Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 108/2024

OF

('l-Ilmentatriċi')

vs

LifeStar Insurance p.l.c

(C 29086)

('il-Provditur tas-Servizz'/'LifeStar')

Seduta 9 ta' Diċembru 2024

L-Arbitru,

Wara li ra l-Ilment kontra s-soċjetà *LifeStar* rigward polza ta' assikurazzjoni fuq il-ħajja (*life insurance (GlobalCapital Loan Protect)*) bin-numru 2008-019661 favur l-Ilmentatriċi.

Fis-sustanza tiegħu, l-ilment jittratta żieda *(loading)* fil-*premium* tal-polza ta' assikurazzjoni tal-ħajja wara li l-Provditur tas-Servizz ikkunsidra l-istorja medika kollha tal-Ilmentatriċi.

L-Ilment[1]

Fl-Ilment tagħha, l-Ilmentatriċi ppremettiet u ssottomettiet is-segwenti:

[1] Formola tal-Ilment minn paġna (P.) 1 - 7, bid-dokumentazzjoni addizzjonali minn p. 8 - 100.

Illi f'Ġunju 2020, l-Ilmentatriċi ddeċidiet li tixtri l-ewwel proprjetà bħala r-residenza personali tagħha. Skont il-konvenju, il-kuntratt tal-bejgħ kellu jiġi ffirmat sa żmien erba' xhur, għaliex il-bejjiegħ ried li jbiegħ il-proprjetà malajr. L-Ilmentatriċi talbet lill-bank *sanction letter* u l-bank infurmaha li ser ikollha bżonn polza ta' assikurazzjoni fuq il-ħajja kif ukoll polza ta' assikurazzjoni fuq id-dar.

Illi meta kkuntattjat lill-Provditur tas-Servizz, permezz tal-intermedjarju, *Assikura*, għal stima dwar polza ta' assikurazzjoni fuq il-ħajja, l-istima pprovduta kienet ta' €234.52, u dan abbażi tal-età tal-Ilmentatriċi u l-valur tal-proprjetà dak iż-żmien.

Illi meta sussegwentament iddeċidiet li tixtri din il-polza mingħand il-Provditur tas-Servizz, ġiet rikjesta biex tipprovdi d-dettalji neċessarji, fosthom, l-istorja medika kollha tagħha. Hawnhekk, l-Ilmentatriċi nkludiet il-fatt li meta kellha biss tnax-il sena, kienet issofri mill-kanċer *Lymphoma*, iżda wara sentejn ta' trattamenti, illum il-ġurnata titqies li hi mfejqa kompletament.

Madanakollu, il-Provditur tas-Servizz talab għal iktar informazzjoni rigward din l-istess marda. L-Ilmentatriċi bagħtet kopja tat-testijiet tad-demm tagħha flimkien ma' ittra ffirmata minn Dr Calvagna li jiddikjara li hija fil-fatt imfejqa kompletament.

Illi fl-10 ta' Settembru 2020, il-Provditur tas-Servizz aċċetta li joħroġ il-polza ta' assikurazzjoni fuq il-ħajja favur l-Ilmentatriċi iżda b'żieda ta' €99.75 fuq il-*premium* oriġinarjament ikkwotat, bit-total dovut minnha jkun ta' €334.27 (żieda ta' 43% fuq l-istima).

Minħabba li l-konvenju kien ser jiskadi u kellha bżonn *sanction letter* mill-bank, l-Ilmentatriċi aċċettat li tixtri l-polza minkejja din iż-żieda fil-*premium,* u ffirmat il-ftehim mal-Provditur tas-Servizz.

Minkejja dan, l-Ilmentatriċi dejjem ħasset li mhuwiex ġust li tħallas dan l-ammont ta' *premium* fis-sena għal sebgħa u tletin sena meta llum hija mfejqa. B'hekk, fid-19 ta' Lulju 2022, bagħtet ittra elettronika lill-Provditur tas-Servizz biex jerġa' jikkunsidra dan il-*premium loading*, iżda ġiet eventwalment infurmata li t-tnaqqis fil-*premium* mhuwiex possibbli u dan skont linji gwida interna tal-istess soċjetà.

Illi fit-12 ta' Settembru 2022, fuq talba tagħha stess, l-Ilmentatriċi ltaqgħet ma' rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz li assiguraha li, wara li fehem is-sitwazzjoni tagħha, dan kien ser jiġi diskuss mar-*reinsurer*, filwaqt li infurmaha wkoll li din iż-żieda mhux neċessarjament titneħħa mill-ewwel, iżda tiġi riveduta u mneħħija fi żmien sena jew tnejn.

L-Ilmentatriċi tkompli li peress li ma kienet semgħet xejn wara din il-laqgħa, f'April 2023 reġgħet għamlet kuntatt mal-Provditur tas-Servizz fejn saħqet li kienu għaddew sittax-il sena minn mindu fieqet mill-marda.

Fit-8 ta' Mejju 2023, ġiet eventwalment infurmata illi minħabba l-istorja medika tagħha u l-aħħar data tat-trattament, il-*premium loading* ma setax jitneħħa. L-Ilmentatriċi ċemplet lir-rappreżentant li miegħu kienet saret il-laqgħa fis-sena ta' qabel sabiex tesprimi d-diżappunt tagħha dwar dan, iżda nfurmaha li d-deċiżjoni ma kinitx tiegħu u li m'hemm xejn aktar x'jista' isir.

L-Ilmentatriċi qed tisħaq illi l-linji gwida li fuqhom il-Provditur tas-Servizz qiegħed jibbaża din id-deċiżjoni huma arbitrarji u mhux ibbażati fuq kunsiderazzjonijiet mediċi. Dan għaliex huwa magħruf u aċċettat fid-dinja medika illi ċ-ċans li l-kanċer jew l-effetti tiegħu jirritornaw, jonqos ma' kull sena li tgħaddi.

Barra minn hekk, l-Ilmentatriċi qed taċċenna li l-opinjonijiet tat-tobba aċċertawha li hija m'għadhiex tbati mill-effetti tal-istess kanċer. Saħansitra, hi anke ssuġġeriet lill-Provditur tas-Servizz sabiex tiġi eżaminata minn tabib tal-għażla tagħhom, liema suġġeriment ma ġie qatt milqugħ.

L-Ilmentatriċi ttenni li mhuwiex ġust jew aċċettabbli li, minħabba deċiżjoni arbitrarja, hija qiegħda tħallas somma diżproporzjonalment għolja, għaliex il-*premium* li tħallas hi huwa ta' 143% ta' dak li jħallsu individwi li m'għandhomx problemi ta' saħħa – kif, fil-fatt, lanqas hi stess m'għandha.

Rimedji Mitluba

Għaldaqstant, l-Ilmentatriċi qiegħda titlob kumpens ta' €399 skont il-kalkoli li għamlet hi stess,[2] flimkien mal-ispejjeż relatati ma' din il-proċedura, u dan filwaqt li titlob ukoll lill-Arbitru sabiex:

[2] P. 100

(i) Jaqta' u jiddeċiedi li ż-żieda fuq il-*premium* titneħħa jew tal-inqas, titnaqqas b'mod sostanzjali għal ammont li jista' jitqies raġjonevoli abbażi ta' fatti xjentifiċi;

(ii) Jaqta' u jiddeċiedi li l-linji gwida tal-Provditur tas-Servizz għandhom jiġu emendati fid-dawl tal-preżenti Ilment.

Barra minn hekk, l-Ilmentatriċi trid li l-Provditur tas-Servizz jirrevedi l-poloz ta' assikurazzjoni fuq il-ħajja kurrenti u jemenda l-każijiet li huma simili għal tagħha bl-istess mod u manjiera kif ser jiġi stabbilit mill-Arbitru.

