-fatturi kollha, u mhux biss uħud minnhom, qiegħed jasal għall-konklużjoni li xorta waħda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment, u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja, marret tajjeb kif

ikkomparata ma' investimenti komparibbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*. MSV osservat li fil-fatt l-Ilmentatur għamel gwadann duq il-parti tal-investiment tal-polza fl-ammont ta' €8,153.10 u, *cioè*, *rate of return* (*gross of the 15% withholding tax on investment premium*) ta' 4.17%. Ġie ulterjorment osservat illi kif jidher fil-*proposal form l*-iskop għall-polza kien sabiex l-Ilmentatur jagħmel *savings* u fil-fatt l-Ilmentatur għamel *savings*. Ingħad illi li kieku l-Ilmentatur ħalla l-flus il-bank kien jagħmel ħafna inqas gwadann u għalhekk dan il-prodott kien aħjar milli kieku tħalli l-flus il-bank. Ġie spjegat li d-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jirċievi l-Ilmentatur mhi xejn ħlief id-differenza bejn is-somma stmata (*estimate* jew *illustration*) fil-*Quotation* u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Ġie osservat li dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont li huwa dovut lill-Ilmentatur taħt il-polza *de quo*.

10. MSV ssottomettiet illi apparti l-element ta' investiment, suġġett prinċipali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha wkoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-Ilmentatur matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema koperturi ovvjament għandhom prezz u liema prezz qed jiġi totalment injorat mill-Ilmentatur fl-Ilment tiegħu. MSV spjegat li l-għan tal-polza in kwistjoni kien barra li jipprovdu "*a medium to long term tax efficient investment*" u pagament ħieles mit-taxxa meta timmatura l-polza ukoll li jkun hemm benefiċċji garantiti pagabbli fil-każ ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. Ġie osservat illi barra l-*investment premium* li kien tħallas u l-*bonuses* dikjarati kif spjegat, l-unika ammonti li kienu garantiti taħt il-polza kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Lm 5,067 (€11,802.94) li kienu jitħallsu lill-eredi tal-Ilmentatur kieku ġie nieqes matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku ġie nieqes l-għada li ħallas l-ewwel *premium* fl-ammont ta' €547.40 jew jekk il-*policy accounts* fid-data tal-maturità kien inqas mis-*sum assured*. Ġie sottomess illi dan juri li MSV ottemporat mal-obbligi kuntrattwali tagħha għax laħqet l-għanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza laħqet *maturity value* fl-ammont ta' €21,243.01. Ġie rilevat li għalhekk. Minkejja t-tnaqqis riċenti fir-rati tal-*bonus* matul iż-żmien, xorta waħda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi għaliex minbarra l-*Maturity Value* ħieles mit-taxxa, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb meta kkomparata ma' prodotti ta' bla riskju ekwivalenti

għal *savings product*, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-ħajja li mhux ġeneralment disponibbli taħt forom oħra ta' tfaddil regolari.

11. MSV saħqet illi l-bejgħ tal-polza in kwistjoni sar ai termini ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgħ tal-polza u, *cioè*, fis-sena 1997. Ġie rilevat li qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-Ilmentatur ġie ppreżentat bl-Avviż Statutorju maħruġ skont id-dispożizzjonijiet tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Ħajja (Avviż Statutorju) (Avviż Legali 129 tas-sena 1989) kif MSV kienet rikjesta li tagħmel mil-liġi fil-mument tal-konklużjoni tal-polza, liema Avviż ġie ffirmat mill-Ilmentatur stess. Ġie nnutat li l-Avviż in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jaħsibha mill-ġdid u jekk ikun jixtieq jerġa' lura min-negozju fi żmien 15-il jum minn meta jingħata dan l-Avviż. Ġie ulterjorment osservat li dan l-Avviż kien maħsub sabiex proprju jiġu evitati xi okkażjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew għal kwalsiasi raġuni d-detentur ikun irid jerġa' jaħsibha jew ireġġa' lura d-deċiżjoni tiegħu. MSV ssottomettiet li jidher b'mod ċar illi l-Ilmentatur ma eżerċita ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avvi, tant li imbagħad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni.

12. Finalment, MSV saħqet għall-aħħar darba illi hija qatt, fl-eżekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u *cioè* fir-rigward tal-poloz bin-numru 35576, ma kienet inadempjenti u ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet u għalhekk m'għandhiex tkun ordnata sabiex tħallas kumpens lill-Ilmentatur jew interessi jew spejjeż ta' din il-proċedura li saret inutilment mill-Ilmentatur, hekk kif ser jiġi ppruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-Ilment.

13. MSV ssottomettiet dan kollu salv eċċezzjonijiet ulterjuri permessi mil-liġi.

Seduti

Fl-ewwel seduta tat-22 ta' Jannar 2024, xehed l-Ilmentatur u qal:

"Ngħid li kien ġie ċertu Joe Borg, jaħdem mal-kumpanija Middlesea. Kien ċemplilna u kien qalli bis-sistema tal-insurance. Għidtlu biex jiġi d-dar u qalli biex nitkellmu minn hemm.

Ngħid li ġie u kien hemm il-mara wkoll, xhud. U qalli li jekk inħallas is-somma, dak iż-żmien, ta' Lm200 għal 25 sena, nieħu Lm17,000.

Ngħid li ftit wara, lanqas kien għadda xahar, kien ċempilli u qalli li jekk inżidu Lm35 oħra, is-somma titla' għal Lm20,000. Qalli li dawn il-flus ser ikunu ggarantiti żgur. Kien iffirma hu u ġiegħel lili wkoll.

Ngħid li qabel ċempel Joe Borg, aħna qatt ma konna avviċinajna lil xi ħadd mill-Middlesea. Ngħid li l-inizjattiva ħadha hu; hu ċemplilna. Ngħid li wara din it-telefonata, għamilna appuntament, ġie d-dar biex ifiehemna fuq l-affarijiet tal-insurance.

Ngħid li ġie darbtejn għandna d-dar.

Ngħid li meta ġie l-ewwel darba, u qalli li rrid inħallas dawk il-Lm200, qalli li l-flus ser neħodhom u huma garantiti.

Ngħid li t-tieni laqgħa saret fil-15 t'April 1997. L-ewwel laqgħa kienet saret madwar xahar qabel.

Ngħid li fl-ewwel laqgħa kien iffirma hu. Kien għamel dak l-isketch li dawn ser ikunu garantiti.

Nirreferi għal Dok C (pagna 16 tal-proċess) fejn hemm impinġija graph. Ngħid li din saret fl-ewwel laqgħa. Ngħid li fl-ewwel laqgħa, apparti dan id-dokument, ma wriena xejn aktar. Ngħid li dan id-dokument ħallihulna fl-ewwel laqgħa.

Ngħid li kien ċempilli wara biex inżid il-polza. Sar l-appuntament u reġa' ġie d-dar. Fit-tieni laqgħa qalli li jekk inżid Lm35 oħra, flok nieħu Lm17,000 nieħu Lm20,000. Qalli li l-flus ser ikunu garantiti żguri, ħa niffirmalek jien u ffirmali inti.

Ngħid li jien u l-mara m'għandniex esperjenza. Aħna qagħdna fuq li qalilna hu. Fuq l-Lm20,000 qalilna li ser neħduhom żguri kif jagħlqu l-25 sena. Aħna konna moħħna mimli li kif tagħlaq il-polza ser nieħdu s-somma.

