Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 048/2021

AR u RR

(l-ilmentaturi)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tat-22 ta' Marzu 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1] fejn l-ilmentaturi jissottomettu:

Illi fis-16 ta' Frar 1998 kienu gew imhajjrin jixtru polza tal-assigurazzjoni fuq il-hajja bin-numru 40780 ghal tul ta' 23 sena.

Illi meta xtraw il-polza qalulhom li jekk iwaqqfu l-polza fl-ewwel sentejn huma ma kienu jiehdu l-ebda *bonus*, izda kieku waqqfuha wara 3 snin kienu jiehdu Lm380, wara 4 snin jiehdu *bonus* ta' Lm525, wara 5 snin *bonus* ta' Lm679, wara 10 snin Lm1,722 u wara 20 sena Lm5,627.

Illi wara 23 sena ihallsu l-polza, l-provditur tas-servizz baghtilhom biss is-somma ta' €10,922.

Illi din is-somma m'hijiex is-somma li kienu imweghdin meta xtraw il-polza ghax l-ammont li kienu wegheduhom inghatalhom fl-Ewro u mhux fil-Lira Maltija kif gew imweghdin minkejja li l-hlas tal-polza baqa' dejjem l-istess.

[1] Pagna (P) 4

Illi ghalhekk talbu lill-Arbitru jaghtihom is-somma ta' €23,749 (Lm10,193) li kienet imweghda lilhom. Kieku kienu jafu li ser jinghataw is-somma li giet offruta lilhom mal-maturità, kienu jinvestu flushom f'polza tal-assigurazzjoni x'imkien iehor.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li tghid:

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 40780 ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' Euro 23,749 (Lm10,193) inkluz il-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 10,922.70 fir-rigward tal-polza bin-numru 40780.

2. F'dan ir-rigward is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentaturi ma sofrew l-ebda danni u ghalhekk m'huwa dovut l-ebda kumpens a favur taghhom ghax it-talbiet tal-ilmentaturi huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, minhabba diversi ragunijiet.

3. Fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq ticcara illi kienu inhargu zewg *quotations* fir-rigward tal-polza in kwistjoni u, cioè, wahda fis-16 ta' Frar 1998 mis-*sales representative*, Philip Borg, u ohra fil-25 ta' Frar 1998 mis-socjetà esponenti, kopja ta' liema gew ipprezentati flimkien mal-ilment. L-ammont li qed jippretendu illi jircievu l-ilmentaturi huwa ibbazat biss stimi (*estimate* jew *illustration*) li saru fiz-zmien meta l-ilmentaturi kienu qed jixtru l-polza *de quo*. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differentI minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex,

konvenjentement, l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati taghhom.

4. Il-kwotazzjonijiet li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentaturi fil-bidu tal-poloz in kwistjoni kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma '*Estimated Maturity Values'* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien u fuq l-informazzjoni illi kellha dak iz-zmien. L-aktar fattur important li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. F'dan l-istadju ghandu jinghad ukoll illi qabel il-hrug tal-polza in kwistjoni, l-ilmentaturi kienu konxji li kienu qed jaghmlu investiment kif jirrizulta mill-*proposal form* li huma stess kienu ffirmaw fis-16 ta' Frar 1998 (kopja ta' liema hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1).

5. F'dan il-kuntest ghandu jigi apprezzat illi l-element ta' investiment fil-polza in kwistjoni u ghalhekk il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit johrog b'mod car mill-*quotations* minhabba illi juri li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesa' ta' avarija, nghidu ahna, s-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro 17,922.19 (ekwivalenti ghal Lm7,694) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 23,745.63 (Lm10,194). Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda amont ma kien gie garantit hlief ghas-sum assured fl-ammont ta' Euro 6,664.34. Dana anke ghaliex li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre s-*sum assured*), allura wiehed jistaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit, dak ta' Euro 17,922.19 jew b'valur akbar fl-ammont ta' Euro 23,745.63? Jirrizulta illi l-ilmentaturi ibbazaw it-talba taghhom fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation.*