Ra t-tweġiba tal-Provditur tas-Servizz[3]

"*Respectfully submits:*

1. *That on the merits, the complainant's request to remove or significantly reduce the loading of her insurance policy with policy number 2008-019661 is entirely unfounded in face and at law as will result from the evidence.*

2. *That also on the merits, the complainant's request for compensation for the loading already paid for in the last four years is unjustified and the defendant company submits that the complainant entered into the Global Capital Loan Protect insurance policy willingly and was fully aware of the loading at the time of acceptance. In addition to this, the complainant had paid the premium of the life insurance policy in question for circa two years without any reservations. Therefore, this request is also entirely unfounded in fact and at law.*

3. *That also on the merits, complainant's request for the policy guidelines to be amended is without any basis in fact and at law, as are her subsequent requests for a review and amendment of the company's current life insurance policies which is entirely unfounded and unjustified.*

4. *Save for any further exceptions.*

With the costs of these proceedings to be borne by the complainant.

[3] P. 106 - 109

Declaration of the facts

1. *That in July 2020, the complainant had shown interest in obtaining a life insurance with the exponent company which she required in order to obtain a loan from the bank regarding the purchase of immovable property. That complainant approached her broker who would in turn have provided her with multiple quotations from other insurance companies. The defendant company had provided the complainant with a standard quotation in respect of the 'Global Capital Loan Protect' life insurance.*

2. *As is standard procedure when entering into life insurance policies, the complainant was requested to fill in a Proposal Form wherein she disclosed that she has a medical history of a form of cancer called Lymphoma.*

3. *That on the 10th September 2020 the defendant company issued a life insurance quotation in the sum of €334.27 to be paid yearly for a term of thirty-seven years. This included a loading of +50% due to her history of "lymphoblastic lymphoma (malignant)" (See attached 'Dok A').*

4. *That the complainant accepted this quotation, and the policy was issued on the same date (10th September 2020) with policy number 2008-19661. For a period of two years the complainant never approached the defendant company with any complaints or requests and always paid the premium.*

5. *That on the 19th July 2022 the complainant contacted a representative of the defendant company by email requesting that her loading be reconsidered as she does not suffer from "long term effects from the treatment and/or any effects from the cancer itself …".*

6. *That on the 21st July 2022, a representative of the defendant company replied to the aforementioned email and informed the complainant that "we regret to inform you that the imposed loading cannot be reduced or waived. Although 14 years have passed from the last date of treatment, our internal guidelines suggest to keep the same loading imposed." This is in accordance with the policy guidelines provided by the reinsurer which includes an in-built rating guide for various medical conditions.*

7. *For all the above-mentioned reasons, the defendant company submits with respect that the current claim is to be refused, and the remedies claimed*

including compensation for the loading already paid in the last four years are to be rejected, with costs against complainant. Save for further submissions should the case may be and with reservation of bringing forward witnesses, documents and further evidence.

8. *The above is submitted by the exponent for the wise and superior judgement of the Arbiter for Financial Services."*

Seduti

Fl-ewwel seduta tat-22 ta' Lulju 2024, l-Ilmentatriċi xehdet li:

"Ngħid li fl-2019 xtaqt nixtri post u bdejt infittex u wara ħafna, sakemm iddur biex issib post li jogħġbok, fl-2020 sibt post li għoġobni u xtaqt nixtrih.

Għamilt offerta lis-sid u ftiehemna u nnegozjajna, però, qalli li xtaq li jkollu konvenju qasir għax xtaq jinvesti f'xi bini ieħor u qalli biex jekk jista' jkun nagħmluh għal erba' xhur. Jien għidtlu li sakemm toħroġ il-loan, ma kellix problema.

Ngħid li mort mill-ewwel il-bank; fil-fatt, diġà kont naf kemm stajt nieħu loan u qaluli li kelli bżonn il-Home Insurance u l-Life Assurance biex tinħareġ is-Sanction Letter. Meta ġejt għall-Home Insurance ma kellix problema. Ngħid li mort għand il-broker għat-tnejn li huma, għall-Home u għal-Life. Il-broker kien Assikura Limited u qaltli liema kienu l-aħjar dak iż-żmien li kellhom il-lowest basic premium li għall-Home Insurance kienu l-Atlas u għal-Life Assurance kienu dak iż-żmien il-Global, issa LifeStar. Kienet kellmitni Micol Borg Hefford mill-Assikura.

Ngħid li għall-Home Insurance mill-ewwel irranġajna, għidtilha kemm jiswa l-post. U għal-Life Assurance tal-Global staqsietni inix smoker, kemm għandi żmien minħabba kemm ser indum inħallas il-loan u l-ammont tal-loan. U minn dik l-informazzjoni kienet ġabet il-basic premium tagħhom għal dak l-ammont ta' loan li kien xi ftit inqas minn €200, €199 u xi ħaġa kull sena.

Ngħid li kien hemm żewġ tipi ta' Loan Protect, sempliċiment dak li kellu bżonn il-bank u l-Life Protect li jiena m'għamilthiex.

Wara dan kienet qaltli li ser nimlew il-formola u l-formola, naturalment, kien fiha iżjed dettalji. U waħda mill-affarijiet li kien hemm fuq il-formola kienet jekk qattx f'ħajtek kellekx cancer, tumour jew dawn it-tip ta' illnesses. Ngħid li jiena meta kelli tnax-il sena – illum għandi 30 sena – kelli cancer, kelli Lymphoma. U kont immarkajt li kelli cancer; ma ħsibtx li kienet ser tkun issue għax ara kemm għadda żmien.

Ngħid li ġejt diagnosed li kelli cancer f'Jannar 2006; u kont ili li waqaft it-trattament minn Jannar 2008 għax it-trattament kollu kien 9 xhur chemo intravenous u, mbagħad, sena u ftit, pilloli sempliċiment qisu maintenance.

Ngħid li mill-ewwel kont irrispondejt tajjeb ħafna u mill-ewwel kelli riżultati pożittivi ħafna. U wara dan qatt ma kelli effetti jew xi ħaġa hekk. U meta mmarkajt dik il-kaxxa ma ħsibtx li kien ser ikolli l-problemi.

Ngħid li l-application imlejtha f'xi Ġunju 2020, jiġifieri kienu għaddew xi ħmistax-il sena jew sittax-il sena (mill-end of treatment inqas, ovvjament). U l-GlobalCapital/LifeStar kienu, through the broker, talbuni għal ħafna iżjed dokumenti, talbuni l-blood work l-aktar reċenti u tajtulhom. Kienu talbuni wkoll biex nispjega kemm jien u kemm it-tabib x'tip ta' cancer kelli eżatt.

It-tabib kien Dr Calvagna li, out of his own accord, anke għamel ittra fejn bażikament spjega li dejjem irrispondejt tajjeb għall-chemo, li qatt ma kelli long-term effects u li I am considered completely cured. Dr Calvagna, bħala tabib tiegħi, kien jgħidilna li r-riskju tiegħi li jkolli relapse kien in the next five years u wara dawk il-five years – ovvjament ħadd ma jista' jgħid li ma jkunx hemm riskju, la nista' ngħidha jien u lanqas jista' jgħidha ħadd hawnhekk - imma għandi riskju daqs persuna normali li jkollha cancer l-ewwel darba, jiġifieri, jekk xi darba f'ħajti jerġa' jkolli cancer m'għandu x'jaqsam xejn mal-ewwel darba. Dan li kien dejjem jgħidilna Dr Calvagna.

Ngħid li tajthom id-dettalji kollha, però, għal xi raġuni li qatt ma spjegawli, kulma naf li minħabba l-cancer, għollewli l-premium by almost a €100, jiġifieri qisu 150% ta' kemm kien il-basic premium u ġie xi €299. Ngħid li minn €199 ġie €299. Ngħid li qed inħallas ammont żejjed fuq xi ħaġa li nħoss li mhi riskju ta' xejn skont it-tobba li vera jifhmu f'din il-ħaġa.

