Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 217/2023

ZM & TM

('l-Ilmentaturi')

vs

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

('il-Provditur ta' Servizz', jew 'MSV')

Seduta tat-8 t'Awwissu 2024

L-Arbitru,

Wara li ra l-Ilment magħmul kontra s-soċjetà *MAPFRE MSV Life p.l.c.* (C-15722) dwar il-polza t'assikurazzjoni fuq il-ħajja bin-numru 38792 favur l-Ilmentaturi.

L-Ilment, fis-sustanza tiegħu, jittratta l-fatt li l-polza t'assikurazzjoni fuq il-ħajja favur tagħhom meta din immaturat kellha ammont ferm inqas minn dik li huma jallegaw li l-Provditur tas-Servizz kien iggarantilhom, u wkoll jittratta allegat nuqqas ta' spjegazzjoni mir-rappreżentant ta' MSV meta dan kien ikkonvinċihom jixtru l-polza in kwistjoni.

L-Ilment[1]

Fl-Ilment tagħhom l-Ilmentaturi spjegaw li fis-sena 1997, rappreżentant tal-Provditur ta' Servizz, kien ċemplilhom u ħajjarhom sabiex jagħmlu polza tat-tip "*baby bond*".

Spjegaw li huwa kien informahom li kien lest jiġi d-dar tagħhom sabiex jagħtihom aktar informazzjoni fuq din il-polza fil-kumdità ta' darhom kif, fil-fatt, għamel. L-Ilmentaturi ssottomettew li huwa kien spjegalhom li dan huwa

[1] Formola tal-Ilment minn Paġna (P.) 1 - 6 b'dokumentazzjoni addizzjonali minn P. 7 - 61.

investiment tajjeb u li din il-polza kienet ser tkun investiment tajjeb għall-futur tagħhom u ta' wliedhom.

L-Ilmentaturi ssottomettew illi wara ħafna ħsieb, huma ddeċidew li jagħmlu din il-polza. Żiedu jgħidu li dan għamluh bil-kundizzjoni li jħallsu Lm120 fis-sena u wara 25 sena ta' pagamenti kontinwi kienu ser jirċievu s-somma ta' Lm10,000. Huma saħqu li dawn il-pagamenti dejjem għamluhom fil-ħin.

L-Ilmentaturi spjegaw li f'Settembru 2022 irċevew ittra mill-*Middlesea* biex jinfurmawhom li l-polza li għamlu fl-1997 immaturat u setgħu jieħdu l-ammont ta' €9,759.46. L-Ilmentaturi ssottomettew li huma jħossu li hemm qabża kbira bejn il-Lm10,000 li kienu mwiegħda u l-€10,000 li ġew offruti mal-maturità tal-polza.

L-Ilmentaturi ssottomettew illi tul dawn il-25 sena huma qatt ma ġew ikkuntattjati la mir-rappreżentant li ħajjarhom jagħmlu l-polza u lanqas mill-kumpanija li kien qiegħed jirrappreżenta sabiex jiġi spjegat lilhom li l-ammont li ġew imwiegħda fl-1997 kien ser jonqos. Huma saħqu li jistennew li ladarba rappreżentant tal-kumpanija kien ikkuntattjahom direttament sabiex jagħmlu din il-polza, l-istess kellu jsir jekk il-kumpanija kienet konxja li dan l-investiment tagħhom ma kienx ser isarraf fis-somma li ġew imwiegħda inizjalment.

L-Ilmentaturi ssottomettew li l-Provditur tas-Servizz naqashom għaliex il-kuntratt li għamlu jindika li s-somma finali meta timmatura l-polza kienet ser tkun ta' madwar Lm10,000, illum ekwivalenti għal madwar €23,293.73. Żiedu jgħidu li infatti dan kien l-istess ammont li kkwotalhom ir-rappreżentant tal-MAPFRE fis-sena 1997 meta ħajjarhom sabiex jagħmlu din il-polza. L-Ilmentaturi enfasizzaw li din l-ispjegazzjoni kienet inċentiva kbira sabiex huma ddeċidew li jinvestu f'din il-polza u fuqha bbażaw l-aspettattivi tagħhom.

L-Ilmentaturi issottolinjaw li hemm differenza ta' aktar minn €13,000 bejn dak li kienu qalulhom li jistgħu jieħdu meta timmatura l-polza u l-ammont li, fil-fatt, ġew offruti meta mmaturat il-polza. Saħqu li l-ammont offrut lanqas biss jirrappreżenta 50% tal-ammont li kienu ġew imwiegħda inizjalment.

L-Ilmentaturi qalu li jifhmu li l-ammont jista' jvarja, iżda insistew li l-qabża li hemm fl-ammonti hija esaġerata u sproporzjonata meta wieħed jieħu in

konsiderazzjoni l-aspettattivi leġittimi tagħhom li nħolqu mir-rappreżentant u l-kumpanija li kien qiegħed jirrappreżenta.

L-Ilmentaturi tennew li huma dejjem aderixxew mal-obbligi tagħhom naxxenti mill-kuntratt li ffirmaw u għamlu l-pagamenti fil-ħin. Żiedu jgħidu li, għaldaqstant, jekk kien ser ikun hemm xi bidla fil-valur li kienu ser jieħdu meta timmatura l-polza, huma jistennew li għallinqas dan kellu jiġi spjegat lilhom.

Rimedju mitlub

L-Ilmentaturi ssottomettew li jħossu li s-somma ta' €9,759.46 li ġiet offruta lilhom ma tirriflettix il-ftehim li għamlu u lanqas ma tirrifletti s-somma li r-rappreżentant tal-kumpanija qalilhom li huma ser jieħdu meta ħajjarhom sabiex jagħmlu din il-polza. Żiedu li għaldaqstant huma m'humiex sodisfatti bis-somma offruta u qegħdin jitolbu li din tiġi riveduta u jingħataw is-somma kollha li kienu mwiegħeda u, cioè, s-somma ta' €23,293, ekwivalenti għal Lm10,000.

Ikkunsidra wkoll, fl-intier tagħha, ir-Risposta tal-Provditur tas-Servizz,[2]

Fejn il-Provditur tas-Servizz spjega u ssottometta kif ġej:

1. "Is-soċjetà esponenti tixtieq tirreferi għall-fatt allegat mill-Ilmentaturi illi l-*maturity value* fl-ammont ta' €10,498.11 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Joint Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit*, bin-numru 38792 Ii nħarġet mis-soċjetà esponenti f'isem l-Ilmentaturi ma kienx ekwivalenti għall-*estimated maturity values* kif kien indikat mis-soċjetà esponenti tramite l-intermedjarju fil-mument tal-bejgħ tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-Ilmentaturi qegħdin jitolbu lill-Arbitru jiddikjara u jiddeċiedi illi s-soċjetà esponenti tiġi ordnata tħallas €23,293 Ii jirrappreżenta wieħed mill-*estimated maturity values* indikati fuq il-*quotation* ippreżentata mill-Ilmentaturi.

   FI-umli fehma tas-soċjetà esponenti, it-talba tal-Ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt, u dan għal diversi raġunijiet Ii ser jiġu spjegati aktar 'I isfel.