6. Barra minn hekk, il-*quotations* in kwistjoni jiddistingwu bl-aktar mod car bejn is-'*sum assured'*, l-'*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus'* u '*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus and Terminal Bonus'*, u ghalhekk ikomplu jsostnu illi l-ammonti indikati fl-istess dokument bhala '*estimated*' ma kinux garantiti u li s-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 6,664.34 kien l-uniku ammont garantit. Fil-fatt, fejn is-*sum assured,* il-*quotation* ipprovdiet illi '***Guaranteed***

Minimum amount payable on first death during the policy term, Sum Assured (or the value of the policy account and Terminal Bonus (if any) if greater).'

7. **Is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficjent lill-ilmentturi dwar il-polza in kwistoni u dan fl-istadji kollha, u cioè, qabel il-hrug tal-polza, fil-mument tal-hrug tal-*quotations,* fil-mument tal-hrug tal-polza permezz tat-*terms and conditions* tal-polza in kwistjoni, kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.**

8. Fil-fatt, il-*quotation* li kienet inharget fis-16 ta' Frar 1998 (annessa mal-ilment) tghid illi '*The quotation provided is for* ***illustration only and does not confer any rights****'*. Barra minn hekk, fl-istess *quotation* wiehed isib illi '***IMPORTANT NOTES OVERLEAF:*** *Please read carefully these notes before accepting and signing this quotation.'* L-*Important Notes* li kienu annessi ma' dik l-istima (li ma gewx pprezentati mill-ilmentaturi u ghalhekk qed jigu hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV2) jaghmluha cara illi: '*The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end.* ***Depending on the performance of the company, bonus rates may go down as well as up****.'* In oltre, l-istess *Important Notes* jghidu illi *'Depending on its profits experience, the Company may, after the Policy's TENTH year and ten years' full premia have been paid, decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses ... A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrendered.* ***However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether.'***

9. Barra minn hekk, fis-16 ta' Frar 1998, **l-ilmentaturi iffirmaw ukoll dokument maghruf bhala '*Product Information*' fejn hemm spjegat fost hafna affarijiet kif jigu ikkalkolati u mhallsa l-*Policy Bonuses***. Dan id-dokument jispjega illi: *'With Profits policies may earn Reversionary and Terminal Bonuses. The method of calculation is as follows*:

Reversionary Bonuses are calculated daily as a percentage of the Investment Premium whilst Terminal Bonuses, ***if declared at the option of the Company,*** *are normally expressed as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount after payment of the ten full years' premium.*

A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrender.

The rate of bonus if declared will depend upon the performance of the Company and the investment market both locally and overseas.

When presenting you with the Company's official written quotation for the Estimated Maturity Value, we have based our calculations solely on current bonus rates.

Please note that past performance is not necessarily a guide to future performance. Once Reversionary Bonuses are declared they are guaranteed*.'*

Kopja tad-dokument maghruf bhala '*Product Information*' qed jigi hawn anness u mmarkat bhala Dok. MSV3.

10. Fil-fatt, fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Fuq dan is-socjetà esponenti tixtieq ticcara illi d-dhul mill-investimenti beda niezel drastikament mis-snin 2000 'il quddiem minhabba l-ewwel ricessjoni minn tlieta li kien hemm wara li kienet inharget il-polza in kwistjoni. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjonijiet li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet *in bona fede.*

11. In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi in *bona fede* minhabba illi hija dejjem immaniggjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immaniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma wkoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers

Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq fil-valur tas-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti kif fil-fatt gie spjegat fis-suespost. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investiment u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza in kwistjoni; b'dan, però, illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni, li hija l-parti tal-investiment, (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo.* Fil-fatt, id-differenza bejn l-*investment premium* imhallas mill-ilmentaturi u l-*maturity value* tal-polza ammonta ghal Euro 3,460.12 u, cioè, *rate of return* ta' 3.05%.

12. Irid jinghad ukoll illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrfa b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* (annessi mal-ilment) li maghhom kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* (kopja ta' whud minnhom qed jigu hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV 4). Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena.