Ngħid li dik kienet il-proposal min-naħa tagħhom. Ngħid li huma qatt ma spjegawli għalfejn, kemm qaluli 'guidelines'. Anke meta erġajt staqsejthom qaluli 'guidelines' u qatt ma spjegawli. Kont ħallast kollox, imbagħad, għamilt complaint magħhom.

Dak iż-żmien, il-broker staqsieni x'ser nagħmlu, jekk aħniex ser naċċettaw. Ngħid li jiena ma xtaqtx, però, kien hemm it-timeline tal-konvenju fejn, fil-fatt, kelli nistaqsih biex nestenduh b'xahar u laħħaqna bl-eżatt. Imma aċċettajtha u għidt issa naraw x'nagħmlu wara speċi nippruvaw inkellmuhom wara.

Ngħid li, in the interim, anke kont ippruvajt malajr mal-broker qabel ma naċċetta, I went to the next highest basic premium li kienu l-Middlesea imma xorta żiduli bl-istess raġuni imma, peress li finanzjarjament il-basic premium tal-Global kien inqas, xorta kien jaqbilli u, anyway, ma kellix option. Ma stajtx indur lil kulħadd. Il-Middlesea wkoll ikkwotaw rata ogħla, again, arbitrarjament, bl-istess raġuni.

Ngħid li din naf li qed jgħaddu minnha ħafna - għax nitkellem ħafna u anke midħla ta' Puttinu – dawk li kienu tfal u lanqas jiftakru li kellhom cancer. Kellhom two jew three u, meta jiġu biex jixtru post ta' 20 sena jew 30 sena, jkollhom l-istess problema. Ngħid li mhux Global biss; però, kelli niftaħ każ kontra Global għax jiena klijenta tagħhom.

Ngħid li wara li aċċettajt għamilt xi żmien li ppruvajt inneħħiha minn moħħi, ngħid, 'Issa għaddiet,' imma kull darba li kont inħallas kienet xi ħaġa li ddejjaqni.

Meta jien, imbagħad, mort għandhom, il-complaint tiegħi kien, 'Jien għaddejt dawn is-snin kollha u għalfejn għadni qed inħallas għal xi ħaġa, it's not a sickness illi għandi?' Jiena m'inix marida b'cancer; jiena m'għandix long-term effects. Kull darba li nagħmel check-up jgħiduli l-istess ħaġa: li m'għandix long-term effects, jiġifieri għadni mmur. I am very healthy, I am a non-smoker, nagħmel l-exercise, jiġifieri, m'għandix dawn il-problemi. Kieku għaddejja minn xi problema u jgħiduli li għandi z-zokkor, li m'għandix, jew inpejjep, m'għandix problema nħallas għax huwa riskju li qed nikkawżah jien imma dan mhux il-każ.

Ngħid li peress li jien studjajt il-liġi, u għalija din hi inġustizzja kbira - anzi nemmen li hija illegalità - illi qegħdin jagħtuni premium loaded fuq xi ħaġa li m'hemmx riskju fuqha, jiena nikkomparaha daqslikieku jgħidulek li għax bjonda għandek riskju għal heart attack. Ngħid li m'hemm l-ebda science behind it.

Jiena naf għax it-tobba konsulenti fuq hekk dejjem hekk qaluli. Allura, għalija, m'hemm l-ebda raġuni għalfejn qed inħallas dan l-ammont żejjed li it takes a toll on me; għalfejn ma nistax nitfagħha warajja din il-ħaġa? Għalfejn qed niġi diskriminata fuq marda li għaddiet?

Ngħid li meta jien għamilt il-complaint magħhom kien fl-2021, jekk m'inix sejra żball, meta mort għandhom wara li ħallast, wara li ffirmajt. Kont għidtilhom li kont issottomettejt din l-applikazzjoni magħhom, kont immarkajt li kelli cancer imma kien għadda ħafna żmien u, kif tajthom l-informazzjoni, jiena m'għandi l-ebda long-term effects, m'inix marida u dawn l-affarijiet kollha. U kont esebejt true copies tal-emails kollha.

Kienet weġbitni lura Michelle Attard, Senior Underwriter, u kienet qaltli li, sfortunatament, skont il-guidelines tagħhom, jorbtuhom u ma jistgħux. Short and sweet u qatt ma tatni guidelines, xejn.

Ngħid li tlabtha biex nagħmlu meeting. Aċċettat u għamilna meeting imma mhux magħha, kien hemm ċertu Joseph Vella. Il-meeting kien vera positive u l-ewwel ħaġa li qalli fil-bidu kienet, 'Isma', din l-aktar l-aktar, at the worst, ħa tkun problema għal din is-sena biss għax wara sixteen years żgur mhux ser nibqgħu għax il-guidelines hekk jgħidulna. L-aktar l-aktar, ser tħallas din is-sena l-aħħar imma anke din nixtieq nirranġalek.'

Ngħid li dak iż-żmien kien xi 2022 meta kellna l-meeting u kien qed jgħid għall-premium ta' dik is-sena.

Qalli, 'Nerġa' nkellmek'. Kien a very positive meeting u ħriġt minn hemm thinking that this was sorted.

Ngħid li qatt ma smajt lura mingħandu u, wara li għaddew ix-xhur, f'2023, imbagħad, kont bgħattilhom reminder nistaqsihom x'sar minnha din il-ħaġa. Reġgħet bagħtitli Michelle u l-istess, basic email, fejn qaltli li skont il-guidelines ma jistgħux.

U jiena dik ħadtha bħala l-final decision tagħhom. Ippruvajt inċempel lil Joseph Vella għax kien tani l-mobile number u qalli, 'It's out of my hands,' speċi dik hija d-deċiżjoni. U meta għidtlu, 'Inti m'għidtlix li mqar sa sixteen?, qalli, 'Le, le, le,' speċi mhux hekk qaluli issa.

Ngħid li ma stajt nagħmel xejn aktar u ovvjament the next step kien li niftaħ dan il-każ. Dak li qed nitlob huwa li nieħu lura l-loading ta' dawn l-erba' snin li ħallast; ili nħallas mill-2020. Qed ngħid għall-extra li ħallast mill-€199 għall-€299, qisu €100 - €99 point xi ħaġa – għal kull sena. Illi jkun hemm ordni li jitneħħa l-loading biex ma nibqax inħallas u jkun hemm ordni biex dawk il-guidelines, jew dak li qed jibbażaw fuqhom l-insurers, titneħħa biex jekk jista' jkun anke titneħħa din id-diskriminazzjoni jekk ikun hemm applikanti oħra.

Li nixtieq inżid ukoll hi li din mhix xi ħaġa li qed nivvinta r-rota jiena għaliex fl-Ewropa diġà hemm ħdax-il stat Membru li għamel proprju liġi u ddeċieda li jirregola (jiġifieri mhux just Code of Conduct) li insurances ma jistgħux jistaqsu dak li qed isejħu 'the right to be forgotten' għall-cancer patients. U din ġiet ukoll mill-Beating Cancer Plan tal-Ewropa. Fil-fatt, hemm speech online tal-Commissioner McGuinness li hija Commissioner fl-Ewropa. Dan kien din is-sena fi Brussell fil-15 ta' Frar 2024.

Fost affarijiet oħra, Commissioner McGuinness tgħid:

'But your past illness should not be to the detriment of your financial health, and I think that's something that this conference is very clearly addressing.'

Tispeċifika fuq it-tfal:

'It's only when somebody who's had a cancer treatment as a child, as you said, comes up against the financial system at a later age, that you then realise that this is an important topic and we need to address it.'

Tgħid:

'Because the "right to be forgotten" concept for cancer survivors is very important,' u tgħid li 'after a certain period, insurers must not use information on a previous cancer diagnosis.'