2. Mingħajr preġudizzju għas-suespost illi jrid jiġi spjegat illi l-ammont Ii biha immaturat il-polza Ii huwa dovut lill-Ilmentaturi huwa proprju €10,498 kif inhu indikat fuq fol. 009 u mhux €9,759.46 kif qiegħed jingħad mill-

[2] P. 67 - 72, b'annessi fuq P. 73 - 100.

Ilmentaturi fl-Ilment tagħhom. Dan proprju għaliex il-"*maturity value*" jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza.

Din hija ir-raġuni għalfejn l-ammont żdied minn €9,759.46 għal €10,498. Għalhekk l-ammont li bih ġew notifikati l-Ilmentaturi permezz ta' ittra datata 1 ta' Settembru 2022 (annessa mal-ilment fol. 013) **kienet qiegħda turi l-valur attwali tal-polza f'dik id-data partikolari u mhux il-valur finali tal-polza, u qalet ukoll li fil-fatt f'dan id-dokument hemm il-kliem:**

"*Your policy will mature on 27 September 2022 and the current value of your policy amounts to €9,759.46*".

3. Irid jingħad illi l-ammont li qed jippretendu illi jirċievu l-Ilmentaturi jidher li huwa ibbażat fuq *quotation*. Is-soċjetà esponenti tirrileva illi l-*quotation*, kif l-isem jindika hija biss <u>**stima**</u> (*estimate* jew *illustration*) li saret fiż-żmien meta l-Ilmentaturi kienu qed jixtru l-polza *de quo*.

4. Kieku wieħed seta' jieħu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-Ilmentaturi, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* issa tkun ingħatat tifsira ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienet ġiet użata u kif tinftiehem bit-tifsira normali tal-kliem) u tieħu minflok tifsira żbaljata ta' ammont garantit, sabiex konvenjentement l-Ilmentaturi javvantaw il-pretensjonijiet infondati tagħhom.

5. Illi mingħajr preġudizzju għas-suespost, is-soċjetà esponenti tixtieq taċċenna illi hija kienet tat informazzjoni suffiċjenti lill-Ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u, cioè, qabel il-ħruġ tal-polza fil-mument tal-ħruġ tal-*quototions*, fil-mument tal-ħruġ tal-polza permezz tat-*terms and conditions* tal-polza in kwistjoni, kif ukoll wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni.

6. Fil-fatt il-*quotation* annessa mal-ilment (fol. 15) tgħid illi "*The quotation provided is for illustration only and does not confer any rights*". Barra minn hekk fl-istess *quotation* wieħed isib:

   "*IMPORTANT NOTES OVERLEAF: Please read carefully these notes before accepting and signing this quotation*". L-***Important Notes*** li kienu annessi ma' dik l-istima ma ġewx ippreżentati mill-Ilmentaturi iżda ser jiġu

ppreżentati ma' din ir-risposta għall-ewwel darba u mmarkati bħala **Dok MSV1.**

7. Permezz tal-*Important Notes* ġie spjegat lill-Ilmentaturi it-tifsira ta' "*Reversionary bonuses*" u "*Terminal Bonus*". Ġie spjegat ukoll kif ir-"*Reversionary bonuses*" jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-Ilmentaturi. L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-Ilmentaturi kienet ser tipparteċipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-soċjetà esponenti u għalhekk kien hemm element ta' investiment. In oltre, jingħad illi "*Reversionary Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity ...*".

   Allura, dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jiġu ddikjarati *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 ddikjarat mis-soċjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jiġi ddikjarat sabiex wieħed ikun jista' jkun ċert kif kien qed jiżdied il-valur tal-*Policy Account* tiegħu kull sena.

   Id-dokument jagħmilha ċara wkoll illi "***<u>the estimated maturity values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end</u>”* u illi "*<u>bonus rates may go up as well as down</u>***". Għalhekk id-dokumenti ċarament spjegaw illi seta' jkun hemm bidliet fil-valuri, u huma skorretti l-Ilmentaturi meta jgħidu mod ieħor.

8. Fir-rigward tat-*Terminal Bonus* l-istess dokument anness mal-*quotation* jipprovdi illi "*<u>Depending on its profit experience</u>, the Company <u>may</u>, after the Policy's TENTH year 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 may be reduced or even withdrawn altogether</u>*".

   Dan juri li il-valur indikat fil-*quotation* bħala "*estimated maturity value including reversionary and terminal bonus*" fl-ammont ta' €23,293 kien ukoll mhux garantit għax is-soċjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma tħallasx *terminal bonus.*

9. Inoltre d-dokument anness mal-*quotation* jagħmilha ċara li "*Whilst the purpose of these notes is to guide the policyholders and prospective policyholders the* <u>*benefit provided by the Policy are conferred by 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-Ilmentaturi 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.

10. Illi s-soċjetà esponenti kienet disposta illi tħallas l-ammont Ii kien imwiegħed bil-kuntrarju ta' dak li qed jgħidu l-Ilmentaturi fl-Ilment tagħhom. Dan qed jingħad għax l-obbligu tagħha taħt il-polza in kwistjoni u dak Ii kien miftiehem kien dan Ii ġej: "*The* <u>***COMPANY HEREVY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) and/or the specified additional Benefits (if any)***</u> *...*".

    F'dan il-każ is-*sum assured* kien jammonta għal Lm2,592 (€6,037.73) u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien jammonta għal €10,498.11. Għalhekk is-soċjetà esponenti ottemporat mal-obbligi tagħha taħt il-polza jekk tħallas "*the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account*" fl-ammont ta' €6,037.73. Dan l-obbligu joħroġ mill-polza li kopja tagħha kienet mehmuża mal-Ilment iżda verżjoni iktar ċara u leġibbli ser tiġi annessa ma’ din ir-risposta u mmarkata bħala **Dok. MSV2.**

    Għalhekk, mhuwiex veritier dak li allegaw l-Ilmentaturi fl-Ilment fejn, fost ħafna affarijiet oħra, jgħidu Ii "*il-provditur naqasna għaliex il-kuntratt li għamilna jindika li s-somma finali meta timmatura l-polza kienet se tkun ta madwar 10,000 Liri maltin*".

    Għalhekk l-Ilmentaturi erronjament ikklassifikaw il-*quotation* bħala 'kuntratt', però, din kienet proprju stima *'Life Assurance Quotation'* kif indikat ċarament fuq dan l-istess dokument Ii jagħti stimi. Il-<u>kuntratt</u> tal-polza huwa d-dokument msemmi fis-suespost (Dok. MSV2) Ii jinkludi I-*Baby Bond Schedule* (annessa mal-Ilment bħala fol. 49) kif ser tiġi referuta iktar ’il quddiem.