13. Ghandu jigi innotat illi l-unika haga li kien qed jinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus and Terminal Bonuses* li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

14. Inoltre, apparti l-kliem *Cash Value Estimates* u *Estimated Reversionary Bonus* u *Estimated Reversionary Bonus and Terminal Bonus, Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Quotations* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory.* **L-*Important Notes* annessi mal-*Quotations*** u l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll il-*Media Releases* jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

15. Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi mhu xejn hief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotations* originali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentaturi taht il-polza *de quo* u, ghalhekk, is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentaturi.

16. F'dan ir-rigward irid jinghad ukoll li l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha wkoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikuraturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi '*a medium to long term tax efficient investment'*, pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz tal-polza in kwistjoni kien l-ammont ta' Lm2,861 (Eur 6,664.34). Fil-fatt, fil-kuntratt tal-polza in kwistjoni (anness mal-ilment) jghid b'mod car illi: ***'The COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)*** (emfasi mizjud) *and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured against subject to the payment to the*

Company of the premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract'. Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 10,922.70 fil-kaz tal-polza in kwistjoni liema ammont jirrapprezenta l-valur tal-*Policy Account* ghax dan fil-fatt ecceda l-valur tal-*Basic Sum Assured*. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra l-'*Maturity Value*' hieles mit-taxxa, il-polza in kwistjoni ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

17. Fil-kuntest tal-*maturity value*, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi dan l-ammont jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Fix-*schedule* tal-polza in kwistjoni, li giet annessa mal-ilment, fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi '*In respect of each premium paid, Lm139.29 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **may** be declared by the Company from time to time.'* Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentaturi kienu infurmati li kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Però, il-hlas ta' dawk il-*bonuses* li kienu iddikjarati matul is-snin kienu garantiti li jithallsu lill-ilmentaturi. In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium*, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 7,462.58 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma l-*unit-linked policies* fejn l-ebda ammont ma huwa garantit.

18. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mumenti tal-bejgh tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi gew ipprezentati bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-

socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentaturi stess.

L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghataw dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn tkun saret xi pressjoni jew, ghal kwalsiasi raguni, d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz, tant li, imbaghad, intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza in kwistjoni iffirmata mill-ilmentaturi li qed jigi mmarkat bhala Dok. MSV 5.

19. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 40780, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentaturi fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilhom sabiex jiehdu d-decizjoni taghhom sabiex jidhlu ghall-kuntratt in kwistjoni, u ghalhekk, m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi oltre l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 10,922.70 jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ppruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Sema' lill-partijiet,

Ra l-atti kollha tal-kaz.

Jikkonsidra

L-Arbitru jrid jiddeciedi dan il-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[2]

[2] KAP. 555, Art. 19(3)(b)

L-ilmentaturi ressqu dan l-ilment ghaliex jghidu li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien weghedhom li mal-maturità tal-polza huma kienu jiehdu s-somma ta' Lm10,193, ekwivalenti ghal €23,749, izda mal-maturità gew offruti somma ferm anqas minn dik imweghda lilhom waqt il-bejgh tal-polza. Ghalhekk qed jitolbu li jinghataw is-somma kollha imweghda lilhom meta xtraw il-polza.

L-Arbitru ser jara kif inbieghet il-polza u x'aspettattivi legittimi u ragonevoli gew mibnija fl-ilmentaturi u jekk dawn intlahqux jew safejn intlahqu.

Dwar x'sar waqt il-bejgh, l-Arbitru ghandu l-verzjoni tal-ilmentaturi kif ukoll ix-xhieda ta' Philip Borg, li kien bieghilhom il-polza, kif ukoll *affidavit* ta' Victor Farrugia.