U dan is-'certain period', illum il-ġurnata, bid-Direttiva fuq Consumer Credit, li ħarget fl-2023, u għandha xi sentejn biex tiġi trasposta, hemm Article 14(4) li

jgħid li oncological diseases, il-life insurances li jkunu marbuta mal-loan, ma jistgħux jagħtu informazzjoni iżjed minn maximum ta' 15-il sena lura. Il-Member States għandhom l-option li jagħmluha inqas, però, 15 years huwa l-maximum, jiġifieri, fil-każ tiegħi ċertament qabeż, u hemm ħafna u ħafna tfal li anke jekk l-istat jiddeċiedi li tkun il-highest, tkun għaddiet.

Ngħid li reċentament kien hemm meeting bejn Puttinu u l-Health Sector fejn stedinna lil Dr Françoise Meunier li din qiegħda taħdem fuq ir-Right to be Forgotten u Ending Financial Discrimination against Cancer Patients, li llum insejħulha diskriminazzjoni li hi xi ħaġa purament illegali; u qed nippruvaw nagħmlu xi tip ta' Code of Conduct jew liġi għall-pajjiż.

Xi ħadd mill-Health Sector qalilha, 'Għalfejn cancer biss? Għalfejn mhux, per eżempju, min ibati bil-qalb?' Qaltilhom, 'Le, m'għandhiex x'taqsam għax cancer once li għaddielek, għaddielek.' Din hija tabiba fuq hekk.

Ngħid li jien għamilt dan il-każ għax nemmen li l-Arbitru jista' jiddeċiedi illi għandhom guideline illi m'għandhiex bażi legali."[4]

Għal dan, l-Arbitru wieġeb li hu m'għandux awtorità fuq soluzzjonijiet regolatorji.

L-Ilmentatriċi kompliet li:

"Ngħid li ftit ilu marru għand Puttinu xi rappreżentanti mil-LifeStar jagħtu xi donazzjoni, u kienu ċempluli għax Angele (in-nurse li tieħu ħsieb Puttinu) qaltli li tal-LifeStar xtaqu li jkellmuni. Kont spjegajtilhom il-kwistjoni li għandi u, fil-fatt, lanqas kienu jafu għax Angele lanqas kienet taf li jien qiegħda mal-LifeStar. Ngħid li dakinhar kont speaker; kien hemm rappreżentanti tal-LifeStar.

Ngħid li mil-LifeStar kellimni żgur xi ħadd, Gilbert Pullicino jew Piccinino, u kien hemm xi mara oħra li ma ntroduċietx ruħha, li kienet speaker ukoll. Dan Gilbert qalli li ser iċempel, ser jirranġaw. Ovvjament, dak il-ħin kien man-nurses ta' Puttinu. Qalli li fehem, però, qatt ma ċempilli lura. Dik kienet l-aħħar komunikazzjoni. Din kienet madwar tliet xhur ilu, ma kinitx aktar."[5]

---

[4] P. 110 - P. 115
[5] P. 115

Fil-kontroeżami, l-Ilmentatriċi saħqet li:

"Nikkonferma li jiena kont spiċċajt it-trattament f'Jannar 2008, u l-polza aċċettajtha fl-2020, jiġifieri meta tawni l-quotation ta' din il-polza partikolari, jien aċċettajtha u bdejt inħallas skont dak li tawni fil-quotation.

Mistoqsija dak il-ħin meta jiena bdejt inħallas din il-polza u nfurmajthom li jiena kelli cancer, fejn kien hemm id-domandi tas-soltu tal-insurers, staqsejthomx xi ħaġa lir-rappreżentanti tal-LifeStar, ngħid li le.

Nikkonferma li kont ġibt ukoll quotation mingħand il-Middlesea fejn kien hemm inkluża wkoll loading minħabba l-fatt li kelli l-cancer fl-2008. Ngħid li Middlesea kienu jistaqsu biss fid-dokument tagħhom għal 5 years back.

Kienet il-broker tiegħi li qaltli li xorta we have to disclose it. Jiena kont għidtilha li ma naqbilx mad-deċiżjoni, però, hi qaltli li taf kif jaħdmu l-insurers u, sa ċertu punt nifhimha, u qaltli li jekk Alla jħares qatt jinqala' xi ħaġa, jgħidulek, 'Għax m'għidtlix?,' avolja kienet 5 years. And, after I disclosed it, aktar u aktar ma ħsibtx li setgħet tkun issue għax staqsew biss għal 5 years, però, they had loaded still, iva.

Ngħid li jien mort għal-LifeStar u mhux għall-Middlesea għax il-basic tal-LifeStar kien inqas, allura, finanzjarjament xorta kien jaqbilli. Il-basic plus il-loading tal-LifeStar kien xorta inqas mill-basic tal-Middlesea which was higher plus il-loading.

Il-provditur tas-servizz qed jistaqsini nistax nippreżenta kopja tal-quotation tal-Middlesea. Ngħid li jien il-każ mhuwiex kontra l-Middlesea. Jien, fil-fatt, għidt li mhux il-LifeStar biss (għamlu l-loading), però, jien nista' nagħmel il-każ kontra l-LifeStar biss.

L-Arbitru jgħid li jekk insib kopja tal-quotation u nkun irrid nippreżentaha, nista' nippreżentaha, però, mhux qed jinsisti li nippreżentaha.

Nikkonferma li kelli meeting in person ma' Joseph Vella (paġna 3 tal-ilment) fl-uffiċċju tal-LifeStar stess fejn qalli li din kienet l-aħħar sena li kont ser inħallas din il-loading.

Mistoqsija qrajtx id-dokument ippreżentat mar-risposta uffiċjali tal-provditur tas-servizz, Dok. A, ngħid li dan id-dokument rajtu. Ngħid li juri ż-żieda li ġiet ikkalkolata fuqi, jekk qed nifhem tajjeb.

Nikkonferma li d-dettalji li hemm imniżżlin f'dan id-dokument huma tiegħi. U qed nara wkoll il-loading ta' +50 li l-LifeStar kienu qaluli li kienet ser tkun fuq il-polza tiegħi. Ngħid li qed nara +50 oħra li b'xi mod tiġi 100 imma ma nafx eżatt kif taħdem din il-calculation."[6]

Fit-tieni seduta tat-12 ta' Settembru 2024, xehed Jonathan Portelli, *Head of Underwriting and Claims* tal-Provditur tas-Servizz.

Jonathan Portelli xehed li:

"Ngħid li ili naħdem fil-qasam tal-Underwriting ta' LifeStar Insurance għal dawn l-aħħar disa' snin; bdejt naħdem ma' LifeStar fl-2016. U hemm history ta' 15 years' employment f'dan il-qasam. Ngħid li jiena ħadt il-kariga ta' Manager u Head fl-2018.

Ngħid li kull kumpanija li jien ħdimt fiha, dejjem life insurance ħdimt. Ngħid li dejjem kellna dan ir-Re-Insurance Guidelines li hu l-bibbja tal-underwriters fejn dawn iridu jagħmlu assessment. Fl-assessment inkunu qed naraw 5 Pillars ta' Underwriting u l-assessment irid isir in line mal-Guidelines għal ħafna raġunijiet.

Li nkunu qed naraw waqt l-assessment process hija l-occupation; il-financial; ir-residential; travel u wkoll il-medical side tal-application.

It-treaty li hemm mar-Re-insurer hu li aħna nixxerjaw proportion mill-business in terms of premium u nixxerjaw il-business in terms of claims, jiġifieri jkun hemm perċentaġġ li jiena nkun liable għalih, u r-Re-insurer ikun liable għalih.

(Jet?) claims hija l-ewwel ħaġa li tiġi iċċekkjata. Kemm min-naħa ta' claims assessment interna u kemm min-naħa tar-Re-insurer hija li l-underwriter għamel xogħolu in line mal-guidelines.