Ngħid li l-firma fuq Dok D (Life Assurance Quotation, p. 15), dik il-firma hija l-firma tiegħu. Ngħid li hu qatt ma spjegahulna dan id-dokument.

Dwar Dok E (Proposal Form, p. 20 u 21) ngħid li din iffirmata minni fil-15 t'April 1997. Ngħid li l-kitba li hemm bil-pinna hija tiegħu. Dak hu kitibha.

Rigward Dok F, (Avviż Statutorju, p. 23), ngħid li qalilna biha. Ngħid li qalli nassumu li nagħmlu ċertu żmien u nixba, nista' nieħu flusi lura. Nista' nwaqqaf kollox. Ngħid li din qabel ma ffirmajt qalli biha. Qalli li jekk nixba, nista' nwaqqaf kollox.

Ngħid li qabel ma ffirmajthom dawn, kien digà semmielna li jekk inħallsu Lm235 fl-aħħar nieħdu Lm20,000. Ngħid li ma qalilna xejn iżjed; qalilna li dawn il-flus ser jiffirma għalihom hu biex x'ħin tagħlaq il-policy, neħduhom.

Ngħid li wara li ffirmajt fil-15 t'April 1997, Joe Borg qatt ma rega' kkuntattjani. Għamilt il-kuntratt u daqshekk. Ma rajtux aktar b'għajnejja.

Ngħid li fit-22 ta' Marzu 2022, irċevejt ittra (Dok J, p. 42) fejn qaluli li l-polza ser tagħlaqli fit-18 t'April 2022 u l-valur preżenti huwa ta' €19,747. Ngħid li Joe Borg żgurana li 25 sena oħra, meta tagħlaq il-polza, żgur li ser nieħdu Lm20,000, l-ekwivalenti ta' €46,587.

Ngħid li jien qatt ma kont naf li jista' jigri hekk. Huwa suppost iffirma li sakemm tagħlaq il-polza dak l-ammont ser jibqa' hemm. Kien deċiż u ġiegħel lili niffirma wkoll. Dan jiġi qisu ngann.

Ngħid li l-avukat tiegħi bagħat ittra legali (Dok K, p. 44) tas-7 ta' Lulju 2022, fejn avżahom għan-nom tiegħi li jien ma kontx ser naċċetta s-somma ta' €19,747, imma li qed nitlob it-total kollu kif wiegħedni Joe Borg fl-1997 jew ammont li jkun ragonevoli għalija. Ngħid il-kuntratt għalfejn għamilnih?

L-istess MAPFRE weġbuna għal din l-ittra fit-13 ta' Lulju 2022, fejn qaluli li l-ammont finali li ser nieħu ma kienx ta' €19,747 imma telgħet ftit għal €21,243. Ngħid li xorta għadni 'l bogħod għal €46,587.

Ngħid li dak iż-żmien li għamilt il-polza, Joe Borg ma qalli xejn minn dak li qaluli fl-ittra, li dawk l-Lm20,000 imwiegħda fl-1997 kienu ibbażati fuq ir-rati li kien hemm dak iż-żmien u li nieħu l-Lm20,000 jekk ir-rati jibqgħu l-istess u li r-rati setgħu ivarjaw u li meta tigi biex tagħlaq il-polza nista' nieħu inqas. Ngħid li qatt ma semma xejn; dawn l-affarijiet wara harġu.

Ngħid li jien ħadt il-polza fl-1997 għax aħna konna ftiehemna li nħallsu daqshekk u nieħdu daqshekk u għax kien qalilna li fl-aħħar tal-25 sena ser nieħdu dik is-somma ta' Lm20,000.

Ngħid li minn dawk l-affarijiet qatt ma semmielna xejn għax kieku ma kontx ser nintriga miegħu; dawn l-affarijiet kollha wara harġu." [3]

Fil-kontroeżami, l-Ilmentatur kompla:

"Ngħid li xtrajt din il-polza ħamsa u għoxrin sena ilu.

Naqbel li kelli żewġ laqgħat mas-Sur Borg dwar il-polza. Ngħid li dawn il-laqgħat damu qisu siegħa kull wahda, siegħa u nofs, f'dak l-ilma.

Mistoqsi f'dawn il-laqgħat ta' madwar siegħa x'intqal aktar milli għadni kif għidt, ngħid li qalli għadu kollu go moħħi, però, ngħidlek li kieku ma għamilx garanzija u ffirma għall-flus u ġiegħel lili, jien ma kontx nintriga mal-Middlesea.

Mistoqsi f'din is-siegħa qalx dan biss, ngħid li le, qagħad jagħmel l-isketch, dik il-kartuna li għamel.

Mistoqsi kienx spjegali fuq il-life cover u fuq is-sum assured, ngħid li le, ma qalilna xejn. Xejn affattu.

Mistoqsi stajtx insejt xi ħaġa milli qalli peress li għaddew 25 sena, ngħid li niftakar li ċempilli, ġie d-dar u qalli fuq din l-insurance u dak kien id-diskors. U kien iggarantielna li wara 25 sena, nieħdu s-somma. Ngħid li dawk kienu l-ispjegazzjonijiet u ġie darba, darbtejn.

Ngħid li meta ċempilli s-Sur Borg, kien hu personali li ċempilli. U hu ġie d-dar ukoll.

Mistoqsija naqbilx li s-Sur Borg kien qalilna illi parti mill-polza kienet ser tkun investiment u l-kumpanija kienet ser tinvesti parti mill-premium li kont ser inħallas, ngħid li le, ma qalilna xejn. Ma spjegalna xejn.

Mistoqsi meta għamilt il-polza ridtx ingemma' jew ridtx nagħmel investiment riskjuż, ngħid li s-somma ridtha biex inkompli ngħix biha. Ngħid li kien ċempilli u kien ġiegħelna biex nagħmlu din u bqajna nħallsuha kull sena. Ngħid li ma kellimni xejn fuq riskju.

[3] P. 102 – P. 104

Mistoqsi nafx li jien għamilt profitt ta' €8,153, ngħid li iva, imma l-ftehim mhux hekk kien meta ġie.

Referut għal Dok D (Life Assurance Quotation, p. 15) qed jingħad li fuq dan id-dokument l-unika somma fejn hemm 'guaranteed' ħdejha hi s-Sum Assured u fejn hemm il-figuri l-oħra hemm il-kelma 'estimated', jiġifieri stima.

Mistoqsi naqbilx, ngħid li ma naqbilx, qatt ma semmihieli. Infatti, kien iffirmah hu u ma qalilna xejn. Mistoqsi rajtx dan id-dokument, ngħid li jiena bqajt fuqu.

Mistoqsi fiehemnix id-differenza bejn 'guaranteed' u 'estimated', ngħid li lanqas biss issemmiet. Kieku semmihieli waqt li kont qed nagħmel il-kuntratt, kont ngħidlu jitlaq 'il barra u magħhom ma kontx nintriga. Dik hi l-biċċa tax-xogħol. Mija fil-mija qed ngħidlek.

Qed jingħad li fuq dan l-istess dokument hemm aktar minn stima waħda, u mistoqsi qallix id-differenza bejn stima u oħra, ngħid li kulma qalli fuq l-ewwel stima u fuq it-tieni stima. Fuq l-ewwel stima qalli ser nieħu tant u fuq it-tieni stima, meta ċempel, qalli li ser nieħu Lm20,000.