11. L-istimi kienu bbażati fuq ir-rati ta qligħ li kienu qed jintużaw dak iż-żmien. **<u>Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma "*Estimated Maturity Values*" ibbażati fuq il-kundizzjoniiiet ta' investiment u ċ-ċirkostanzi ta' dak iż-żmien</u>**. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin reċenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-soċjetà esponenti tikkonferma li l-istimi li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont iċ-ċirkostanzi finanzjarji ta' dak iż-żmien u għalhekk aġixxiet *in bona fede.*

12. F'dan il-kuntest, għandu jiġi apprezzat ukoll l-element ta' investiment fil-polza in kwistjoni u, għalhekk, il-fatt illi l-*maturity value* żgur li ma setax ikun garantit joħroġ b'mod ċar mill-*quotation* minħabba illi turi li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgħa ta' avarija, ngħidu aħna, s-soċjetà esponenti kienet diġà qed tipprospetta li l-polza setgħet immaturat jew b' valur wieħed fl-ammont ta' Lm7,300 (€17,004.43) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Lm10,000 (€23,293). Għalhekk, għandu jirriżulta ċar li l-ebda ammont ma kien ġie garantit ħlief għas-*sum assured* fl-ammont ta' Lm2,592 (€6,037.73). Dan anke għaliex, li kieku kien fil-fatt ġie xi ammont garantit oltre s-*sum assured*, allura, wieħed jistaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit: l-*estimated maturity value including reversionary bonus* jew l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses*? Jirriżulta illi l-Ilmentaturi bbażaw l-Ilment tagħhom fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation* (fol. 015).

13. Irid jingħad ukoll illi fil-*Baby Bond Schedule* tal-polza li ġiet annessa mal-Ilment, jingħad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium*

    "*In respect of each premium paid, Lm 112.49 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 juri illi mill-bidu tal-polza, l-Ilmentaturi kienu infurmati 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 hija tat informazzjoni lill-Ilmentaturi li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan għall-kuntrarju ta' dak li l-Ilmentaturi

allegaw fl-ilment tagħhom. **<u>Barra minn hekk, l-unika ammont li ġie msemmi fuq il-Life *Policy Schedule* kien is-*sum assured*, u l-ebda ammonti li kellhom il-kelma *'Estimate'* fil-*quotation* ma kienu imsemmijin fuq din is-*Schedule*, u li dan jkompli juri li, 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 bonus* qatt ma kienu garantiti</u>**.

14. Irid jingħad illi anke wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni sal-maturità tagħha, is-soċjetà esponenti 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 it-80,000. Is-soċjetà esponenti enfasizzat li fil-fatt hija aġixxiet b'mod professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollu tal-polza. Dan qed jingħad għaliex l-amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investimenti huwa taħt skrutinju mhux biss tal-Bord, tal-*management* eżekuttiv u tal-*investment committees* tas-soċjetà esponenti, imma wkoll taħt skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson,* ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taħt skrutinju tal-MFSA.

15. Inoltre, is-soċjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' *"With-Profits"* hija tali li d-deċiżjoni tal-investiment tittieħed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' jsir paragun mal-*Unit-Linked products* li joffru l-faċilità li d-deċiżjoni tal-investimenti tittieħed direttament mill-assikurat imma mbagħad din m'għandha l-ebda garanzija. B'kuntrast, taħt il-metodu ta' "*With Profits",* il-kumpanija tal-assigurazzjoni tieħu l-piż tad-deċiżjoni tal-investiment stante illi tipprovdi garanziji li l-*investment premium* u l-*bonus* li jkunu ġew iddikjarati fill-passat fil-fatt jitħallsu lill-assikurat u għalhekk ma jistgħux jinżlu jew jitneħħew minkejja iċ-ċaqliq fis-suq. Minkejja dan, xorta waħda hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jiġu investiti l-*premiums* li jitħallsu mill-"*With* Profits" permezz ta' *Chartbook* li jinsab fuq il-*website* tas-soċjetà esponenti <www.msvlife.com> li jiġi aġġornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sitt elettroniku tas-soċjetà esponenti "*A simple Guide to the With Profits Fund".*

16. Irid jingħad ukoll illi s-soċjetà esponenti kienet trasparenti fl-imġiba tagħha għax fil-fatt ta' kull sena, is-soċjetà esponenti dejjem żammet lill-Ilmentaturi

mgħarrfin eżattament b'dak li kien qed jiġri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imgħax li kienu qegħdin jiġu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-Ilmentaturi (kif għamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha tagħha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* (annessi mal-ilment fol. 019-042) li magħha kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ *Media Release* (iktar *bonus statements* u l-*media release,* ser jiġu annessi u mmarkati bħala **Dok. MSV 3**). Il-"*Bonus Statements*" kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena għal sena u l-Ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-sħiħ dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena għal sena.

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 kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u għalhekk l-investimenti setgħu jitilgħu jew jinżlu. **Għalhekk dan juri li l-Ilmentaturi huma skorretti meta fl-Ilment tagħhom qed jimplikaw illi l-kumpanija matul it-terminu tal-polza qatt ma kkorrispondiet magħhom fir-rigward l-investiment tagħhom u l-ammonti li kienu stmati**.

B'hekk is-soċjetà esponenti tkompli turi u taċċenna illi hija forniet informazzjoni suffiċjenti lill-Ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni fl-istadji kollha inkluż wara l-ħruġ tal-polza u żiedet fil-fatt is-soċjetà esponenti ma rċeviet l-ebda rikjesta ta' irtirar tal-polza wara li dawn id-dokumenti ġew provduti lill-Ilmentaturi.

17. Irid jingħad ukoll illi bħal kull fond ieħor ta' investiment, 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 immobili u ta' assi oħrajn illi ġewwa fihom jinvesti l-MM*SV With Profits Fund*. 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 garanzjia tal-futur.

18. Għalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza in kwistjoni meta ġiet mibjugħa bl-ebda mod ma qatt ġew deskritti li kienu garantiti. Id-

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. Però, jekk wieħed jagħmel analiżi dettaljata fejn jittieħdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha (u mhux uħud biss minnhom) wieħed 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 komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*.

Fil-fatt l-*average net rate of return* tal-polza in kwistjoni meta jitnaqqas l-*investment premium* li tħallas mill-*maturity value* jammonta għal 3.46% u *rate of return (gross of 15% withholding tax) on investment premium* jammonta għal 4.07%, cioè, l-Ilmentaturi għamlu gwadann ta' €3,947.36.

Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendu li jirċievu l-Ilmentaturi mhi xejn ħlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont li huwa dovut lill-Ilmentaturi taħt il-polza *de quo*. Għalhekk, is-soċjetà esponenti taċċenna illi l-iskop tal-Ilmentaturi biex jixtru l-polza in kwistjoni sabiex jagħmlu tfaddil intlaħaq. Investiment ta' dan it-tip (ekwivalenti għal *savings*) kienu depożiti fil-banek li dak iż-żmien kienu jagħtu interessi ta' madwar 3% u li llum ma jagħtuk xejn. Iż-żewġ investimenti huma komparabbli għax fit-tnejn li huma ma hemmx riskju li dak li jkun jitlef il-flus li qed jinvesti u semmai jista' biss jagħmel gwadann mingħajr riskju.

19. Apparti l-element ta' investiment, suġġett prinċipali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha wkoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-Ilmentaturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament għandha prezz u liema **<u>prezz qed jiġi totalment injorat mill-Ilmentaturi fl-Ilment tagħhom</u>**.