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

L-ilmentatrici xehdet[3] li certu Philip Borg, ghall-provditur tas-servizz, kien avvicinahom biex jixtru l-polza in kwistjoni. Il-polza taghhom kienet ghal 23 sena u ghamluha biex meta t-tfal jikbru ikollhom xi haga x'jaghtuhom. Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz qalilhom li meta jghaddu t-23 sena jiehdu mal-Lm10,000. Lill-ilmentatrici ghogbitha din il-proposta ghax irragunat li meta t-tifla l-kbira tigi biex tizzewweg ikollha somma biex tkun tista' tghinha.

Ir-rapprezentant qalilhom li kif timmatura l-polza jigu b'cekk u jiehdu l-flus bla problema. Qalilhom biex jafdawh ghax nies qabilhom dejjem hadu l-flus. Hi u zewgha fdaw lill-provditur tas-servizz tant li ghandhom zewg poloz ohra maghhom. U t-tifla ghamlet ohra. Dan ifisser li kellhom hafna fiducja fil-provditur tas-servizz. Ghaxar snin ilu kien wegga' r-ragel taghha u xorta baqghu ihallsu l-polza. Hi kienet thallas il-*premium* b'sagrificcji kbar. Kienu b'paga wahda ghax hi ma kinetx tahdem. Tant, li huma qatt ma siefru lit-tfal u kienet tghidilhom li meta jigu biex jiehdu l-istat taghhom kienet taghtihom somma u dak kien ikun ir-rigal:

'Ma kontx nista' nehodhom holiday. Dak iz-zmien, ir-ragel kien handyman l-Enemalta u jien ma kontx nahdem. B'paga wahda ma tistax taghmel kapricci; t-tfal kienu ghadhom l-iskola, trid tghallimhom. Kienu sagrificcju – ghidli,

[3] Pagna (P) 67 *et seq*

'Lm150?' - imma ghalija kienu hafna b'paga wahda; u konna ghadna rridu naghmlu d-dar.'[4]

Waqt il-kontroezami xehdet li l-kelma *estimate* kienet issemmiet imma ghaliha *estimate* ma tfissirx anqas minn nofs is-somma imweghda lilhom:

'"Estimate" ghalija tfisser bejn wiehed u iehor u mhux nofs u l-Maltin gew Euros.'[5]

L-ilmentatrici enfasizzat li:

'Mistoqsija ftehmniex xi percentagg, nghid li ahna ftiehmna Lm10,000 – estimate ta' Lm10,000. Imma mhux nofs, ghax dawn nofs gew. Hu qal "estimate" u li dejjem marru tajjeb, xtrana u ghamilniha.'[6]

Mistoqsija ghalfejn ghazlet l-oghla figura miz-zewg figuri indikata lilha, cioè, dik is-somma bir-*reversionary bonus* u l-ohra bit-*terminal bonus,* hija insistiet li l-enfasi tar-rapprezentant kienet fuq l-oghla figura ta' Lm10,000.

Tghid ukoll illi dak iz-zmien bil-flus li investiet kienet tista' tixtri garaxx jew tinvesti ma' xi *insurance* ohra.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Il-provditur tas-servizzipprezenta zewg *affidavits*, wiehed ta' Philip Borg[7] u l-iehor ta' Victor Farrugia.[8]

Philip Borg kien ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li biegh il-polza lill-ilmentaturi. Hu jghid li jiftakar lill-ilmentaturi ghaliex kien izomm djarju bl-appuntamenti u pprezenta pagna minn dan id-djarju[9] li turi isem l-ilmentatur. Ix-xhud zied jghid li hu ma jiftakarx il-kliem ezatt li kien qal lill-ilmentaturi ghaliex kienu ghaddew hafna snin. Però, kellu strategija ta' kif kien ibiegh il-poloz u kien juzaha mal-klijenti tieghu kollha.

Huwa kien mar ghand l-ilmentaturi fid-9 ta' Frar 1998. Waqt il-laqgha ikun spjega li l-polza simili ghal dik tal-ilmentaturi kienet forma ta' tfaddil *long term*

[4] P. 68
[5] *Ibid.*
[6] *Ibid*.
[7] P. 73 *et seq*
[8] P. 85 *et seq*
[9] P.76

u mhux *short term.* Kien jghid lill-klijenti li l-polza hija ghal zmien twil ghax jekk jinvestu *short term* jitilfu l-flus u mhux jaqilghu. Kien ifiehem li jekk iceduha qabel iz-zmien anke jehlu *surrender charges*.