Qed niġi muri figuri oħra fuq din l-istima, ngħid li lili fuq din biss kellimni. Fuq l-Lm20,000 biss kellimni. Mistoqsi staqsejtux meta rajt l-Lm14,000, ngħid li lanqas semmihomlu dawn biss; lanqas kont naf x'hemm. Le, le ma semma' xejn. Infatti, dik il-firma tiegħu.

Qed jingħad li lili ngħatawli l-Quotations (p. 15 u 18), u mistoqsi nikkonferma dan, ngħid li tawhomli imma ma fiehemni xejn fuqhom. Referut għall-Important Notes (p. 16) u mistoqsi tahomlix fl-ewwel laqgħa, ngħid li iva, dak hu għamlu dak l-isketch. U darba minnhom kont għidtlu bih u qalli li m'għadhomx jagħmlu minnhom dawk. Ngħid li dakinhar stess; qalli dawn daqshekk minnhom.

Qed niġi mistoqsi jekk wara li ngħatajt dawn id-dokumenti msemmija flimkien mal-polza (p. 27 – 40), kontx tajt kashom, kontx qrajthom jew staqsejtx lil xi ħadd fuqhom, ngħid li jien lanqas naf naqra, aħseb u ara kemm ser naqrahom. Ngħid li dawn irċevejthom bil-posta. Ngħid li lanqas qalilna xejn fuq dawn l-affarijiet. Jew forsi tibgħatu għalina u tkellmuna naqra. Kemm ħallasna u daqshekk.

Qed niġi referut għall-graph fuq l-Important Notes u għall-ilment fejn għidt li jekk inħallas Lm200 bħala premium nieħu Lm17,000. Qed niġi mistoqsi naqbilx li jekk tħares lejn il-graph, m'hemm l-ebda figura li ġiet imwiegħeda u, fil-fatt, il-premium li hemm miktub isfel huwa ta' Lm300 u mhux il-Lm200 li jien ħallast. Mistoqsi kif, allura, qed noqgħod fuq din il-graph meta hija ċarament eżempju, ngħid li din hu għamilha. Qalli, 'Ħa nagħmillek din u din timxu fuqha'. Din fiehemni daqsxejn fuqha, fuq x'ser nieħu u qalli li fuq dik irrid nimxi.

Mistoqsi x'fhimt b'dan, ngħid li meta kellimni l-ewwel darba ser nieħu tant u meta kellimni t-tieni darba ser nieħu tant. Dak kulma kien qalli.

Qed jerga' jingħad li l-ammonti fuq din il-graph mhumiex l-ammonti li qed ngħid li wiegħedni, nerga' ngħid li dik hu għamilha. X'għamel hu ma nistax nikkunsidra.

Qed niġi referut għad-dokumenti annessi mar-risposta (Dok MSV, 2 p. 98 u Dok MSV 3, p. 100) fejn juri li jien għamilt rikjesta għal revised Illustrative Maturity Value fejn hemm miktub:

'We refer to your recent request for a revised Illustrative Maturity Value ...'

Mistoqsi rigward din l-informazzjoni li tatni l-MSV li turi rati differenti, li dawn ir-rati setgħu jinzlu u fejn ma kinux garantiti l-ammonti li qed ngħid jiena, jekk qattx tajt kashom jew jekk staqsejtx dwarhom jew nikkanċella l-polza kieku ridt, ngħid li le, aħna dejjem bqajna fuqu, fuq il-kuntratt. Il-kuntratt mhux ser jaqa'. Qatt ma naf li waqa' kuntratt meta jsir kuntratt; u aħna bqajna fuqu.

Mistoqsi mill-Arbitru nafx b'dawn l-ittri tad-19 t'Awwissu 2014 u tat-2 ta' Mejju 2008, ngħid li le, dawn ma nafx bihom. Ngħid li dawn jien ma tlabthomx. U ngħid li jien ma għandix kopji ta' dawn l-ittri."[4]

Fir-rieżami, l-Ilmentatur qal:

"Qed niġi referut għal meta għidt li meta saret il-graph, għamilha hu; u li fl-istess laqgħa qalilna li jekk inħallsu Lm200 nieħdu Lm17,000. Ngħid li dan id-diskors qalulna fl-ewwel darba u qalulna waqt li kien qed jirreferi għall-graph. Ngħid li iva, dakinhar stess. Imbagħad, kien reġa' ġie u għamel xi ħaġa oħra.

[4] P. 104 – P. 106

Mistoqsi nistax nispjega dan il-graph, ngħid ma nistax naqbad tarf tiegħu; hu jaf x'għamel. Ngħid li lilna kulma qalilna meta ġie l-ewwel darba li ser nieħdu Lm17,000 u, mbagħad, ġie xi xahar wara u qalilna biex inżidu xi ħaġa oħra u nieħdu Lm20,000. U li l-flus huma garantiti u ffirma hu u ffirmajt jien."[5]

Bħala parti mix-xhieda mressqa f'dan il-każ, l-Ilmentatur issottometta ukoll *Affidavit*[6] ta' martu, SS, fejn tat spjega tal-proċess tal-bejgħ tal-polza in kwistjoni, l-informazzjoni limitata mogħtija lilhom, u l-allegat wegħdiet li sarulhom. Sommarju ta' dan l-istess *Affidavit* huwa dan li ġej:

- Żewġha, jiġifieri l-Ilmentatur, kien irċieva telefonata mingħand Joseph Borg, fejn dan tal-aħħar talbu sabiex imur għandhom biex ikellimhom dwar xi assikurazzjoni. Din kienet l-ewwel esperjenza tagħhom f'dan ir-rigward, u qabel saret din it-telefonata, la hi u lanqas żewġha ma qatt kellhom kuntatt mal-istess rappreżentant jew xi rappreżentant ieħor li jaħdem f'dan is-settur;

- L-Ilmentatur aċċetta li jiltaqa' ma' Joseph Borg. Qabel ma ġie konkluż il-kuntratt tal-bejgħ, Joseph Borg, ir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz, kien mar id-dar matrimonjali tagħhom darbtejn;

- Fl-ewwel laqgħa, li saret f'nofs Marzu 1997, ir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz kien urihom *graph (Dok C)* li dan tal-aħħar ħażżeż dak il-ħin stess, fejn qalilhom li, jekk żewġha jħallas Lm200 fis-sena, meta tagħlaq il-polza wara ħamsa u għoxrin sena, hu jieħu s-somma ta' Lm17,000. Insistiet li Borg, la qralhom u lanqas spjegalhom xejn dwar dak li hemm f'Dok C, filwaqt li lanqas qalilhom xi tfisser din l-istess *graph*. Li tiftakar hu li ntqal lilhom li s-Lm17,000 kienu garantiti;

- A bażi ta' dawn l-allegat wegħdiet, kemm hi kif ukoll żewġha urew interess. Kien eventwalment sar appuntament għal laqgħa oħra f'darhom stess. Dakinhar, Borg kien kompla jħajjar lil żewġha sabiex jaċċetta l-polza hekk kif offruta lilu, billi qallu li, jekk minflok iħallas is-somma ta' Lm200 fis-sena, iħallas Lm235, wara ħamsa u għoxrin sena, is-somma totali mbagħad tammonta għal Lm20,000;