---

[6] P. 115 - P. 116

***Bażikament, għalhekk l-underwriters ikkomunikaw ma' OF li dan il-loading ma jistax jitneħħa."*[7]**

Ix-xhud kompla jagħti spjegazzjoni[8] ta' dokument maħruġ minn *Gen Re* li huwa r-*reinsurer* tal-Provditur tas-Servizz u li fuqu huwa bbażat il-*loading* impost fuq l-Ilmentatriċi.

Jonathan Portelli enfasizza:

"Ngħid li f'dan il-każ ġiet applikata l-50% li hija permanenti.

***Ngħid li jiena mxejt mar-Re-insurer's guidelines biex applikajt dawk il-50% żejda."*[9]**

Hu kompla:

"Ngħid li f'dan il-każ, skont it-treaty li għandna mar-Re-insurer, jien kont obbligat li nagħmel il-loading tal-+50% u ma kellux time limit li jiskadi.

Ngħid li l-obbligazzjonijiet li kelli u li għandna, huma li aħna rridu nimxu ma' dan l-underwriting manual. Naqbel jew ma naqbilx, dik hija r-restriction, jew dik hija l-agreement."[10]

Fil-kontroeżami, fost dikjarazzjonijiet oħra, ix-xhud stqarr:

"That being said, Dr Calvagna fil-medical report tiegħu ikkonferma li l-ilmentatriċi għadha qed tiġi ffolowjata għal possible long-term chemo effects. Allura, dak il-+50 qed jirrifletti l-possible risk ta' long-term chemo effects.

Qed jingħad li aħna noqgħodu mal-guidelines kif inhuma, però, issa qed tgħidilna li xorta hemm element soġġettiv li intom ħadtu mill-ittra ta' Dr Calvagna u fhimtuha li jista' jkun hemm riskji.

Ngħid li dak li qed nagħmlu aħna hawnhekk fil-qasam tax-xogħol tagħna huwa kollu riskju; kollu bbażat fuq probabilities. It may happen and it may not happen. First and foremost, dan il-manual ikun ħarġu r-Re-insurer; ikun

[7] P. 121 – P. 122
[8] P. 122
[9] *Ibid*.
[10] P. 123

inħareġ fuq statistical data minn panels ta' professjonisti – oncologists, cardiologists, psychologists, psychiatrists.

Ma jfissirx li inti bilfors ser ikollok whatever; hemmhekk aħna qed nimxu fuq l-uncertainty. Id-deċiżjoni tagħna bħala life policy hija marbuta għal 20, 40 years u ġieli lifetime. So, ir-risk assessment u r-rating tal-life policy ma tistax tħalltu mar-rating ta' health insurance policy. Għax health insurance policy nista' niġi next year u ngħidlek 'Din mhux ser inġeddidhielek għax għamilt ħafna claims'.

Ngħid li iva, idejja marbutin bil-guidelines; m'hemmx element soġġettiv.

Mistoqsi allura għalfejn għidna li qisna l-ittra ta' Dr Calvagna u għidna li għad hemm riskju u mistoqsi dak l-element fejn jidħol fil-guidelines, ngħid li jien qed nispjega għalfejn ir-Re-insurer qed japplikaw din il-+50% throughout mingħajr ma tiġi revised għax dawn qed iżommu f'moħħhom li jista' jkun hemm long-term effects.

Fil-fatt, Dr Calvagna qed jissapportja dak li qed jagħmlu l-insurers tagħna."[11]

" …

Mistoqsi qattx ippruvajna niċċalenġjaw dawn il-guidelines tar-Re-insurer, ngħid li l-guidelines jiġu revised – mhux ser ngħidlek frequently on a yearly basis – imma jkun hemm diskussjonijiet u jkun hemm revisions tagħhom. Ma nafx dan ir-rating partikolari kienx revised qabel jew le. Ilna naħdmu ma' Gen Re mill-2020 għax qabel konna nużaw re-insurer ieħor u, safejn naf jien, dan it-tip ta' tumour dejjem kien jigi rated b'dan il-mod.

Jiena, Jonathan bħala l-Head, fuq dan it-tip ta' cancer partikolari ngħid li le, qatt ma ċċalenġjajniha.

Mistoqsi inix konsapevoli li l-ilmentatriċi kellha meeting mas-Sur Joe Vella li kien qalilha li konna ser niltaqgħu mar-Re-insurer xi xahar wara u li konna ser nippruvaw inkellmuhom dwar l-ilmentatriċi u mistoqsi sarx dan il-meeting, ngħid li din needs clarification.

[11] P. 124

Inizjalment, aħna ħriġna l-polza fl-2020. Aħna ħriġna lill-ilmentatriċi Initial Standard Quotation; l-ilmentatrici aċċettat l-Initial Quotation, ħarġet l-application u sar l-assessment. L-underwriter, at the time, talbet medical evidence li kellha bżonn biex aħna naslu għal dan l-assessment. Bgħatna email lill-broker tal-ilmentatriċi at the time, għax kienet qed tintermedja through a broker, fejn l-underwriter qaltilha 'Isma', nistgħu naċċettawha +50.'

Din hi r-Revised Loaded Illustration. L-ilmentatriċi dik ir-Revised Loaded Illustration iffirmatha, u aċċettat il-premium biż-żieda ta' 50%. Hemmhekk ħarġet il-polza, tħallas il-premium u tħallset il-polza. Allura, l-ilmentatriċi aċċettat it-termini tagħna li ġew ikkomunikati.

Two years down the line, l-ilmentatriċi bagħtet email fuq l-info, u kienet qed tieħu ħsiebu waħda mill-underwriters, Michelle Attard. Fil-fatt, wieħed mill-emails kien tagħha. Michelle Attard qaltilha li ser tiċċekkjalha, marret għand il-medical advisor tagħna u baqgħet li din il-+50, in line mal-guidelines, trid tibqa' hemmhekk. U Michelle ikkomunikat mal-ilmentatriċi in writing, 'This cannot be waived.'

Imbagħad, l-ilmentatriċi għamlet request għal meeting ma' Joseph. Ma nafx iltaqgħux in person. Jien jidhirli li qal physically; u Joseph ikkomunika reġa' mal-ilmentatriċi li ser immorru għand ir-Re-insurers ħalli naraw nistgħux nirranġaw xi ħaġa and we'll get back.

Michelle reġgħet lura mingħand ir-Re-insurers bir-risposta li din il-+50% ma tistax titneħħa.

Mistoqsi wara li l-ilmentatriċi tkellmet mas-Sur Vella, tkellimniex mar-Re-insurers fuq din l-issue, ngħid li tkellimna mar-Re-insurers fuq din l-issue u dawn ġew lura jgħidulna li din il-+50% trid tibqa'.

Qed jingħad li għad-domanda ta' qabel weġibt li l-guidelines qatt ma ġew challenged u issa qed ngħid mod ieħor, ngħid li generally challenged on this rating table, le, qatt ma ġew challenged.

Requested revision, fil-każ partikolari tal-ilmentatriċi, dik saret. It-tweġiba tagħna kienet li dik il-+50 in line mal-guidelines għandha tibqa'. Ngħid li iva, saret diskussjoni u jien kont parti minn din id-diskussjoni."[12]

Jonathan Portelli kompla jixhed:

"Ngħid li l-evidenza li għandi, first and foremost, hi l-quotation li ħarġet fl-10 ta' Settembru 2020, bit-timbru tal-broker u bis-signature tas-Sinjura u għandi l-irċevuta li aċċettat it-termini tagħna tal-+50.

L-aħħar evidenza li għandi hija tal-8 May 2023 fejn Michelle Attard qed tgħidilha:

'After taking into consideration all the application's disclosed information including your medical history and the last day of treatment, we regret to advise you that our medical officers and management decided not to waive or reduce the imposed loading.'