Jghid ukoll li kien jispjega lill-klijenti li l-kwotazzjonijiet imsemmija ma kinux garantiti izda kienu *'biss indikazzjoni'* ghaliex ir-rati tal-investiment jistghu jinbidlu. Kien jispjega permezz ta' *graph* illi jekk il-klijent jikkancella l-polza fis-sitt sena, allura, jigi *break even* u, jekk jikkancellaha wara ghaxar snin, kien jiricevi ftit aktar minn dak li jkun investa.

Kien jghid ukoll li l-polza bhal dik li xtraw l-ilmentaturi kienet investiment ahjar minn dak ta' depozitu f'bank.

Kien jispjega kif jithallas il-*premium* u jekk il-klijent ihallas kull sena kien jiffranka mill-*administration charges*. F'dan il-kaz, l-ilmentaturi ghazlu li jhallsu Lm150 fis-sena.

Kien jispjega dwar l-età tal-klijent, u li jekk xi hadd jigi nieqes, hemm somma assigurata.

Jispjega li mit-tfaddil li taghmel l-MSV tinvesti parti mill-*premium* u, kif imorru dawk l-investimenti, talloka r-*reversionary bonus* li ma jkunx garantit. Dawk il-*bonuses* jigu onorati u jsiru tal-klijent meta jigu ddikjarati.

Qal ukoll:

'Jien zgur li kont spjegajt lis-Sinjuri Grixti x'kienet il-figura li tirrapprezenta estimated maturity value including reversionary bonus fl-ammont ta' Lm7694 u dak l-ammont ma kienx garantit u li seta' jvarja hafna'.[10]

Jghid li kien jispjega lil kulhadd l-istess. Kien jispjega wkoll li l-introjtu tal-klijent mill-polza ma kienx taxxabbli. Ma kienx jikkonkludi l-bejgh mal-ewwel vista li kien jaghmel biex il-klijent jahsibha ftit. Hekk gara wkoll f'dan il-kaz.

Imbaghad, jghaddi biex jispjega l-*graph* li kien ghamel hu stess. Jghid li l-figuri RB u TB fuq l-istess dokument ma kinux garantiti hlief ghas-*sum assured* u jghid li kien jaghmel enfasi fuq din. Meta jispjega kif il-*graph* kienet titla' 'l fuq, kien

[10] P. 74

jghid lill-klijenti li dak kien ifisser li dak li kienu jinvestu ma kinux ser jitilfuh izda semmai ser izidu fuqu.

Jispjega wkoll li:

'Il-graph li kont ghamilt ma kienetx tirrifletti l-options li konna iddiskutejna izda kienet wahda standard biex nispjega kif kien jahdem il-prodott … Kont ingib il-figuri minn ktieb A4 ipprovdut mill-Mapfre MSV Life plc qisu algorithms.'[11]

Minn dan kien jiehu s-somma indikata li jghid li ma kinetx garantita. Jghid ukoll li fil-kitba tieghu li kien jaghmel ma kienx isemmi l-kelma *estimated* ghaliex ikun digà spjegalhom qabel. Izid jghid li fit-tieni laqgha jerga' jispjegalhom dan kollu.

Jikkonkludi li, fil-fehma tieghu, l-ilmentaturi fehmu x'kienu qed jixtru.

L-Arbitru ra wkoll l-*affidavit* ta' Victor Farrugia li bazikament jirrifletti dak li l-provditur tas-servizz qal fir-risposta tieghu u, ghalhekk, m'hemmx lok ghal repetizzjoni tieghu. Dan l-*affidavit* jinstab f'pagni 85-89 tal-process.