[5] P. 106 – P. 107
[6] P. 110 – P. 113

- Tiftakar sew li staqsiet lil Borg jekk kienx żgur li huma kienu ser jieħdu din is-somma kkwotata lilhom, fejn ir-risposta tiegħu kienet li *'... dawn l-għoxrin elf teħduhom żguri'*;

- Insistiet li la hi u lanqas żewġha ma kienu jifhmu xejn f'dawn l-affarijiet u għalhekk, b'din l-aċċertazzjoni minn persuna li taħdem fl-assikurazzjoni, kienu konvinti, serrħu rashom li 'il quddiem kienu ser jieħdu dik is-somma kkwotata, u li għalhekk ma kien hemm l-ebda raġuni għalfejn żewġha ma kellux jiffirma d-dokumentazzjoni imressqa lilu;

- Minkejja li qalet li eventwalment ġew iffirmati diversi dokumenti, kemm mill-Ilmentatur u r-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz u anke minn dan tal-aħħar biss, mart l-Ilmentatur irreteniet illi Borg ma spjegalhomx l-istampa kollha, jiġifieri, ma spjegalhomx xi tfisser il-*graph* u dak imniżżel fid-dokumenti l-oħra iffirmati. Ammettiet li huma lanqas staqsew x'hemm miktub u dan x'ifisser, għax tikkunsidra li huwa persuna intiż f'dan is-settur u li fuq kollox dan huwa xogħolu, huma straħu kompletament fuq dak li qalilhom hu;

- Minkejja li huma dejjem ħallsu l-pagament dovut minnhom kull sena, u dan b'serħan il-moħħ li mal-maturità kienu ser jirċievu l-ammont allegatament imwiegħed, f'Marzu 2022, żewġha ġie infurmat li l-polza in kwistjoni kienet ser timmatura fit-18 t'April 2022 u li s-somma li hu kien ser jirċievi kienet tammonta biss għal €19,747.87, li jfisser, li hu lanqas biss kien ser jirċievi nofs dak imwiegħed lilu minn Joseph Borg;

- Ikkomunikaw id-dispjaċir tagħhom għal dan ma' diversi rappreżentanti tal-Provditur tas-Servizz, u anke permezz ta' ittri legali mibgħuta mill-avukat tagħhom, iżda, il-Provditur tas-Servizz insista li l-ammont ta' Lm20,000 oriġinarjament ikkwotat lilhom ma kienx garantit izda kien biss stima ta' kemm tista' tiswa l-polza ħamsa u għoxrin sena wara, fattur li Joseph Borg ma semmilhom xejn dwaru fil-mument tal-bejgħ.

Ġie eventwalment ippreżentat ukoll l-*Affidavit*[7] ta' Victor Farrugia bħala *Chief Operations Officer* tal-MSV, li dan iżda sostanzjalment jirrepeti dak li kien diġà intqal fir-risposta oriġinali sottomessa.

Fis-seduta tal-4 ta' Marzu 2024, sar il-kontroeżami ta' SS, fejn stqarret li:

"Qed niġi referuta għal Dok. D, il-quotation, u qed jingħad li din ma fihiex biss is-Lm17,034 u Lm20,000 u fiha figuri oħrajn. Qed jingħad ukoll li aħna qed nallegaw li fhimna li s-somma l-kbira kienet garantita.

Mistoqsija għalfejn ma staqsejtx x'kienu l-figuri l-oħra, u għalfejn qbadt u ffirmajt il-Proposal Form meta kien hemm figuri oħra, ngħid li jiena ma ffirmajtx, ir-raġel kien iffirma. Ngħid li hu dik is-somma biss kien wiegħedna u semmielna. Ngħid li ġie għal darba darbtejn id-dar. Darba qallu li jekk iħallas Lm200 jieħu Lm17,000 u mbagħad rega' ġie u qallu li jekk iħallas Lm235 jieħu somma ta' Lm20,000.

U jien għadni qisni lbieraħ nistaqsih, 'Imma dawn żgur neħduhom dawn l-Lm20,000?' U qalli, 'Iva, żgur teħduhom.'

Qed niġi referuta għall-affidavit tiegħi fejn ngħid f'paragrafu 3:

'Niftakar li meta ġie d-dar, f'din l-ewwel laqgħa la Joseph Borg u la żewġi u lanqas jien ma iffirmajna xi karti.'

Qed jingħad li fix-xhieda tiegħu, ES, fl-ewwel smigħ qal li Joe Borg iffirma xi karta fl-ewwel laqgħa.

Mistoqsija kif m'aħniex qed naqblu, ngħid li jien ma nistax nikkummenta fuq ix-xhieda ta' ħaddieħor.

Ngħid li fl-ewwel laqgħa, Joe Borg beda jgħidilna kollox bid-diskors. Saħansitra pinġielna din il-graph (Dok. C), biex jurina kemm ser nieħdu flus. Ngħid li fl-ewwel laqgħa ġie Joe Borg, spjegalna, kif għidt digà, li jekk iħallas Lm200 fis-sena jieħu Lm17,000 meta tagħlaq l-insurance. Imbagħad, reġa' ċemplilna biex jerga' jiġi d-dar biex ikellimna u qallu li jekk izid Lm35 oħra, jekk iħallas Lm235,

---

[7] P. 115 – P. 119

***jieħu s-somma ta' Lm20,000. Meta staqsejtu neħduhomx żgur l-Lm20,000, qalli li ser neħduhom żgur."*[8]**

Mill-banda l-oħra, fil-kontroeżami tiegħu, Victor Farrugia stqarr:

"Qed niġi referut għall-paragrafu 10 tal-affidavit tiegħi fejn ngħid li:

'... is-soċjetà rappreżentata minni fil-fatt tat informazzjoni suffiċjenti lill-Ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u cioè qabel il-ħruġ tal-polza meta inħarġu il-quotations, fil-mument tal-ħruġ tal-polza permezz tat-terms and conditions tal-polza in kwistjoni, kif ukoll wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni.'

Mistoqsi qabel inħarġu l-quotations, qabel dak l-istadju, x'kienet l-ispjegazzjoni li ngħata, ngħid li t-tifsira ta' dan il-paragrafu hu bbażat fuq il-fatt li l-informazzjoni li tingħata lill-klijent jew lil xi ħadd li ser jixtri polza, kien u għadu strettament regolat mill-kundizzjonijiet tal-MFSA anke fuq il-liċenzja tagħna. Hemm kundizzjonijiet fil-liġi li jekk klijent ikun ser jixtri polza, hemm informazzjoni li tingħata bil-miktub (u mhux bil-fomm) qabel isir il-kuntratt u anke wara. Hemm dawk li jissejħu pre-contractual documents u dawk li jissejħu post-contractual documents. U dan il-paragrafu huwa immirat li jikkonferma li aħna konna konformi ma' dawn ir-regoli li hemm imposti fuqna.

L-informazzjoni li tingħata mhix bil-fomm biss. Ngħid li aħna r-regoli nżommu magħhom billi nagħtu l-informazzjoni bil-miktub għax bil-miktub ma jista' jmerih ħadd; u bil-kelma, wara 25 sena, wieħed jista' jgħid li qal kelma u l-iehor jista' jgħid li ma qallux, imma bl-iswed fuq l-abjad ma jista' jmerih ħadd.