L-għan tal-polza in kwistjoni kien barra li jipprovdi "*a medium to long term tax efficient investment*" u pagament ħieles mit-taxxa meta timmatura l-polza wkoll li jkun hemm benefiċċju garantit pagabbli fil-każ ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-unika ammont li kien garantit taħt din il-polza kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Lm2,592 (€6,037.73) li kien jitħallas lill-eredi tal-assikurati kieku ġew neqsin matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku ġew

neqsin l-għada li ħallsu l-ewwel *premium* jew jekk il-*policy account* kien inqas mis-*sum assured.* Dan juri illi s-soċjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali tagħha għax laħqet l-għanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza laħqet *maturity value* fl-ammont ta' €10,498.11.

Għalhekk, minkejja t-tnaqqis reċenti 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 ħafna, il-polza pprovdiet ukoll kopertura fuq il-ħajja li mhux ġeneralment disponibbli taħt forom oħra ta' tfaddil regolari.

20. Mingħajr preġudizzju għas-suespost, is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq illi l-bejgħ tal-polza in kwistjoni *sar ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgħ tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-Ilmentaturi ġew ippreżentati bl-Avviz Statutorju maħruġ skont il-provvediment tar-Regolamenti 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-polza liema Avviż ġie iffirmat mill-Ilmentaturi stess. L-Avviż in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jaħsbuha mill-ġdid u jekk ikunu jixtiequ, jerġgħu 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 ikun irid jerġa' jaħsibha jew ireġġa' lura d-deċiżjoni tiegħu.

Jidher b'mod ċar illi l-Ilmentaturi m'eżerċitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviż, tant li mbagħad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni. Is-soċjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviż Statutorju in konnessjoni mal-polza in kwistjoni iffirmata mill-Ilmentaturi li qed jiġi mmarkat bħala **Dok. MSV4.**

21. Finalment, is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq għall-aħħar darba li hija qatt, fl-eżekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 38792, ma kienet inadempjenti jew aġixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma żgwidat lill-Ilmentaturi f'ebda stadju; u, għalhekk, m'għandhiex tkun ordnata sabiex tħallas kumpens lill-

Ilmentaturi jew spejjeż ta' din il-proċedura li saret inutilment mill-Ilmentaturi, hekk kif ser jiġi ppruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-Ilment.

Salv eċċezzjonijiet ulterjuri."

Seduti

Fl-ewwel seduta tad-19 ta' Frar 2024, Dr Zack Esmail, għall-Ilmentaturi, xehed li:

"Is-Sinjuri kienu iffirmaw u daħlu f'Life Assurance Policy f'Ottubru 1997. U dawn daħlu f'arranġament li huwa Baby Bond Agreement għal 25 sena.

Li ġara hu li fl-1 ta' Settembru 2022, irċevew li l-bond immaturat bl-ammont ta' €9,759. Fil-Life Assurance Quotation li kienu ffirmaw f'Ottubru 1997, it-Terminal Bonus kien ta' Lm10,000 u, naturalment, il-claim qiegħda tiġi ibbażata minħabba l-fatt li inbidel anke il-valur minn Liri Maltin għall-Euro; meta rċevew l-ammont ta' €9,759 hemm diskrepanza bejn dan il-valur għall-valur li dak iż-żmien kien ta' Liri Maltin.

U mix-xhieda tas-Sinjura TM ser joħroġ il-fatt li kieku ma kienx għal dan it-Terminal Bonus ta' Lm10,000 li jammontaw għal kważi €23,000 ma kinux jidħlu għal din il-Baby Bond."[3]

F'din l-istess seduta, l-Ilmentatriċi xehdet li:

"Ngħid li aħna għamilniha għax konna mwiegħda l-Lm10,000 u ħajjritna u għamilniha fuq dik il-bażi.

Ngħid li konna rċevejna telefonata mingħand ir-rappreżentant tal-kumpanija biex jiġi fil-kumdità ta' darna biex ifiehemna fuqha u tħajjarna fuq il-bażi li s-somma dehret attraenti, ta' Lm10,000.

Ngħid li mhux aħna konna li kkuntattjajna lill-kumpanija, irċevejna telefonata. Ngħid li aħna kellna baby dak iż-żmien u kienu jafu, ċemplilna u ġie jkellimna darba, darbtejn. U dik kienet prattikament.

Ngħid li din mhux darba semmihielna l-Lm10,000.

[3] P. 101

Ngħid li meta konna ser nagħmlu din il-polza, ma qalilniex biex nieħdu parir ta' xi ħadd ieħor. Ngħid li ma qalilniex li din is-somma kienet 'estimated'; qalilna li żguri u li meta jgħaddi ż-żmien, wara l-25 sena, narawhom sbieħ, jew immorru xi safra, jew għall-istudji tat-tfal. Allura, aktar u aktar tibda titħajjar tagħmilha.

Ngħid li ġie darbtejn għandna d-dar."[4]

L-Ilmentatur kompla li:

"Ngħid li għandna tifla oħra (mhux din it-tifla li dak iż-żmien għamilt din il-polza fuqha) li ibbażajt l-istudji tagħha barra minn Malta fuq dan l-investiment. Din qed tistudja barra minn Malta u prattikament sallbitni b'dawn l-affarijiet. U kif irċevejna din l-ittra f'dan il-perjodu ħadna xokk enormi.

... Imma ngħid li dan kien xokk meta rċevejna din l-ittra u, fil-fatt, kelli nieħu loan personali ieħor biex inkun nista' ngħinha f'dawn l-istudji tagħha. Aħna konna mingħalina li ser nieħdu lura dawn it-€23,000.

Ngħid li l-ewwel laqgħa saret fl-1997. Id-data eżatt m'għandix. Il-quotation ġiet iffirmata fit-13 t'Ottubru 1997 u nimmaġina li kienet saret ftit qabel.

Ngħid li l-meeting dam siegħa żgur għax kien very nice u spjegalna fit-tul. Però, ngħid li qatt ma qalilna fiex kienu investiti l-flus. Lilna qalilna li ser nagħmluha għal 25 sena u li fl-aħħar ser nieħdu Lm10,000. Dak kien il-punt kollu. Ngħid li le, ma daħalx fiex kienu investiti, termini u kundizzjonijiet u x'ser jiġri u ma jiġrix mill-flus.

Ngħid li wara l-ewwel meeting, ħsibniha ftit u ddiskutejniha bejnietna għax xorta trid tara l-flus li jridu joħorġu meta tkun għadek żgħir, għadek tiżżewweġ, ikollok id-dar u kellna tarbija. Kienu xorta iebsin biex inħallsuhom il-pagamenti ta' kull sena. Imma ddeċidejna li nagħmluha għax wara 25 sena konna ser nieħdu dawk l-Lm10,000 u tarahom sbieħ.

---

[4] P. 101 - 102

Ngħid li kien hemm it-tieni meeting wara ġimgħa tal-ewwel meeting fejn ikkonfermajna u ffirmajna. Ngħid li dan il-meeting ma damx daqs l-ewwel wieħed. Ngħid li dam nofs siegħa żgur.

Ngħid li dak iż-żmien li għamilna l-polza kellna livell ta' edukazzjoni tajba u ngħidu li nifhmu bl-Ingliż.

Ngħid li fl-ebda minn dawn iż-żewġ meetings ma qalilna biex infittxu parir fuq dan l-investiment.