L-unika ħaġa li nista' nżid - għax qisu l-aktar ħaġa llum hi li ġie questioned dan il-guideline tar-Re-insurer – hu li, first and foremost, we are dealing with a lot of risks and uncertainties u ovvjament dawn qed jagħmlu pricing based on mortality rate tables and clinical and scientific evidence; u dak kollu li qed jkolli hawnhekk speċjalment il-medical part huwa kollu bbażat fuq scientific data.

Min-naħa tiegħi, dik hi s-sitwazzjoni."[13]

Hawn l-Arbitru qal li fis-seduta preċedenti ntqal li xi ħadd mill-kumpanija tal-Provditur tas-Servizz, b'xi mod jew ieħor, wiegħed lill-Ilmentatriċi li jista' jirrevedi s-sitwazzjoni tagħha - mhux neċessarjament fuq bażi kuntrattwali jew legali - imma fuq bażi individwali ta' sitwazzjoni partikolari.

L-Arbitru mbagħad staqsa jekk kinux skoprew min kienet din il-persuna u jekk huwiex bi ħsiebu jżomm din il-wegħda u, għal dan, Dr Pace Gouder, f'isem il-Provditur tas-Servizz, saħqet li dik il-persuna hi dik li ssemmiet f'din is-seduta.

[12] P. 124 - P. 125
[13] P. 126

L-Ilmentatriċi saħqet li kien hemm tnejn, filwaqt li l-Arbitru staqsa jekk din il-wegħda saritx.[14]

Jonathan Portelli xehed li:

"Iva, l-persuna nafuha. Huwa persuna li jieħu ħsieb prodott partikolari li għandu x'jaqsam ma' cancer diagnosis. Jien ma kontx preżenti u, allura, ma nistax ngħid jekk hux veru li qalilha hekk.

Din il-persuna ilha taħdem magħna s-snin u kkonferma li mhux dik kienet il-komunikazzjoni - li mhux li nirrevedu imma li naraw nistgħux nagħmlu xi ħaġa li bażikament hi xi ħaġa li ngħidu lil kulħadd. Aħna ma naqbdux nagħlqu bibien u ngħidulek, 'Le'. Kieku s-Sinjura ġiet għandi l-istess ħaġa kont ngħidilha.

L-Arbitru jgħid li din il-persuna tat lill-ilmentatriċi x'tifhem li ser nirrevedu l-pożizzjoni tagħna - mhux b'mod kuntrattwali għaliex marbutin bir-Re-insurers - imma bħala promotion in vista tax-xogħol tajjeb li qed tagħmel OF li l-provditur tas-servizz jista' jagħmel xi ħaġa ex gratia.

Mistoqsi nikkonferma qalx hekk, ngħid li jiena ma nistax nikkonferma li din il-persuna qalilha hekk. Li nista' ngħid, però, hu li mhix fil-kapaċità tiegħu li jgħid xi ħaġa hekk; u, personalment, għandi d-dubji tiegħi jekk qalhiex jew le. Ngħid li ma naħsibx li ġie kkomunikat hekk.

Ngħid li din il-persuna identifikajniha, u din hija intermedjarja. Lanqas hija impjegata tal-kumpanija; hija self-employed li jagħtu s-servizz tagħhom fil-qasam tas-sales lilna. Deċiżjoni bħal din li nneħħu jew ma nneħħux jew li nippruvaw li niddiskawntjaw u dawn l-affarijiet, toħroġ mingħandi u jiena terġa' mingħand is-Senior Management tiegħi għall-approval, anke on the off chance li qal xi ħaġa bħal din."[15]

Fil-kontroeżami, Jonathan Portelli kompla:

[14] *Ibid*.
[15] P. 127

"Mistoqsi apparti s-Sur Piccinino, is-Sur Vella huwiex ukoll intermedjarju, ngħid li s-Sur Joseph Vella huwa Sales Manager li jieħu ħsieb l-intermedjarji imma huwa employed mal-kumpanija.

Mistoqsi nafx li qalli li jekk stess mhux ser jonqos il-loading, wara sentejn ser jonqos żgur, ngħid li m'inix aware ta' dik il-komunikazzjoni bejnietkom.

Mistoqsi jekk wara li l-ilmentatriċi xehdet fis-seduta ta' qabel ikkonfermajtx miegħu jekk kienx qal hekk lill-ilmentatriċi, ngħid li Joseph Vella, s-Sales Manager, għalkemm huwa employed jieħu ħsieb it-TIS, nies bħal Gilbert, li huma self-employed, li jagħtu servizz lill-kumpanija; jiġifieri bħalma hu marbut Gilbert li verbally ma kinitx fil-kapaċità tiegħu li jgħidlek iva jew le, l-istess ħaġa Joseph li verbally – u lanqas in writing - ma kinitx fil-kapaċità tiegħu li jgħidlek, 'Iva, ser nirranġaw,' jew, 'Iva, ser inneħħu wara dak iż-żmien,' għax dik il-communication trid toħroġ min-naħa tal-underwriter u jien.

U, l-underwriter fl-ebda ħin u mument fl-email tagħha ma qaltlek, 'Wara sentejn erġa' ejja u nerġgħu narawha'. Letteralment qaltlek, 'It cannot be waived.'

Mistoqsi inix aware li għandna impjegati li qegħdin jagħtu din it-tip ta' informazzjoni u dawn it-tip t'offerti lill-klijenti, ngħid li jiena ma nistax nixhed fuq xi ħaġa li ma smajtx b'widnejja jew li għandi bil-miktub.

Qed jingħad li jien innegajt li qal hekk, ngħid li jiena għidt li għandi d-dubji tiegħi.

Qed jingħad li jien nidher konvint minn din id-data xjentifika u li għidt li f'dan il-każ hemm riskju żgur, ngħid li m'għidtx li hemm riskju żgur; għidt li tkun ibbażata fuq scientific data."[16]

L-Ilmentatriċi talbet lill-Provditur tas-Servizz sabiex jippreżenta s-*scientific data* u r-*research* li rrefera għalihom f'din is-seduta. Saħqet ukoll li l-każ tagħha huwa bbażat fuq il-fatt illi l-Provditur tas-Servizz, jew ir-*reinsurers*, għandhom *guidelines* illegali daqslikieku qed jgħidulha li għax għandha għajnejha kannella mela ser iżommulha l-flus.

[16] P. 127 - P. 128

L-Arbitru stqarr li l-Provditur tas-Servizz ma jistax jippreżenta r-riċerka li għamel ir-*reinsurer* għax din ma tkunx aċċessibbli għalihom u, għalhekk, mhuwiex jobbliga lill-istess Provditur tas-Servizz jippreżenta din ir-riċerka.

Kompla l-kontroeżami ta' Jonathan Portelli, fejn qal li:

"Qed jingħad li fil-bidu semmejt li d-data tal-guidelines joħorġu mir-Re-insurers. Mistoqsi naqbilx li r-Re-insurers huma wkoll a business company, ngħid li bħalna u bħal kull entità oħra.

Qed jingħad li jien għidt li dawn il-guidelines jiġu mfasslin a bażi ta' opinjonijiet li jittieħdu mingħand tobba, ngħid li jkollhom panels ta' tobba li jkunu jaħdmu magħhom; ikun hemm min ma jkunx jahdem magħhom, u jkunu fuq data li qiegħda hemmhekk publicly bħall-World Health Organisation, eżempju, fejn il-WHO tagħti guidelines fuq affarijiet mediċi.

Qed jingħad, jiġifieri, wħud mit-tobba li jagħtu l-opinjoni tagħhom fil-guidelines ikunu tobba li jkunu jaħdmu magħhom stess, ngħid li jista' jagħti l-każ li iva.

Qed jiġi referut għal dak li għidt li kiteb x'kiteb Dr Calvagna, li kien specjalista f'dan is-settur ta' mard, aħna ma konniex ser nagħtu każha għax aħna l-guidelines jgħidulna ..., ngħid li ħadd ma qal hekk.