Mistoqsi dwar l-informazzjoni li tingħata bil-fomm, fejn għandna l-agent li jmur għand il-klijent prospettiv biex ihajjru jidhol għall-polza, bħala policy tagħna nagħmlux premura lil dan l-agent li qabel ma jigu ffirmati l-karti, jispjega sew ir-riskju li hemm fl-otteniment tal-polza, ngħid li kull intermedjarju li qed jagħmel dan ix-xogħol, jagħmel kors ta' training qabel jieħu l-liċenzja; u qabel ma jagħmel it-training u jgħaddi mill-eżami tat-training, ma jingħatax il-liċenzja. It-training jispjega l-features tal-prodotti. U, naturalment, it-training jindika li l-klijent għandu d-dritt għall-informazzjoni

---

[8] P. 120 – P. 121

kompluta. Imma bil-fomm ikun sempliċiment qed jikkonferma dak li hemm fil-kitba." [9]

F'din l-istess seduta, xehed ukoll Joe Borg, ir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz li biegħ il-polza ilmentata lill-Ilmentatur, fejn qal:

"Ngħid li jiena biegħejt il-polza numru 35576 ta' Endowment Assurance with Profits tal-MSV lis-Sinjur ES hawn preżenti. Ngħid li jien niftakru lis-Sur ES.

Ngħid li, oriġinarjament, kien sar appuntament minn waħda mis-segretarji tal-uffiċċju li kont naħdem fih. Jien ingħatajt l-appuntament randomly; kienu jitqassmu randomly, konna tnax-il rappreżentant.

Qabel mort kont ċempilt u kkonfermajt jekk kienx OK illi mmur għand il-klijent biex inkun ċert li kollox kien OK għall-klijent illi jiena mmur. Mort l-ewwel meeting u spjegajt u fit-tieni meeting konna kkonkludejna.

Ngħid li safejn naf jien, kont mort darbtejn għand is-Sur ES.

Ngħid li l-ewwel meeting definitely kien idum siegħa. Kont dejjem nalloka siegħa għall-ewwel meeting minħabba l-fatt li trid tistabbilixxi daqsxejn ta' relazzjoni u tispjega l-prodotti li kellna f'idejna. Safejn naf jiena, kien hemm xahar mill-ewwel meeting għat-tieni meeting.

Ngħid li dejjem kienet fil-proċedura tax-xogħol tiegħi illi nħallilhom iż-żmien biex jaraw dak li għidtilhom u jiċċekkjaw l-affarijiet tagħhom.

Ngħid li bħala proċedura, dak iż-żmien, konna nispjegaw il-polza tal-assigurazzjoni, l-Endowment with Profits, il-benefiċċji tal-polza, li hi sistema ta' tfaddil. Konna nispjegaw fuq dak li toffri l-polza li kienu aħjar minn dawk li joffru l-fixed accounts, u konna nagħtu l-ispjega fuq il-graph fejn konna nispjegaw kollox fuqha.

Ngħid li jekk tħarsu fuq il-graph li qiegħda fuq il-paġna tal-Important Notes, hemmhekk tidher l-ispjega fuq eżempju ta' Lm300 fis-sena għal 25 sena dak iż-żmien, li kien eżempju bażiku li konna nużaw ma' kulħadd bħala spjegazzjoni. U konna nispjegaw minn hemm. U, kif jidher, jekk tpoġġi Lm300 fis-sena għal 25 sena, tibda bil-Life Cover ta' Lm6,000 jekk klijent jiġi nieqes mill-għada.

[9] P. 121 – P. 122

Imbagħad, once li l-policy account jaqbeż il-figura, l-kumpanija f'każ ta' mewt, timxi fuq il-Policy Account għax aħna dejjem whichever is the highest – jew is-Sum Assured jew il-Policy Account. U titla' exponentially matul iż-żmien, skont ir-rati ta' bonuses li joħorġu.

Ngħid li jien ma stajtx niggarantixxi xi somma apparti s-Sum Assured. Aħna konna ngħidu li 'it is a basic guaranteed Sum Assured'. Konna nimxu fuq dik u l-kumplament kienu quotes u estimates according to the actual rates li kien ikollna dak iż-żmien. Qed nitkellmu mid-90s.

Qed niġi muri Dok. D, il-Life Assurance Quotation (pagna 15) u nikkonferma li dik hi l-kitba tiegħi. Nikkonferma wkoll il-kitba tiegħi fuq Dok. C, l-Important Notes (pagna 16).

Qed niġi muri l-iStatutory Notice (pagna 22) u ngħid li dak kien jingħata mal-Application.

Referut għall-graph li hemm fuq l-Important Notes, ngħid li l-graph tiela' dejjem 'il fuq ġeneralment skont ir-rati kif kienu dak iż-żmien wara l-10 sena, għax ir-Reversionary Bonus huwa quoted and guaranteed sena, sena u jibqa' tiela'. Fil-fatt, ir-Reversionary Bonus qiegħed tiela' bil-mod il-mod fuq il-parti tal-graph li hija dotted. L-oħra hija l-quotation tat-Terminal Bonus; però, aħna l-garanzija li konna nitkellmu fuqha kienet li r-Reversionary Bonus, once quoted, huwa garantit sena sena.

Is-Sum Assured, from day one, hija garantita li tingħata sakemm ma jaqbiżhiex il-Policy Account.

Ngħid li s-Lm6,000 huwa s-Sum Assured li tibda bih u qiegħed line dritt. Il-kitba mhijiex eżatta hawnhekk u forsi ma tidhirx miktuba pulita daqskemm hi miktuba l-Quotation għax jien kont nikteb mirror image bin-notes u bil-graph facing the client ħalli l-klijent ikun jaf x'jiena nagħmel mhux inħażżeż u nispjega u l-klijent ma jara xejn.

Fejn il-graph hemm tabella li tirrifletti l-Cash Surrender Value fuq ir-rati ta' dak iż-żmien; li l-commitment tal-polza dak iż-żmien kien li jekk inti tagħlaqha fl-ewwel tliet snin ma tieħu xejn, ma kellhiex Cash Surrender Value, huwa zero.

Fis-sitt sena, bir-rati ta' dak iż-żmien, tkun break-even point, jiġifieri, jekk il-klijent jiddeċiedi li jikkanċella ser jieħu flusu lura. Fl-għaxar sena, ser jieħu xi imgħaxijiet. It-'3', '6' u '10' huma eżempju tal-klijent x'poġġa u z-'0', '6' u '10+%' huma x'ser jieħu according to the rates ta' dak iż-żmien.

Ngħid li jien kont nagħti l-Important Notes f'idejn il-klijent mill-ewwel fl-ewwel meeting. Il-polza, imbagħad, tiġi f'idejn il-klijent once li toħrog; u konna nispjegaw li once li tirċievi l-polza, għandek żmien 15-il ġurnata li tista' tirtira minnha u tiġbed il-flus kollha jekk jerġa' jibdielek.

Ngħid li ma stajtx inwiegħed garanziji fuq somom deskritti bħala 'estimated' miktuba fuq il-Quotation ħlief għas-Sum Assured mill-bidu tal-polza sakemm jilħaqha l-Policy Account, u li r-Reversionary Bonus, once quoted, huwa guaranteed.