Ngħid li meta konna bil-flus Maltin konna nħallsu Lm120 fis-sena, u kif qlibna għall-Euros konna nħallsu €268, xi ħaġa hekk. U dan sal-2021."[5]

Fil-kontroeżami, l-Ilmentaturi qalu li:

"Nikkonfermaw li kellna żewġ meetings fejn l-ewwel wieħed dam madwar siegħa u t-tieni wieħed dam madwar nofs siegħa.

Qed jingħad li peress li għaddew 25 sena minn mindu xtrajna l-polza, ma niftakrux kelma b'kelma dak li ġie spjegat lilna peress li kulma għidna kienu żewġ sentenzi u mhux xi spjega li tieħu siegħa jew nofs siegħa.

Mistoqsijin x'ingħad f'din is-siegħa, ngħidu li min ġie biex ibigħilna l-polza huwa salesman. Hawn min ibiegħ flixkun u hawn min ibiegħ polza tal-assigurazzjoni, kif għamel. Dawn is-salespersons kollha jkollhom background tajjeb, ikollhom parola facile u jipprovaw jispjegawlek biex ibiegħulek il-prodott.

Lilna spjegalna l-futur x'jista' jkun, li ser nieħdu l-Lm10,000 wara 25 sena u spjegalna x'nistgħu nagħmlu bihom dawn l-Lm10,000. Il-focus kien fuq din it-tifla dak iż-żmien; jiena m'użajthomx għaliha, imma użajthom għal oħtha li ġiet wara ż-żmien, bgħatniha tistudja barra bil-pretensjoni li ser nieħdu dawn l-€23,000. Lilna sallbitna għax ma nafux minn fejn ser inġibu dawn il-flus.

Nikkonferma li meta ċemplilna stedinnih id-dar biex jiġi jispjegalna l-prodott, telaq, u ddeċidejna wara (ma għidnilux iva dak il-ħin imma ħsibniha), reġa' ġie u ffirmajna d-dokumenti. Ngħid li fit-13 t'Ottubru 1997, iffirmajna d-dokumenti.

[5] P. 102 – 103

Ngħid li le, qatt ma konna konxji li parti mill-polza kienet investiment u li l-MSV kienet ser tinvesti parti mill-premium tagħna. Ngħid li l-kliem tiegħu kien li wara 25 sena ser nieħdu l-Lm10,000. Anzi, niftakar li qalilna wkoll li jekk matul iż-żmien inżidu, inħallsu iżjed, imbagħad, is-somma tikber ukoll. Din qatt ma għamilniha għax ma konniex f'pożizzjoni li nzidu l-yearly plan.

Mistoqsi ridtx nagħmel investiment riskjuż jew jekk ridtx inġemma' flusi, ngħid li kienet sempliċi: l-ebda waħda mir-raġunijiet imsemmija ma kienet. Kienet biss li jiena ser 'ninvesti' dawn il-flus – sejħilhom investiment li bigħhieli l-persuna – u jiena wara 25 sena ser nieħu dawn il-Lm10,000. Li dawn qatt ma waslu, jiġifieri, dan qarraq bija jew il-kumpanija qarrqet bija, bil-mara u t-tfal. Lili, kif diġà għidt, tefgħuli piż kbir. Ħadt riskju ieħor u bgħatt lit-tifla tistudja barra minn Malta għax kont naf li jien ser nieħu dawn il-flus imma dawn il-flus qatt ma waslu.

Mistoqsi inix konxju li jien għamilt gwadann fl-ammont ta' €3,947.36 b'rate of return fuq l-investment premium ta' 3.46% u b'rata gross of withholding tax ta' 4.07%, ngħid li s'issa għadni ma ħadt xejn u, allura, ma nistax inkun konxju. Meta neħodhom inkun konxju li għamilt investiment tajjeb, meta nieħu l-full imma.

Erġajt mistoqsi jekk inix konxju b'dan il-gwadann imsemmi, ngħid li lanqas nikkalkolahom dawn. Il-ftehim tiegħi kien li nieħu l-Lm10,000. Il-kumpanija tagħkom ma mxietx ma' dan il-ftehim. Ngħid li kien bejgħ qarrieqi. Jien ġej mis-sales jiġifieri naf x'qed ngħid: dan huwa bejgħ qarrieqi.

Qed jingħad li barra r-raġuni ta' investiment jien ridt nagħmel il-polza għal Life Cover u, fil-fatt, din il-polza kienet ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tagħna. Mistoqsi jekk meta kelli l-laqgħa mar-rappreżentant kontx konxju li parti mill-polza kienet għal-Life Cover, ngħid li kien hemm li f'każ ta' mewt kien hemm xi somma marbuta miegħu, però, mhux dak il-ħin spjegahielna, imma meta rċevejna booklet bil-kuntratt u taqra l-kuntratt.

Qed jingħad li allura qed ngħidu li f'din is-siegħa li kellna l-meeting miegħu ma spjegalniex li f'kuntratt ma' kumpanija ta' assigurazzjoni kellna Life Cover, ngħid li le, għax il-focus tiegħu kien Baby Bond fuq dak l-ammont li ser tieħu fl-aħħar.

Qed niġu referuti għall-quotation (paġna 15 tal-proċess) li ppreżentajna aħna mal-ilment tagħna. Qed jingħad li fuq din il-quotation hemm ħafna figuri u l-figuri huma handwritten. Mistoqsi xi spjegalna fuq l-Lm2,592 u fuq is-Lm7,300, ngħid li kitibhom u, kif qed taraw, hemm is-somma ta' Lm10,000.

Mistoqsija jekk meta rajna dawn il-figuri staqsejniex dwarhom, ngħid li meta persuna ġiet biex tbiegħlek prodott, Baby Bond, u qed tgħidilna li aħna ser inħallsu din is-somma u wara 25 sena ser nieħdu l-Lm10,000 lura bil-miktub, kif hawn hawnhekk, minn kumpanija serja bħal tagħkom, temminha. Alla jħares ma temminhiex, kumpanija serja bħal tagħkom għax ser niġu f'din l-estremità mela!

Jekk is-salesman tal-kumpanija tagħkom qed ibiegħilna dan il-prodott u qed jiktbilna bil-miktub, jiġifieri, aħna ma nemmnuhx? Wasalna f'dan l-istat issa?

Erġajna mistoqsija fuq dawk iż-żewġ figuri (minbarra l-figura tal-Lm10,000) ta' fuq il-quotation, aħna staqsejnihx fuqhom dawn il-figuri u jekk ġietx spjegata xi ħaġa fuqhom peress li damet siegħa l-laqgħa, ngħid li ser nerġa' nispjegalek għal ma nafx kemm-il darba, li bil-figuri kollha, li ikkonvinċiena hu li aħna, wara 25 sena, ser nieħdu l-Lm10,000. That was the whole point li aċċettajna.

Il-punt kollu kien li s-salesman tagħkom biegħilna polza, Baby Bond, isimha magħha, li nieħdu Lm10,000 garantiti. Dan kien li ikkonvinċa lilna biex nagħmlu dan l-investiment jew sejjaħlu li trid.