Qed jingħad li jien għidt li meta jkollok dan it-tip ta' tumur, u jkunu għaddew għaxar snin, dik il-50% ser nagħmel loading tagħha dejjem irrespective x'jgħid Dr X, Dr Y jew Dr Z.

Li għidt hu li irrispettivament x'kiteb f'dik is-sentenza, follow-ups u mhux follow-ups, il-50% xorta kienet ser tapplika. Ir-report ta' Dr Calvagna rest assured li ġie scrutinised. First and foremost, naraw l-istage tal-cancer, it-tip tal-cancer, date of diagnosis u, apparti minn hekk, naraw li m'hemmx residual complications at the time of assessment.

Qed jingħad li Dr Calvagna kiteb li ma kienx hemm complications. Mistoqsi l-fatt li kiteb li ma kienx hemm complications, jew whatever, kienx jew ma kienx hemm, din il-guideline konniex ser napplikawha, ngħid li iva.

Mistoqsi setax kiteb xi ħaġa u konna nibdluha, ngħid li le. L-uniku metodu ta' kif aħna konna inbiddlu d-deċiżjoni tagħna li kieku Dr Calvagna ikkonferma li

hemm residual complications, imbagħad, konna irridu naraw aktar x'complications kien hemm u napplikaw ir-rating ta' dawk il-complications.

Ngħid li t-tabib qed jaraha from a clinical point of view fejn, basically, qed ngħidu li dan illum qed jarak għax qed tagħmel complaint b'uġigħ f'żaqqek. Illum jgħidlek, 'Naqra reflux', u jagħtik omeprazole, 'Ara kif tibqa''. U tmur l-għada u tgħidlu li l-uġigħ mar għall-agħar u jbiddel l-approach tiegħu.

From a risk insurance company's point of view, aħna m'għandniex il-luxury li nbiddlu l-course of action tagħna għax once li aħna rbatna ruħna b'dik il-+50%, irridu nonoraw dik il-+50%.

Qed jingħad jekk Dr Calvagna jew tabib jikteb xi ħaġa li jista' jkun li tiggrava s-sitwazzjoni tal-persuna, inżidu l-loading. Jien m'għidtx li nżidu l-loading; għidt li nkunu rridu nagħmlu assessment u napplikaw ir-ratings – li tista' tkun standard rate – fuq dik il-complication.

Qed jingħad li jekk jikteb xi ħaġa pożittiva u jgħidlek, 'Dan għadda t-tumur; m'għandek problemi ta' xejn', ngħid li anke Dr Calvagna ma nnegax li jista' jkun hemm possible long-term effects.

Dr Calvagna kiteb:

'She continues to have long-term follow-up visits at Sir Anthony Mamo Oncology Centre but these are mainly to assess her health status and any long-term effects from her chemo treatment.'

Jiġifieri, at the time of assessment, u anke jekk tiġi tapplika llum mill-ġdid, xorta jiġi applikat dak il-+50% għax jiġu applikati dawk il-guidelines."[17]

Ġew eventwalment ippreżentati s-sottomissjonijiet finali[18] taż-żewġ partijiet.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-każ

Jikkunsidra:

---

[17] P. 128 - P. 130

[18] P. 134 - P. 147 u P. 148 - P. 156

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeċiedi l-ilment b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.[19]

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta ż-żieda (*loading)* fil-*premium* fir-rigward tal-polza tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja li l-Ilmentatriċi kellha bżonn sabiex setgħet tieħu self mill-bank għax-xiri tal-ewwel dar tagħha, liema żieda ġiet imposta kawża ta' marda li kienet ħakmitha meta kellha biss tnax-il sena u li, fortunatament, illum hi mfejqa minnha.

Fl-ilment oriġinarjament sottomess, l-Ilmentatriċi ddikjarat li minkejja li għaddew iktar minn ħmistax-il sena minn meta ġiet dijanjostika bil-kanċer tal-*Lymphoma*, li għaddiet minn sentejn ta' trattament mediku u li, eventwalment, il-fatt li hi ġiet imfejqa kompletament ġie anke dikjarat minn Dr Calvagna, il-Provditur tas-Servizz ma laqax it-talba tagħha għal rifużjoni ta' dan il-*premium* 'żejjed' li hi ħallset minn meta nxtrat il-polza tal-assikurazzjoni in kwistjoni u għall-eventwali reviżjoni fl-istess *premium* dovut minnha fiż-żmien li ġej.

Anke fl-ilment oriġinarjament sottomess, l-Ilmentatriċi ilmentat li d-deċiżjoni li jimponi fuqha dan il-*loading* hija arbitrarja u mhux waħda li tikkunsidra r-raġunijiet mediċi. Iżda, fix-xhieda tagħha, hi irreferiet għall-fatt li fl-Ewropa, ħdax-il stat Membru għamel liġi u ddeċiedew li jirregolaw l'hekk imsejjaħ *'right to be forgotten'* għall-pazjenti tal-kanċer.

Għamlet ukoll referenza għal diskors minn Kummissarju Ewropew f'dan ir-rigward fejn, fost oħrajn, sar emfasi fuq dan l-istess kunċett u li wara ċertu żmien, il-kumpaniji tal-assikurazzjoni m'għandhomx jużaw l-informazzjoni relatata ma' dijanjosi ta' kanċer preċedenti.

L-ilmentatriċi stqarret li:

"U dan is-'certain period', illum il-ġurnata, bid-Direttiva fuq Consumer Credit, li ħarġet fl-2023, u għandha xi sentejn biex tiġi trasposta, hemm Article 14(4)[20] *li jgħid li oncological diseases, il-life insurances li jkunu marbuta mal-loan, ma*

---

[19] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)

[20] Artiklu 14 (4) jaqra '*Member Sates shall require that personal data consumers' diagnoses of oncological diseases are not used for the purpose of an insurance policy related to a credit agreement after a period of time determined by the Member States not exceeding 15 years following the end of the consumers' medical treatment'*.

jistgħux jagħtu informazzjoni iżjed minn maximum ta' 15-il sena lura. Il-Member States għandhom l-option li jagħmluha inqas, però, 15 years huwa l-maximum, jiġifieri, fil-każ tiegħi ċertament qabeż ...".[21]

Hawn l-Arbitru ma jistax ma jinnotax li qed tkun l-Ilmentatriċi innifisha li qed tiddikjara li din hija Direttiva u li hemm sas-sena 2025 sabiex din id-Direttiva tiġi trasposta mill-Membri Stati. Evidentement, kif mhuwiex anke jiġi kkontestat mill-Ilmentatriċi nnfisiha, f'Malta m'hawn xejn li juri li din id-Direttiva hija applikabbli bħalma sar minn Membri Stati oħrajn li bdew jaddottawha.

Fis-sottomissjonijiet finali ppreżentati, l-Ilmentatriċi saħqet[22] li minkejja li qed jingħad li għalkemm id-Direttivi tal-Unjoni Ewropea mhumiex applikabbli direttament bħar-Regolamenti, huma jista' jkollhom effett dirett, u dan għaliex skont Artiklu 288 tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea (TFEU),

"Direttiva għandha torbot l-Istati Membri, f'dak li għandu x'jaqsam mar-riżultat li jrid jinkiseb, iżda tħalli l-għażla ta' forom u metodi f'idejn l-awtoritajiet nazzjonali."

Dan għalhekk ifisser li, apparti l-fatt li din id-Direttiva għadha ma ġietx trasposta f'liġi Maltija, u minkejja dak li qed jiġi kkwotat mill-Ilmentatriċi fir-rigward ta' effett dirett li Direttiva jista' jkollha fuq Membru Stat, xorta waħda l-għażla u l-forom ta' metodi kif ser ikunu riflessi l-kontenut tad-Direttiva huwa f'idejn l-awtoritajiet Maltin u, fuq kollox, l-Ilmentatriċi ma ppreżentat l-ebda prova ta' dawn l-istess forom u metodi u kif, fuq kollox, il-Provditur tas-Servizz qed imur kontra dan kollu.