Ngħid li bejn l-ewwel meeting u t-tieni meeting kien hemm xahar. Ma nistax ngħid li għamilt xi pressjoni, ma mortx l-ewwel meeting, spjegajt u kkonkludejt dak il-ħin. Ħallejt żmien adekwat ħafna, ħallejt xahar qabel erġajt kellimt lill-klijent.

Nikkonferma li dik hija l-firma tiegħi fuq l-iStatutory Notice. Dik konna nagħtuha mal-Application u nispjegaw lill-klijent li għandu 15-il ġurnata minn meta jirċievi d-dokument – ħalli jkollu d-dokument f'idu u jiċċekkjah – biex jekk jerġa' jibdielu jkun jista' jirtira mill-polza u jieħu l-flus lura.

Ngħid li l-ispjega min-naħa tagħna kienet tkun li r-Reversionary Bonus is quoted and guaranteed annually; once quoted, it is guaranteed. Rigward it-Terminal Bonus, dak skont fl-aħħar tal-polza x'toħroġ il-kumpanija.

Rigward il-Quotation, ngħid li l-proċedura kienet li nagħtu l-eżempju fuq il-graph fuq Lm300 għal 25 sena. Kienet average, kienet popolari u dak iż-żmien konna nagħtuha lil kulħadd. Kif inlesti mill-quotation u mill-ispjega, nistaqsi lill-klijent dejjem huwiex interessat u x'kellu f'moħħu jekk hu interessat li jixtieq quotation tagħha.

Il-Lm200 kienet tkun ġeneralment xi ħaġa li jkun wera interess illi jpoġġi u fuq l-Lm235 konna nagħtu żewġ quotations imma konna nkunu very close to what the client asks, speċi, minn Lm200 m'inix ser nikkwotalu Lm1,000. But we would round up a little bit li tkun 10% -15% more than the client is thinking

about at that point in time. There, again, the quotation is given at the first meeting, u l-klijent ikollu xahar jaqra għall-affari tiegħu.

Qed jingħad li l-Ilmentatur fl-ilment tiegħu u s-Sinjura tiegħu qed jallegaw li jien wegħedthom li jieħdu Lm20,000 u li jien għidtilhom li żgur kienu ser jeħduhom l-Lm20,000, ngħid li ma nistax ngħid li għidtilhom hekk."[10]

Fil-kontroeżami, kompla li:

"Ngħid li ili naħdem f'dan ix-xogħol ta' bejgħ ta' poloz għal 28 sena u nikkonferma li dejjem fil-kapaċità ta' rappreżentant tal-Middlesea.

Mistoqsi f'dawn it-28 sena, more or less kull sena, kemm kien ikolli klijenti li navviċina, ngħid li mhux dejjem l-istess. Ngħid li għamilt tliet snin minnhom vera ftit għax kelli l-mara qed tmut b'cancer u iżjed kont iddedikajt ħin għall-kura tagħha milli għax-xogħol. Dan qatt ma tista' tgħid, jiddependi minn diversi fatturi. Jekk hemm sena minnhom għandek elezzjoni, għandek tlieta, erba' xhur ma tarax nies. It depends every year. Ngħid li ma nistax nagħti medja. Jekk tgħidli kemm rajt nies is-sena l-oħra, ngħidlek li lanqas rajt għoxrin ruħ f'sena. Mhux dejjem l-istess.

Qed jingħad li l-Ilmentatur u s-Sinjura tiegħu fl-affidavit jgħidu bil-qawwa kollha li qabel ma ffirma l-Proposal Form u l-Avviż Statutorju, jien għamilthielhom ċara li jekk is-Sur ES iħallas Lm235 fis-sena, jieħu Lm20,000 meta tagħlaq fl-2022, 25 sena wara. U li qed jgħiduha bil-qawwa kollha li jien għidt hekk bil-fomm qabel ma ffirma s-Sur ES. Mistoqsi nikkonfermax li għidtilhom li jekk iħallsu Lm235 fis-sena jieħdu Lm20,000 żgur, ngħid li le, aħna qatt ma konna ngħidu li dawn huma somom li żgur ser teħodhom u ggarantiti. Aħna li konna ngħidu li kienu garantiti huma s-Sum Assured meta tiftaħ il-polza u r-Reversionary Bonuses, once quoted, they are guaranteed.

Il-projections kienu jingħataw fuq ir-rati attwali fuq ir-reġistri li kellna l-Middlesea.

Qed jingħad li mela, allura, qed ngħid li dak li qalu fid-dikjarazzjoni tagħhom u l-ġurament tagħhom li jien wiegħedthom li wara 25 sena meta tagħlaq il-polza żgur ser jieħdu Lm20,000, hija dikjarazzjoni falza, inveritiera.

---

[10] P. 122 – P. 124

Ngħid li jiena mhux hekk qed ngħid. Jien qed ngħid li, min-naħa tiegħi, il-garanziji semmejthom fuq is-Sum Assured u fuq ir-Reversionary Bonuses li, once quoted, they are guaranteed.

Mistoqsi mill-Arbitru waqt li kont fil-meeting semmejtx il-figura ta' Lm17,000 u dik ta' Lm20,000, ngħid li jiena ktibthielhom imma ktibthielhom bħala quotation skont ir-reġistri li kellna l-Middlesea. Aħna kellna reġistri li naħdmu l-quotations fuqhom illi jekk tpoġġi tant għal tant żmien, għandek dik l-istima ikkwotata.

Mistoqsi mill-Arbitru ħadtx l-impressjoni li l-klijenti fehemu d-differenza meta spjegajt dak li kien garantit u dak li kien bħala eżempju, ngħid li jekk min-naħa tiegħi inkun spjegajt u ħallejt iż-żmien f'idejn il-klijent biex jara għall-affari tiegħu, dan meta tħares lejn l-Important Notes, erba' linji hemm; m'hemmx xi dokument elaborat u tajt iż-żmien. Meta klijent, wara li jgħaddi ż-żmien, iċempel u jikkonfermali li jkun jixtieq jiltaqa', mela fehem.

Mistoqsi kontx nagħmel sforz biex il-klijent jifhem id-differenza bejn dak li hu garantit u dak li jkun stmat, ngħid li, safejn naf jien, iva. Ngħid li mill-ammont ta' klijenti li għandi, il-perċentagg ta' complaints hekk huwa relattivament żgħir."[11]

Għall-mistoqsijiet tal-avukat tiegħu stess, l-Ilmentatur stqarr li:

"Qed jingħad li meta jiena ffirmajt il-polza kont naħdem Labourer ma' XXX.

Mistoqsi minn dak iż-żmien 'l hawn x'xogħol kont nagħmel, ngħid li kont naħdem fil-bini, kont naħdem XXX bħala XXX, u dawn l-aħħar ħmistax-il sena naħdem XXX.

Ngħid li għamilt skola sa sittax-il sena; 'O' Levels m'għandi xejn u naqra kemm niddobba."[12]

Ġew ippreżentati sottomissjonijiet[13] finali miż-żewg partijiet, li iżda jista' jingħad, li ma jagħtu l-ebda informazzjoni addizzjonali jew inkella kuntrarja għal dak diġà dikjarat, għajr għal dak indikat[14] mill-Ilmentatur bħala kumpens li hu lest li

---

[11] P. 125 – P. 126
[12] P. 126
[13] P. 128 u P. 145
[14] P. 141

jaċċetta fl-eventwalità li l-Arbitru ma jilqax it-talba għall-ħlas totali tas-somma mwiegħda fl-1997.