Qed jingħad li l-quotation, li għandha guaranteed ħdejn is-Sum Assured, l-Important Notes (MSV 1 mar-risposta tal-Provditur tas-Servizz) u l-polza (MSV 2 mar-risposta) aħna ma tajniex każhom għax hemm miktub li l-Lm10,000 mhumiex garantiti u dak li hu garantit huwa s-Sum Assured. Ngħid li aħna dejjem imxejna fuq dak li qalilna s-salesperson. Aħna fdajnih mija fil-mija; rajna li intom kumpanija serja, iggarantielna dawn il-flus u mxejna fuqu – that's it.

Nikkonfermaw il-firem tagħna fuq l-Avviż Statutorju. Mistoqsija nikkonfermawx li konna konxji li kellna ġimagħtejn minn mindu rċevejna l-polza biex niddeċiedu jekk naqblux li l-kundizzjonijiet tal-polza setgħux qablu ma' dak li spjegalna Joe Borg, ngħid li aħna fdajna 200% f'Joe Borg. U nerġa'

nispjegalek, kumpanija serja tibgħat persuni serji u aħna fdajna fuq dak li qalilna.

Qed niġi referut għall-ilment fejn hemm miktub, 'Għaldaqstant, jekk kien ser ikun hemm xi bidla fil-valur li konna ser niehdu meta timmatura l-polza, ahna nistennew li għallinqas dan kellu jiġi spjegat lilna'.

Qed jingħad li ahna dejjem irċevejna l-Policy Account Statements (annessi mal-ilment tagħna) fejn juru li l-bonus rate kienet tinbidel matul is-snin. Ngħidu li m'aħniex nikkontestaw dan."[6]

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

Fit-tieni seduta tad-9 t'April 2024, Dr Zack Esmail iddikjara[8] li mhux ser jagħmel kontroeżami lis-Sur Victor Farrugia għall-*Affidavit* ippreżentat.

Fl-istess seduta, deher ukoll Joe Borg, il-persuna li biegħ il-polza in kwistjoni lill-Ilmentaturi. Hu xehed li:

"Nikkonferma li jien biegħejt polza numru 38792 ta' Endowment Assurance with Profits tal-MSV lis-Sinjuri M.

Ngħid li niftakarhom lis-Sinjuri M.

Ngħid li skont il-proċedura normali tal-bejgħ tal-poloz, kien jingħata appuntament mis-segretarju tal-ufficċju. Jiena kont magħzul randomly u ntbgħatt għall-appuntament. Iltqajt mas-Sinjuri u fl-ewwel laqgħa, li kienet iddum madwar siegħa, spjegajt il-polza lis-Sinjuri, bħas-soltu, all terms and benefits tal-policy and that was it fl-ewwel meeting.

Ħallejt il-karti magħhom u wara ġimgħa konna normalment nagħmlu t-tieni appuntament, jekk jikkonferma l-klijent. It-tieni darba kont inċempel jien lill-klijent, nistaqsih kienx interessat li nerġgħu niltaqgħu. U jekk il-klijent jaċċetta

---

[6] P. 103 - 105
[7] P. 109 - 113
[8] P. 114

konna nagħmlu appuntament ieħor fejn il-klijent jikkonferma, jiffirma l-karti biex jibdew il-proċeduri biex toħroġ il-polza.

Nikkonferma li kont mort darbtejn għand is-Sinjuri M. Dik kienet il-proċedura normali.

Ngħid li jien ma kelli l-ebda obbligu li navża lill-Ilmentaturi biex jieħdu parir mingħand xi ħadd ieħor; dik kienet responsabbiltà tagħhom. Jien kont inħallilhom id-dokumenti, nagħti ċans bejn l-ewwel u t-tieni laqgħa biex il-klijent jiċċekkja l-affarijiet tiegħu – mhux biss lil dan il-klijent partikolari imma kollha – imbagħad, jiċċekkjaw huma. Jien ma kelli l-ebda obbligu li ngħidilhom biex jiċċekkjaw ma' ħaddieħor, dik responsabbiltà tagħhom mhux tiegħi.

Il-polza konna nispjegawha billi nibdew bil-benefit tal-Life Cover li kien ikun garantit u dan kien il-main benefit tal-polza li dak iż-żmien ma kinux isibuha f'investimenti oħra. Illi kellhom Life Cover iggarantit malli tibda l-polza u li l-premiums li jpoġġu jkunu qed jiġu investiti u jkun qed jitla' l-Policy Account in time fejn ikunu qed jakkumulaw tul iż-żmien il-flus li jkunu qed ipoġġu u l-bonuses li jkunu qegħdin jiġu ddikjarati.

Konna nispjegaw car li l-base kienet li l-Life Cover li kien iggarantit f'kaz li wieħed jiġi nieqes u li dan jibqa' validu sakemm il-Policy Account jissuperah. Once li l-Policy Account jissuperah, jiġifieri, il-premiums li tpoġġew plus il-bonuses akkumulati jissuperaw il-Life Cover, jekk klijent jiġi nieqes, jieħdu l-Life Cover.

Ngħid li ma stajtx ninsa nispjega l-Life Cover għax dik kont nibda biha.

Ngħid li konna niggarantixxu kienu żewġ affarijiet:

1. *is-Sum Assured li jibdew biha li kienet tkun miktuba u anke fuq ix-Schedule tal-Policy; u*
2. *l-bonuses li sena, sena kienu jiġu ddikjarati li kienu jirċevuhom fi statement kull sena.*

Qed niġi referut għall-Quotation (Dok. D, paġna 15 tal-proċess), l-Important Notes overleaf (Dok. MSV 1, p. 73) u l-iStatutory Notice (Dok. MSV 4, p. 100), ngħid li l-kitba hija tiegħi. Il-Quotation inkun għamiltha fl-ewwel laqgħa u nkun ħallejthielhom u kien ikollhom annessi magħha l-Important Notes. L-

iStatutory Notice qgħadt nimliha u niffirma meta timtela l-Proposal Form u meta nagħtihielhom kont navżahom li minkejja li ħallsu u ffirmaw u toħroġ il-policy, once li jirċevuha, kien ikollhom 15 days cooling off period li jekk għal xi raġuni jew oħra jbiddlu l-fehma, jistgħu jirtiraw mill-policy u jieħdu l-flus lura.

Ngħid li kont nagħti spjegazzjoni tal-Important Notes. Ma kontx nagħtiha kelma b'kelma u naqraha għax ftit kien hemm x'jaraw, però, kont nispjegalhom, iva, x'hemm fl-Important Notes u xi jkun hemm fil-Policy Document. Kont dejjem ngħidilhom biex meta jirċievu l-policy, jagħtuha daqqa t'għajn, u jekk ikollhom xi mistoqsijiet ma jiddejqux iċempluli; kont nagħtihom card bin-numru tiegħi u dejjem għandhom żmien ġimagħtejn biex jarawhom u jiddeċiedu jekk hux ser iżommuha jew le.

Ngħid li kont inwiegħed kienet is-Sum Assured u d-declared bonuses annually li tagħhom ikollhom statement kull sena.

Ngħid li jien ma kont għamilt l-ebda pressjoni lis-Sinjuri M biex jixtru l-polza li kont ipproponejtilhom; jien kont inħalli ġimgħa bejn l-ewwel u t-tieni meeting. U lanqas kont naqbad u mmur, inċempel u nara jixtiqux it-tieni appuntament.