Fix-xhieda tagħha, kienet hi stess ukoll li saħqet li *Puttinu Cares* u s-Settur tas-Saħħa f'Malta ltaqgħu ma' rappreżentanta barranija, u *"... qed **nippruvaw nagħmlu** xi tip ta' Code of Conduct jew liġi għall-pajjiż.'*[23] (emfasi miżjud mill-Arbitru).

L-Istat ta' Malta għandu żmien sal-20 ta' Novembru 2025 biex idaħħal il-*Consumer Credit Directive* (EU 2023/2225) u, mbagħad, ġaladarba tidħol fil-

[21] P. 114
[22] P. 145
[23] P. 114

qafas tal-liġi ta' Malta, l-arranġamenti jidħlu *in vigore* sena wara, fl-20 ta' Novembru 2026, dejjem jekk l-istat Malti ma jagħżilx li jdaħħalha qabel.

Għalhekk dan il-provvediment li fuqu l-Ilmentatriċi qed tibbaża l-Ilment tagħha mhux *in vigore* b'mod li jorbot kuntratt bejn parti ċivili ma' parti ċivili oħra, u wisq anqas ma għandu, jew prospettat li jkollu, xi mandat retroattiv.

Dan għalhekk ifisser li f'dan l-istadju, ma jistax jingħad li permezz taż-żieda fil-*premium* li ġiet imposta fuqha, il-Provditur tas-Servizz għamel xi ħaġa li tikser xi liġi, xi regolament jew mar kontra xi prattiċi diġà stabbiliti. Fl-aħħar mill-aħħar, il-*premium* li jiġi impost fuq klijent jew klijent prospettiv huwa deċiżjoni kummerċjali tal-Provditur tas-Servizz u tal-kumpanija tar-*reinsurance* li magħha jaqsam il-*premium* u l-*claims*. Huwa l-Provditur tas-Servizz u l-kumpanija tar-*reinsurance* li jikkuntratta magħha li jistabbilixxu l-kriterji tar-riskju li lesti jaċċettaw u, mbagħad, jiddeterminaw jekk ir-riskju li qed jiġi ppreżentat lilhom jaqax fil-kriterji ta' riskju li lesti jaċċettaw.

Il-kunċett ta' polza tal-assigurazzjoni, sew jekk dik fuq il-ħajja li hija għal tul ta' żmien, u sew jekk dik ġenerali bħal polza tal-assigurazzjoni fuq il-vettura, huwa kollu dwar ir-riskju, u li dan imbagħad jiġi trasferit lill-assiguratur. Ikun l-istess assiguratur li jiddeċiedi jekk huwiex lest li jaċċetta r-riskju ppreżentat lilu, u jekk iva, fuq liema bażi, jiġifieri, jekk hux ser jiġu imposti xi esklużjonijiet, jew inkella b'żieda fil-*premium* bħalma ġara fil-każ tal-Ilmentatriċi.

Dan apparti l-fatt ukoll li kif saret referenza diversi drabi, il-Provditur tas-Servizz kellu wkoll il-ftehim mar-*reinsurer* tiegħu li lilu għadda r-riskju jew inkella parti minnu, liema riskju għaddietlu l-Ilmentatriċi, u dan skont l-arranġament li jkun sar bejniethom.

Ta' min isemmi li l-Ilmentatriċi kienet konxja ta' din iż-żieda fil-*premium* qabel ma hi aċċettat li tixtri l-polza offruta lilha. Bħalma hi aċċettat din l-istess polza hekk kif offruta lilha, jiġifieri biż-żieda fil-*premium* kawża ta' l-hekk meqjus mill-Provditur tas-Servizz bħala riskju ogħla, l-istess dan tal-aħħar li għamel l-arranġamenti tiegħu għar-riskju li hu kien eventwalment ser jgħaddi lir-*reinsurer* tiegħu u b'hekk daħal għall-kuntratt relattiv.

Ma jistax ma jissemmiex il-fatt ukoll li l-Ilmentatriċi kienet fil-fatt anke ngħatat kwotazzjoni mingħand kumpanija oħra tal-assigurazzjoni, li kienet ukoll ġiet

ikkwotata rata ta' *premium* ogħla. F'dan ir-rigward, l-Arbitru jkompli jsostni l-fehma tiegħu li f'dan l-istadju, ma jistax jitqies li l-*loading* tal-*premium* huwa meqjus bħala xi nuqqas min-naħa tal-Provditur tas-Servizz li jitlob rimedju b'intervent tal-Arbitru.

L-Arbitru jirrikonoxxi wkoll il-fatt li, fix-xhieda tiegħu, ir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz ta spjegazzjoni tajba u professjonali ta' informazzjoni u proċedura li anke tistà tgħid hija waħda sensittiva ħafna u, bla dubju, ma tista' tiġi fl-ebda ħin ikkontestata jew iddubitata.

Deċiżjoni

Huwa ċar li dan huwa każ fejn l-Ilmentatriċi qed tippretendi li dak li s-soċjetà ċivili qed issir sensittiva għalih u qed jittieħdu passi biex dik li tista' tiġi kkunsidrata bħala inġustizzja, qed tiġi rrimedjata permezz ta' Direttiva tal-Unjoni Ewropea 2023/2225 li għad trid tidħol fis-seħħ, hi tippretendi mhux biss li hija diġà *in vigore*, iżda li saħansitra għandha effett retroattiv sa minn meta kkuntrattjat il-polza oriġinarjament.

L-Arbitru ma' dan ma jaqbilx, kif ukoll ma jaqbilx ukoll li persuna li volontarjament daħlet f'obbligi permezz ta' kuntratt, tippretendi li tinħall minnu jew tibdlu kif jaqblilha għax wara jidhirilha li dak li kkuntrattjat għalih kien onoruż paragunat ma' passi li s-soċjetà ċivili qed tieħu biex fil-futur dawn l-arranġamenti ma jibqgħux onorużi.

Fl-istess waqt, l-Arbitru jifhem, jagħder u jissimpatizza mas-sitwazzjonijiet li għaddiet minnhom l-Ilmentatriċi f'età daqshekk żgħira u l-isfidi li għadha qed tiffaċċja. L-Arbitru japprezza l-isforzi li qed tagħmel l-Ilmentatriċi biex trendi s-socjetà ċivili aktar sensittiva għall-kawża tagħha u ta' min hu bħalha.

Iżda għar-raġunijiet hawn fuq spjegati, l-Arbitru ma jistax jilqa' dan l-Ilment u hawn qed jiċħdu. Però, l-Arbitru qed jagħmel rakkomandazzjoni, bla obbligu li l-Provditur tas-Servizz bilfors jaċċettaha, biex bħala rikonoxximent tax-xogħol li qed tagħmel l-Ilmentatriċi għal dawk li sofrew minn kanċer f'età żgħira, fuq bażi *ex-gratia,* tneħħi l-*loading* għas-snin 2025 u 2026 sa ma Direttiva EU 2023/2225 tidħol fis-seħħ.

Kull parti ġġorr l-ispejjeż tagħha.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

Id-Deċiżjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, salv id-dritt ta' appell regolat bl-artikolu 27 tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), magħmul quddiem il-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) fi żmien għoxrin (20) ġurnata mid-data tan-notifika tad-Deċiżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deċiżjoni skont l-artikolu 26(4) tal-Att, mid-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taħt l-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba għal kjarifika tal-kumpens jew talba għall-korrezzjoni ta' xi żbalji fil-komputazzjoni jew klerikali jew żbalji tipografiċi jew żbalji simili mitluba skont l-artikolu 26(4) tal-Att, għandhom isiru lill-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi żmien ħmistax (15)-il ġurnata min-notifika tad-Deċiżjoni skont l-artikolu msemmi.

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