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.[15]

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni, jew aħjar, in-nuqqas ta' informazzjoni mogħtija lill-Ilmentatur fil-mument tal-bejgħ tal-polza in kwistjoni u l-allegati wegħdiet li saru fir-rigward tal-ammont li hu kellu jirċievi mal-maturità.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ il-polza ilmentata, x'ġie mwiegħed lill-Ilmentatur u x'eventwalment ġie mogħti jew offrut lilu mal-maturità. Irid jara ukoll kif sar il-bejgħ tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan laħaqx *'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.'*[16]

Hawn l-Arbitru għandu quddiemu żewġ pożizzjonijiet estremi ta' dak li verament ġara u x'intqal waqt il-laqgħat tal-bejgħ li, hekk kif ikkonfermat miż-żewġ partijiet, kien hemm tnejn, waħda għall-ħabta ta' nofs Marzu 1997 u l-oħra fil-15 t'April 1997. L-Ilmentatur insista li fl-ewwel laqgħa, ir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz, spjega lilu u lil martu, permezz ta' *graph*, li, jekk iħallas *premium* ta' Lm200 fis-sena, kien wara perjodu ta' ħamsa u għoxrin sena, jirċievi s-somma ta' Lm 17,000. Din il-*graph* referuta tinsab f'dokument sottomess mill-Ilmentatur innifsu u referut bħala Dok. C.[17] Min-naħa tiegħu, Joe Borg, ir-

[15] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)
[16] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[17] P. 16

rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz stqarr[18] li l-*graph* kienet tintuza sabiex permezz tagħha jkunu jistgħu jagħtu spjega ta' kollox.

L-Arbitru jinnota li d-dokument fejn hija mħazza din il-*graph* huwa proprju n-naħa ta' wara tal-*Life Assurance Quotation* li ġiet miktuba bl-idejn, liema paġna hija ukoll referuta mill-Provditur tas-Servizz bħala l-*Important Notes*. L-Ilmentatur stqarr li fl-ewwel laqgħa, ġiet imħażża biss din il-*graph*, intqal lilhom li jekk iħallsu Lm200 fis-sena jirċievu Lm17,000 wara ħamsa u għoxrin sena, u ma ġew iffirmati l-ebda dokumenti. Din l-informazzjoni, jew aħjar, dawn il-figuri, fil-fatt, jinstabu fil-*Life Assurance Quotation*[19] referuta, li tinkludi ukoll il-figuri li l-Ilmentatur stqarr li ġew kwotati lilu fit-tieni laqgħa mar-rappreżentant, fejn dan tal-aħħar qallu li jekk minflok iħallas *premium* annwali ta' Lm235, kien imbagħad, mal-maturità tal-polza jirċievi s-somma ta' Lm20,000.

Din il-*Life Assurance Quotation* hija datata 15 t'April 1997, jiġifieri d-data ta' meta saret it-tieni laqgħa mar-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz. Minkejja li l-Arbitru jinnota li l-paġna fejn ġiet imħażża l-*graph*, tifforma parti mil-*Life Assurance Quotation*, mhux ser jidħol fil-mertu ta' jekk, fil-verità, fl-ewwel laqgħa ta' bejn il-partijiet, kinitx biss ġiet inkluża l-*graph* jew inkella anke l-figuri l-oħrajn. Imma l-Arbitru jinnota li l-figuri li hemm fil-*graph* ma jikkorrispondux mal-figuri tal-*quotation*.

Kemm l-Ilmentatur kif ukoll martu, insistew li kemm fl-ewwel laqgħa kif ukoll fit-tieni waħda, ir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz iggarantixxa l-fatt li mal-maturità, kienu ser jirċievu s-somma mwiegħda. Mill-banda l-oħra, Joe Borg stqarr li hu ma seta jiggarantixxi l-ebda somma apparti s-*Sum Assured* u kien dejjem jgħid li kumplament tal-figuri kienu '... *quotes* u *estimates according to the actual rates li kien ikollna dak iż-żmien.'*[20]

Minħabba f'hekk, l-Arbitru jsib ċertu diffikultà sabiex jifhem jekk dan kienx każ fejn ir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz, b'mod imprudenti emfasiżża biss is-sabiħ tal-polza u ma kienx kawt biżżejjed biex jispjega d-differenza bejn dak li kien garantit u dak li kien stimat. Jew inkella hux każ fejn l-Ilmentatur u martu għandhom memorja selettiva, fejn fehmu biss dak li riedu jifhmu u kinux insidjużi

[18] P. 122
[19] P. 15
[20] P. 123

biżżejjed biex jagħtu importanza anke l-aspetti mhux garantiti tal-*quotation*, avolja dawn ġew spjegati.

Fl-istess waqt, l-Arbitru ma jistax ma jinnutax ukoll il-fatt li, fir-rigward tal-ispjega mogħtija lilhom fil-mument tal-bejgħ, l-Ilmentatur kien konsistenti fl-argumenti tiegħu. Minn dak dikjarat, fl-ebda ħin ma ħareġ fid-deher jekk l-Ilmentatur kienx konxju ta' element kruċjali f'din il-polza, jiġifieri l-element tal-kopertura fuq il-ħajja. Jidher li l-Ilmentatur kien tal-impressjoni li fil-mument tal-bejgħ tal-polza, kien ser jidħol għal kuntratt mal-Provditur tas-Servizz fejn kien ser iħallas il-pagament dovut minnu kull sena u, eventwalment, kien, mal-maturità jirċievi s-somma imwiegħda.

Ir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz sostna li *'... inkun spjegajt u ħallejt iż-żmien f'idejn il-klijent biex jara għall-affari tiegħu, dan meta tħares lejn l-Important Notes, erba' linji hemm; m'hemmx xi dokument elaborat u tajt iż-żmien.'*

L-Arbitru qed jassumi li l-*Important Notes* li għalihom qed jirreferi r-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz huma l-kontenut tad-dokument referut bħala Dok. C.[21] Huwa minnu li dan id-dokument jinkludi referenza għar-'*Reversionary and Special Bonuses' u 'Terminal Bonus',* fost oħrajn, iżda l-Arbitru xorta ma jħossx li permezz ta' din l-informazzjoni, l-Ilmentatur, bħala klijent prospettiv seta' jkollu l-informazzjoni kollha neċessarja sabiex jieħu deċiżjoni infurmata dwar jekk għandux jaċċetta dak offrut lilu jew le.

Huwa minnu li s-sezzjoni li tittratta r-*Reversionary Bonus* tindika kif dan jiġi allokat, iżda ma tagħti l-ebda informazzjoni dwar il-fatt li l-figuri kkwotati lill-Ilmentatur huma *estimates* u li, fuq kollox, huma figuri ibbażati fuq ir-rati ta' interessi applikabbli dak iż-żmien u li għalhekk dawn jinbidlu tul iż-żmien.

Mill-banda l-oħra, l-Arbitru jrid ukoll jagħti konsiderazzjoni għall-fatt li l-Ilmentatur kellu ċ-ċans li jaħsibha bejn l-ewwel u t-tieni laqgħa mar-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz, filwaqt li kellu ukoll il-*cooling off period*

[21] P. 16

ta' ġimagħtejn oħra, permezz tal-i*Statutory Notice* iffirmata, biex hu jerġa' jaħsibha.