Ngħid li jiena kont nispjega ċar illi r-Reversionary Bonuses qegħdin hemm kull sena fejn għandhom rendikont tagħhom fuq l-istatements li jirċievu. It-Terminal Bonus hija xi ħaġa li l-kumpanija tiddeċiedi li tagħti fl-aħħar tal-polza. Ma konnux nagħtu garanzija, però, sal-1997, dejjem ingħataw xi Terminal Bonuses; xi ħaġa dejjem ħarġet. Ma konniex ngħidu li huma garantiti imma illi bħala kumpanija MSV Life dejjem kienet tat xi ħaġa extra at the end ma' ċerti values.

Ngħid li, le, ma kontx ngħidilhom li dawn ir-rati huma fissi.

Qed jingħad li l-Ilmentaturi qed jallegaw li jien għidtilhom li jekk jagħmlu l-polza għal 25 sena, fl-aħħar ser jieħdu Lm10,000.Ngħid li l-Lm10,000 kienet toħroġ mill-quotations li konna nagħtu skont ir-rati li kellna dak iż-żmien. Kien ikollna l-kotba f'idejna li kienet tgħaddielna l-Middlesea li inti taħdem il-quotation skont iż-żmien u l-premium u l-Estimated Values, il-quotation, toħroġ ir-rati attwali ta' dak iż-żmien. Ma kontx ngħidilhom li dawn ir-rati kienu fissi.

Qed jingħad li l-Ilmentatur fix-xhieda tiegħu mhux talli qal li jiena ggarantejt l-istimi li kien hemm iżda qal 'niftakar li qalilna wkoll li jekk matul iż-żmien inżidu, inħallsu iżjed, imbagħad, is-somma tikber ukoll.' Ngħid li dan il-kumment huwa stramb għalija għax fl-1997 dak il-kunċett ma kienx jeżisti. Dak hu kunċett li kien jeżisti wara s-sena 2000. Ngħid li t-top ups fl-1997 ma kinux jeżistu, lanqas konna noħolmuhom aħna. Il-quotation kienet tinħadem biss according to the premium li jitpoġġa għaż-żmien li ser iżommuha skont l-età tagħhom. Kien hemm ir-reġistru u konna naħdmuha fuqu."[9]

Fil-kontroeżami, x-xhud kompla li:

"Mistoqsi nafx kemm ħadu l-Ilmentaturi minn din il-polza wara dan iż-żmien, ngħid li ħadu €10,500.

Ngħid li jiena, le, ma ggarantejtx li fl-aħħar jieħdu s-somma ta' Lm10,000. Jien iggarantejt is-Sum Assured fil-bidu u l-bonuses li joħorġu kull sena li jiġu ddikjarati u jkollhom statement tagħhom. Is-Sum Assured kienet ta' Lm2,592. Ngħid li jekk int bdejt il-polza u poġġejt Lm120 għal 25 sena, u l-għada ġejt nieqes, hemm garanzija ta' Lm2,592 insurance cover, tpoġġa xi tpoġġa bħala flus.

Parallel ma' din, jibda l-Policy Account: il-premium plus il-bonuses li jiġu ddikjarati. Dan jibda tiela' bil-mod il-mod. Once li dak l-account jissupera l-Lm2,500 life cover, imbagħad, f'każ ta' mewt qabel il-maturità, jittieħed il-Policy Account, jiġifieri, jew Policy Account jew Sum Assured whichever is the highest.

Mistoqsi niftakrux lill-Ilmentatur, ngħid li pressa poco, iva, niftakru. Ngħid li minn dak iż-żmien 'l hawn ma jidhirlix li qatt kellimtu. Jien, ġeneralment, il-kuntatt inħallih f'idejn il-klijent, jekk ikollu bżonn ikellimni jċempilli.

Ngħid li m'għandix amment li l-klijenti ilmentaw miegħi fuq l-ammont li ngħataw fl-aħħar tal-polza.

Qed jingħad li kont jiena stess li għidt lill-Ilmentaturi biex jirreferu l-ilment tagħhom lill-Arbitru. Ngħid li m'għandix amment tagħha, però, meta klijent jilmenta fuq il-maturity figures, jiena ngħidilhom jiftħu ilment l-ewwel mal-

[9] P. 114 - 116

Middlesea u, jekk ma jirnexxix, jiftħu ilment mal-Arbitru tal-Finanzi. Jien m'għandix amment, però, jekk kellimni, jien inkun bgħattu. Ma nistax ngħid li niftakar li għamel kuntatt miegħi għax m'għandix amment.

Mistoqsi niftakarx dawn iż-żewġ meetings jew inkella naf għax iddokumentati, ngħid li dak iż-żmien ma kinux ikunu dokumentati. Dik kienet il-proċedura normali li jien kont naħdem biha."[10]

Ġew ippreżentati wkoll is-Sottomissjonijiet Finali min-naħa tal-Ilmentaturi[11] u anke mill-Provditur tas-Servizz.[12]

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.[13]

Il-punt kruċjali f'dan l-Ilment jittratta l-allegat wegħdiet mir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz fir-rigward tal-ammont li huma kellhom jirċievu mal-maturità tal-polza li kienet ġiet offruta lilhom.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ din il-polza ilmentata, x'ġie mwiegħed lill-Ilmentaturi u x'eventwalment ġie mogħti jew offrut lilhom mal-maturità.

Irid jara wkoll 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 allega li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment."*[14]

---

[10] P. 117
[11] P. 120 - 127
[12] P. 130 - 137
[13] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)
[14] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

L-Arbitru għandu quddiemu żewġ, jew aħjar, tliet pożizzjonijiet ta' dak li verament ġara jew intqal waqt il-laqgħa tal-bejgħ.

Primarjament, l-Arbitru ma jistax ma jinnotax id-diskrepanza bejn dak li ntqal mir-rappreżentant tal-Ilmentaturi u dak li mbagħad intqal mill-Ilmentaturi nfushom.

Fix-xhieda tiegħu, l-avukat Zack Esmail stqarr li:

"Fil-Life Assurance Quotation li kienu ffirmaw f'Ottubru 1997, it-Terminal Bonus kien ta' Lm10,000 ...

U mix-xhieda tas-Sinjura TM ser joħroġ il-fatt li kieku ma kienx għal dan it-Terminal Bonus ta' Lm10,000 li jammontaw għal kważi €23,000 ma kinux jidħlu għal din il-Baby Bond."[15]

Minkejja din id-dikjarazzjoni, l-Arbitru jinnota li mkien fid-dokumentazzjoni ppreżentata ma ħareġ fid-deher il-fatt li l-Ilmentaturi kienu b'xi mod ġew imwiegħda *terminal bonus* ta' Lm10,000. Jidher li l-avukat għandu f'idejh informazzjoni skorretta jew inkella qed jinterpreta l-figuri kkwotati b'mod skorrett u, għaldaqstant, minħabba f'hekk, l-Aribtru mhux ser joqgħod fuq id-dikjarazzjoni ta' dan ir-rappreżentant iżda fuq dak li ddikjaraw l-Ilmentaturi infushom.