Konsiderazzjonijiet ohra

L-Arbitru ghandu quddiemu zewg verzjonijiet: dik tal-ilmentaturi li jghidu li kienu gew imweghda s-somma ta' Lm10,193 mad-data tal-maturità u dik ta' Philip Borg li, ghalkemm jghid li hu ma jiftakarx il-kliem ezatt li kien uza waqt il-bejgh ta' din il-polza, jghid li hu kien jghid lill-klijenti li s-somma mal-maturità ma kinetx garantita.

Meta l-Arbitru ra sew ix-xhieda tal-ilmentatrici u l-*affidavit* ta' Philip Borg u haseb sew dwarhom, jidhirlu li l-verzjoni tal-ilmentaturi hija l-aktar wahda kredibbli ghar-ragunijiet li ser isemmi.

Qabel xejn, Philip Borg jghid li ma kienx jiftakar ezattament x'qal waqt il-bejgh ta' din il-polza izda, f'partijiet tal-*affidavit* tieghu, jghid x'kien qal lill-ilmentaturi.

Per ezempju, f'pagna 74 tal-process jghid:

---

[11] P. 75

'Jien zgur kont spjegajt lis-Sinjuri Grixti x'kienet il-figura li tirrapprezenta estimated maturity value including reversionary bonus …' .

Aktar 'l isfel fl-*affidavit* jghid:

'Ghalhekk lis-Sinjuri Grixti ghidtilhom li dan it-tip ta' bonus fl-ammont ta' Lm10,194 m'huwiex garantit …'.

L-Arbitru hu tal-fehma ukoll li l-ispjega li jipprova jaghti fl-*affidavit* ta' dak li kien kiteb bl-idejn, per ezempju, bl-RB u TB f'DOK PB 2,[12] li l-ammonti ma kinux garantiti, u jghid li kien jaghmel enfasi dwar dan, ma tantx jista' jitwemmen.

Dan ghaliex meta wiehed ihares sew lejn dan id-dokument imkien ma jara xi forma ta' enfasi fil-*graph* fejn jallega li qalilhom li dawn is-somom ma kinux garantiti. Imkien fejn dawn il-figuri ma tidher il-kelma *'estimated'* jew xi haga li turi li dawn il-figuri jistghu ivarjaw.

Lanqas jista' jitwemmen dak li qal ix-xhud li l-*graph* f'pagni 11 u 77 tal-process kienet *'standard graph'*. Kieku kienet *standard graph* ma kienx ikun hemm bzonn li toqghod tinkiteb kull darba u jsir hafna tahziz fuqha. U kif din il-*graph* tista' tkun *standard* meta, kif qal hu stess, l-etajiet ivarjaw, il-*premium* li jaghzlu l-klijenti jvarja u, ghalhekk, ovvjament il-figuri indikati jridu wkoll ivarjaw. Jekk hemm xi haga li tista' tkun *standard* zgur li ma tistax tkun *standard graph* bhal dik li ghamel ix-xhud li bilfors trid tvarja minn klijent ghall-iehor.

Barra minn hekk, kieku verament kif xehed ir-rapprezentant - li kien jenfasizza li s-somom setghu ivarjaw *'hafna'* - kien ikun naturali li waqt l-ispjega fuq il-*graph* kien jindika lill-klijent li l-figuri ma kinux garantiti.

Jekk wiehed ihares sew lejn din il-*graph* jara li hemm figuri maqtugha u sostitwiti b'figuri ohra. Hdejn l-ittri RB (li tfisser *Reversionary Bonus*) kien hemm il-figura '8354' li giet ingassata u ddahhlet il-figura ta' '7693'; l-istess fejn il-figura hdejn l-ittri TB (*Terminal Bonus*) flok il-figura 11,278, hemm il-figura 10,193.