Kif diġà saret referenza aktar kmieni, l-Ilmentatur stqarr li hu u martu kienu tal-impressjoni li hu kien ser jidħol f'kuntratt fejn iħallas tant fis-sena u wara ħamsa u għoxrin sena jieħu l-ammont imwiegħed. Hawn huwa diffiċli ukoll għall-Arbitru sabiex jifhem kif l-Ilmentatur ma seta' bl-ebda mod jaħseb li wara l-fatt li hu ser iħallas il-Lm235 fis-sena, irid ikun hemm xi tip ta' investiment jew arranġament ieħor u li ser ikun proprju minnu li jiddependi r-ritorn, jiġifieri s-somma allegatament imwiegħda. Għaldaqstant, huwa diffiċli ukoll li jiġi aċċettat li kulma fehem l-Ilmentatur u anke martu minn dak li qalilhom Borg kien biss li l-ammont ta' Lm20,000 ikkwotat kien sostanzjalment garantit.

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir *'compunding'* b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fl-1997, ma kinitx xi ħaġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal 25 sena sħaħ. Anke persuna mhux tant intiża fil-finanzi tifhem li mhux floku tassumi li dawn ir-rati kienu ser jibqghu f'dak il-livell għal 25 sena. Dan ma kienx xi *'lump sum' investment* li tista' tigi investita mal-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 l-mod kif taħdem il-polza in kwistjoni huwa hekk kif qed jiġi spjegat mill-Provditur tas-Servizz fit-tweġiba għall-ilment, fl-*Affidavit* ta' Victor Farrugia sottomess u anke kif referut minn Joe Borg fix-xhieda tiegħu u mhu fl-ebda ħin jiddeċiedi mod ieħor. Iżda, fl-istess waqt iħoss li l-istess Provditur tas-Servizz messu kien iktar kawt fil-kwotazzjonijiet li joħroġ u flok waħda messu ħareġ *spectrum* ta' kwotazzjonijiet maħduma b'rati differenti għax fuq perjodu ta' 25 sena żgur li xejn ma jibqa' stabbli.

Fil-fatt, ingħad li wara s-sena 2000 bdew joħorġu tliet kwotazzjonijiet u mhux waħda, u dan kien essenzjali biex jgħin lill-klijent jifhem li ma kien hemm xejn garantit għal 25 sena. Dan minbarra l-fatt ukoll li l-mod kif kienet tinħareġ il-*quotation*, jiġifieri t-termini użati kellhom jinkludu referenza għar-rata ta' interessi li qed tiġi kkwotata u li din kienet ir-rata applikabbli dak iż-żmien u ma kinetx garantita għall-perjodu kollu tal-polza.

Għalhekk, l-Arbitru jasal għall-konklużjoni li filwaqt li m'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-polza, xorta hemm każ li jitħallas ftit iżjed minn dak offrut lilu u dan minħabba li l-Provditur tas-Servizz seta' ħa miżuri oħrajn biex ma jkunx hemm aspettattivi irreali anke jekk mhux leġittimi.

Deċiżjoni

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.

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 u ta' martu, li kienet preżenti fil-mument tal-bejgħ, kienu li mal-maturità tal-polza kienu ser jirċievu s-somma ta' €46,587,48 (Lm20,000) li, iżda, fid-data tal-maturità ġew offruti ferm inqas. Iżda ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentatur kienu kompletament leġittimi.[22]

L-Arbitru jrid jasal għal kumpens li jrid ikun ibbażat fuq ġustizzja ekwitattiva kif huwa sanzjonat 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, l-Ilmentatur ma ppreżenta l-ebda prova li dak iż-żmien kellu xi għażla għajr polza bħal dik ilmentata jew inkella kont bankarju b'rati inqas. Għaldaqstant, l-Ilmentatur lanqas ippreżenta xi tip ta' prova li minħabba li hu ddeċieda li jieħu l-polza offruta a bażi tal-informazzjoni mogħtija lilu, hu ġarrab xi tip ta' *opportunity loss.*

Fuq kollox, mingħajr preġudizzju għal dak dikjarat hawn fuq, l-Arbitru ma jħossx li permezz ta' din il-polza, wieħed għandu x'jitlef. Minkejja li ma saret l-ebda referenza għaliha mill-Ilmentatur jew martu, il-polza toffri l-element ta' kopertura fuq il-ħajja, u li apparti dan, l-Ilmentatur kellu wkoll iċ-ċans li jikkontribwixxi għat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jħallas ammont żgħir kull sena għal ħamsa u għoxrin sena sħaħ.

---

[22] Fis-sottomissjonijiet finali, l-Ilmentatur aċċetta li jnaqqas it talba tiegħu għal €32,407.24 (p. 141)

Barra minn hekk, meta l-Arbitru ħares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment tagħha kien ta' aktar minn erbgħa fil-mija[23] li, fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin u, għalhekk, dan għandu ukoll jiġi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investiment kien sostanzjalment garantit. Anke kellhom benefiċċju ta' kopertura fuq ħajjithom li beda mill-ewwel ġurnata tal-polza.

Għalhekk, meta qies iċ-ċirkostanzi kollha tal-każ, l-Arbitru wasal għad-deċiżjoni li mhux ekwu li jilqa' t-talba sħiħa tal-Ilmentatur. Dan għal raġunijiet ġià imfissra hawn fuq u anke għaliex:

- L-Ilmentatur ma kienx ġustifikat jassumi li r-rati prevalenti fl-1997 kienu ser jibqgħu applikabbli għal 25 sena sħaħ ġaladarba l-investiment tiegħu ma kienx fuq bażi *lump sum*, iżda mifrux fuq il-perjodu kollu tal-polza.

- Il-kundizzjonijiet tal-*quotation* kienu għand l-Ilmentatur għal żmien biżżejjed qabel ma ġie ffinalizżat l-impenn għall-polza ilmentata, u kellu kull ċans li jifhem, jew aħjar, jistaqsi dwar dak li kien garantit u dak li kien stimat. Iżda hu għażel li jiffirma bla ma jaqra jew jistaqsi, kemm qabel kif ukoll wara li ffirma.

Għalhekk, l-Arbitru jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħata lill-Ilmentatur bħala kumpens hija dik ta' **€3,186.45**.

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 ta' tlett elef, mija u sitta u tmenin ewro u ħamsa u erbgħin ċenteżmu (€3,186.45) b'żieda mas-somma diġà offruta, *cioè*, mas-somma ta' €21,243.01,[24] u, għalhekk, iħallsu s-somma kumplessiva ta' €24,429.46.

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' 4.50%[25] fis-sena mill-iskadenza tal-ħamest ijiem sad-data tal-ħlas effettiv.[26]

[23] P. 11
[24] P. 48
[25] Ekwivalenti għall-*'Main Refinancing Operations (MRO) interest rate'* kurrenti stabbilita mill-Bank Ċentrali Ewropew
[26] Fil-każ li din id-deċiżjoni tiġi appellata, u tali deċiżjoni tkun ikkonfermata fl-appell, l-imgħax pagabbli jiġi kkalkolat mid-data indikata f'din id-deċiżjoni.

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 t'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-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. Dettalji personali tal-Ilmentatur/i jkunu anonimiżżati 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-proċeduri u f'liema proporzjon, skont iċ-ċirkostanzi 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 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' Organiżżazzjoni u Proċedura Ċivili.