Fil-fatt, dak dikjarat mill-persuna li qed tassisti lill-Ilmentaturi bl-ilment tagħhom jikkontrasta ma' dak li ddikjarat l-Ilmentatriċi fix-xhieda tagħha meta qalet:

"... aħna għamilniha għax konna mwiegħda l-Lm10,000 u ħajjritna u għamilniha fuq dik il-bażi."[16]

Kuntrarjament għal dak dikjarat mill-avukat, l-Ilmentatriċi qed tirreferi għas-somma ta' Lm10,000 bħala s-somma allegatament imwiegħda lilhom fit-totalità tagħha u mhux biss bħala *terminal bonus.*

Mill-banda l-oħra, l-Arbitru ma jistax ma jinnotax ukoll kemm il-verżjoni mogħtija mir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz dwar il-mod kif sar il-bejgħ tal-polza in kwistjoni hija dettaljata u konformi mal-prattika li l-Arbitru ra f'ilmenti oħra tal-istess natura. Għaldaqstant, huwa kruċjali li janalizza l-fatt jekk

[15] P. 101
[16] *Ibid*.

din hix kwistjoni fejn hemm xi forma ta' memorja selettiva min-naħa tal-Ilmentaturi, li jiftakru dak li jridu jew li jaqblilhom, jew hux każ ta' bejgħ aggressiv u imprudenti li tella' aspettattiva irreali f'moħħ l-Ilmentaturi.

Fix-xhieda tagħhom, l-Ilmentaturi insistew li huma aċċettaw il-polza hekk kif offruta lilhom minħabba li s-somma allegatament imwiegħda lilhom kienet waħda attraenti ferm u ma kinitx darba li ssemmiet lilhom din is-somma.

Fl-Ilment sottomess, l-Ilmentaturi ddikjaraw li *'Nifhmu li l-ammont jista' ivarja, però il-qabża li hemm fl-ammonti hija esaġerata u sproporzjonata ....'*[17], iżda, fil-kontroeżami, stqarrew li, *'... qatt ma konna konxji li parti mill-polza kienet investiment u li l-MSV kienet ser tinvesti parti mill-premium tagħna. Ngħid li l-kliem tiegħu kien li wara 25 sena ser nieħdu l-Lm10,000 ...'.*[18]

L-Arbitru jinnota li dawn huma żewġ dikjarazzjonijiet kunfliġġenti.

Mill-banda l-oħra, fix-xhieda tiegħu, Joe Borg, ir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz li biegħ il-polza in kwistjoni lill-Ilmentaturi, ta spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif ġiet mibjugħa din l-istess polza.

Hu partikolarment stqarr li kien mar darbtejn id-dar tal-Ilmentaturi, xi spjega kien jagħti u li, fuq kollox, wara li kien għamel il-*quotation*, kien ħallieha lill-Ilmentaturi flimkien mal-*Important Notes*. Ta' min isemmi li fix-xhieda tagħhom, minkejja li ma ndikawx x'kienu dawn id-dokumenti, huma fil-fatt ikkonfermaw li r-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz kien ħallielhom xi dokumenti x'jaraw qabel ma reġa' ltaqa' magħhom it-tieni darba.

Kif diġà ntqal aktar kmieni, id-dikjarazzjoni tar-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz hija waħda dettaljata u kredibbli, anke partikolarment minħabba dikjarazzjoni b'referenza għal xi *top-up* li l-Ilmentaturi allegaw li ngħataw iċ-ċans li jagħmlu sabiex is-somma li huma jkunu intitolati għaliha mal-maturità tal-polza tiżdied.

Minkejja din id-dikjarazzjoni, ma ġiet ippreżentata l-ebda prova ta' dan kollu. Din ġiet iżda kkontestata mill-istess rappreżentant meta ddikjara li fil-perjodu li ġiet mibjugħa l-polza ilmentata, *top-ups* ma kinux possibbli.

---

[17] P. 4
[18] P. 103

Hu stqarr *'Ngħid li dan il-kumment huwa stramb għalija għax fl-1997 dan il-kunċett ma kienx jeżisti. Dak hu kunċett li kien jeżisti wara s-sena 2000. Ngħid li top-ups fl-1997 ma kinux jeżistu, lanqas konna noħolmuhom aħna*.'[19]

A bażi tad-diversi dikjarazzjonijiet tal-Ilmentaturi, huwa diffiċli li jiġi aċċettat li kulma fehmu minn dak li qalilhom ir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz kien biss li l-ammont ta' Lm10,000 kien ser jingħata definittivament lilhom mal-maturità.

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir *'compounding'* b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fl-1997, ma kinitx xi ħaġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal 25 sena sħaħ. Għaldaqstant, mill-banda l-oħra, kruċjali li jiġi kkunsidrat 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 tagħhom kienu mifruxa fuq 25 sena u mhux xi *'lump sum investment'* li tista' tiġi 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 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 li, hekk kif iddikjarat fl-Ilment sottomess, l-Ilmentaturi kienu konxji li s-somma setgħet tvarja, u l-fatt li hemm avarija kbira bejn l-ammont indikat lilhom fil-mument tal-bejgħ u l-ammont offrut mal-maturità, huwa wkoll riflessjoni tal-ottimiżmu żejjed u n-nuqqas ta' kawtela mill-Provditur tas-Servizz dak iż-żmien partikolarment meta d-data 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 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.

[19] P. 116

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 u '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 *'estimated',* 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-Ilmentaturi li jitħallsu l-ammont sħiħ mitlub bħala xi ħaġa li kienet garantita irrispettivament mill-andament tal-investimenti marbutin mal-polza, xorta hemm każ li jitħallsu ftit iżjed minn dak offrut lilhom 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-Ilmentaturi, sal-limitu ta' fejn kienu leġittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tagħhom kienu li mal-maturità tal-polza kienu ser jirċievu s-somma ta'

€23,293.73, li iżda mal-maturità ġew offruti ferm inqas. Iżda, ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentaturi 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-Ilmentaturi ma kien xejn viċin dak oriġinarjament ikkwotat lilhom, ma ġiet ippreżentata l-ebda prova li ħamsa u għoxrin sena ilu huma kellhom xi għażliet oħrajn ta' investiment jew tfaddil u li minnhom seta' jkollhom ritorn daqs dak ikkwotat jew iktar u, għalhekk, ifisser li ma ġiet ippreżentata l-ebda prova ta' xi *opportunity loss* imġarrab mill-Ilmentaturi infushom.

Dan minbarra l-fatt ukoll li permezz ta' din il-polza, l-Ilmentaturi żgur li ma kellhom xejn x'jitilfu. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-ħajja, l-Ilmentaturi kellhom iċ-ċans li jikkontribwixxu għat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jħallsu ammont żgħir kull sena għal ħamsa u għoxrin sena sħaħ.

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[20] 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.

Għalhekk, l-Arbitru jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħata lill-Ilmentaturi bħala kumpens hija dik ta' **€1,575**.

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-Ilmentaturi s-somma ta' elf, ħames mija u ħamsa u sebgħin ewro (€1,575) b'żieda mas-somma diġà offruta, cioè, mas-somma ta' €10,498.11,[21] u, għalhekk, iħallashom is-somma kumplessiva ta' €12,073.11 (tnax-il elf u tlieta u sebghin ewro punt wieħed wieħed).

[20] P. 113
[21] P. 9

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-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 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-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’ Organizzazzjoni u Proċedura Ċivili.