L-Arbitru jinnota wkoll li aktar 'l isfel tal-*graph* hemm in-numri kif gej:

[12] PP. 11 u 77

3=0

6=6

10=10+ I

Dawn il-figuri huma indikattivi hafna ta' x'qal il-provditur tas-servizz waqt il-bejgh. Fl-ewwel tliet snin min jinvesti ma jiehu xejn; wara sitt snin jiehu sitt elef; wara l-ghaxar sena jiehu 10,000 u anke aktar. Imkien m'hemm hdejn in-numru 10 fuq il-*graph*, li dik is-somma tista' tkun anqas. Kieku verament ix-xhud qal lill-ilmentaturi li dik is-somma ta' ghaxart elef tista' ma tintlahaqx, hdejn in-numru ghaxra kien jindika 'il-*minus*' ukoll.

Barra minn hekk, il-*graph* aktar 'l isfel turi li l-investiment hu dejjem tiela'. L-ispjega tax-xhud dwar dan ir-rigward mhi xejn konvincenti. Ukoll, bhalma x-xhud deherlu li dwar it-taxxa nizzel il-kliem *TAX FREE* kbira, kieku verament semma' l-kliem *estimated* waqt il-bejgh m'hemm l-ebda raguni ghalfejn din ma tigix murija fuq il-karta li fuqha saret l-ispjega.

Min-naha l-ohra, ix-xhieda tal-ilmentatrici giet korroborata mill-istess *graph* li kien ghamlilha r-rapprezentant. Hi xehdet li r-rapprezentant kien semmielha zewg figuri, dik ta' Lm7693 u dik ta' Lm10,193; u kienet talbet din l-ahhar somma ghaliex ir-rapprezentant kien ghamel enfasi fuqha.

Mill-*graph* dejjem tiela', l-Arbitru ma jibqalux dubju li l-enfasi saret fuq l-akbar somma. Izjed minn hekk, l-ilmentatrici xehdet dwar il-kaz taghha partikolari, u *ex admissis* mir-rapprezentant, qal li ma jiftakarx il-kliem ezatt li kien uza fil-bejgh tal-polza f'dan il-kaz. Izda wara din id-dikjarazzjoni jiftakar x'qal lill-ilmentaturi f'diversi okkazjonijiet fl-*affidavit* tieghu stess, kif imsemmi aktar 'il fuq f'din id-decizjoni.

Meta l-Arbitru ezamina sew il-*graph* u l-ispjegazzjoni li ta r-rapprezentant[13] waqt il-bejgh tal-polza, jidher car li hu offrielhom zewg ghazliet. Wahda li kieku hallsu *premium* ta' Lm120 ghal 24 sena kienu jiehdu jew is-somma ta' Lm6595 (RB, *reversionary bonus*) jew Lm8904 (TB - *terminal bonus*). It-tieni ghazla li tahom kienet dik li jhallsu Lm150 fis-sena ghal 23 sena u jiehdu Lm7693 (RB-*reversionary bonus*) jew Lm10,193.

[13] P 11 u 77

Spjegalhom ukoll li fl-ewwel tliet snin ma kinux jaghmlu gwadann; fis-sitt sena jiehdu Lm6,000, u wara l-ghaxar sena jiehdu Lm10,000 jew aktar. L-ilmentaturi hadu din it-tieni ghazla. Il-figuri ikkwotati mir-rapprezentant jaqblu mal-*quotation* li harget wara mill-provditur tas-servizz.[14]

Ghalhekk mhux minnu dak li xehed ir-rapprezentant meta qal li:

'*Il-graph li kont ghamilt ma kinetx tirrifletti l-options li konna iddiskutejna izda kienet wahda standard biex nispjega kif kien jahdem il-prodott.*'[15]

Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz xehed ukoll li:

'Kont ingib il-figuri minn ktieb A4 ipprovdut mill-MAPFRE MSV Life plc qisu algorithms. F'dan il-ktieb ridt infittex l-età tal-klijenti, it-term tal-polza u l-premium li riedu jhallsu u minn hemm kont nohrog is-somma assikurata, il-valuri ta' flus jekk tigi ikkancellata l-polza wara tliet snin izda qabel il-maturità u l-valur indikattiv izda mhux garantit ta' meta timmatura l-polza.'[16]

Dan ifisser li l-provditur tas-servizz kien konvint li l-ammonti indikati setghu jintlahqu mad-data tal-maturità.

Kif kellu okkazzjoni jghid l-Arbitru f'diversi kazi simili, il-figuri murija kienu l-*point of sale* tal-polza. Dan jidher anke mill-fatt li wara li wera lill-ilmentaturi il-valur tal-polza fid-data tal-maturità bhala Lm10,000, wara din il-figura ghamel '+l', jigifieri, li tista' tkun aktar. Il-*graph* dejjem tiela 'l fuq tindika li l-valur tal-investiment kien dejjem tiela' ukoll. Kieku verament ried juri li l-valur jista' jinzel, kien jaghmel *graph* ohra fejn il-*graph* tinzel ukoll.

Ghalhekk l-Arbitru hu moralment konvint li l-figuri li jidhru fil-pagna tal-*graph* u dawk imsemmijin fil-*quotation* li harget wara mill-provditur tas-servizz, kienu l-figuri li fuqhom inbieghet il-polza. Tant ir-rapprezentant kien irnexxielu jikkonvinci lill-ilmentaturi b'dawn il-figuri li l-ilmentaturi xtraw poloz ohra ghaliex, kif xehdet l-ilmentatrici, kellhom fiducja f'MAPFRE.

Ghalhekk inholqot aspettattiva qawwija fl-ilmentaturi li dawk il-figuri li gew imweghda, jew qrib taghhom, kellhom jinghatawlhom. F'dan il-kaz, jidher car li l-aspettattiva li r-rapprezentant u l-provditur tas-servizz holqu fil-klijenti kienet

[14] P. 12
[15] P. 75
[16] *Ibid.*

wahda kbira. Il-provditur tas-servizz kien li pprovda dawn il-figuri lir-rapprezentant ghaliex, kif xehed dan tal-ahhar, kienu inghataw ktieb bil-figuri minn MAPFRE (jew MSV) u r-rapprezentant mexa maghhom.

Dak iz-zmien anke l-provditur tas-servizz kien jemmen f'dawn il-figuri ghaliex kieku ma kienx jikkwotahom. Kieku kien jaf li ma setghux jintlahqu u kkwotahom, allura, kien qed ikun iqarraq b'min ikun qed jixtri l-polza u jkun qed ibiegh il-poloz *in mala fede*. Izda l-Arbitru jemmen li, kif inghad, il-kumpanija kienet temmen li tista' tilhaq dawk il-miri.

Galadarba l-provditur tas-servizz bena l-aspettattiva tal-ilmentaturi fuq dawn il-figuri, issa ma jistax jghid li m'ghandux ihallashom. Kif kellu cans jghid l-Arbitru f'diversi decizjonijiet precedenti, galadarba tinholoq aspettattiva legittima din ghandha tigi onorata.

Dan ukoll gie kkonfermat mill-Qorti tal-Appell fis-sentenza fl-ismijiet: ***Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c. tal-25 ta' Marzu, 2019,*** fejn il-Qorti qalet illi:

'Bla dubju l-appellanti ma setghetx tipprogetta l-kundizzjonijiet tas-suq ghal 25 sena. Il-pern tal-kaz odjern m'huwiex dan. Dak li jrid jigi determinat izda huwa x'obbligazzjonijiet intrabtet bihom l-appellanti meta bieghet il-prodott finanzjarju in kwistjoni lill-appellat u jekk l-appellant tpoggiex f'posizzjoni li jifhem li s-somma mwieghda ma kinitx garantita'.

Il-Qorti tal-Appell ziedet tghid illi:

'Id-decizjoni tal-Arbitru ma tghidx li l-polza in kwistjoni inbieghet illegalment. Dak li gustament iddecieda l-Arbitru kien li l-mod kif inbiegheti l-polza, anke fil-kuntest tal-garanziji li nghataw lill-ilmentatur bil-miktub, wassal lil dan tal-ahhar biex jifforma aspettativa legittima li baqghet ovvjament hemm matul is-snin, li wara 25 sena li matulhom dejjem hallas il-premium stabbilit, kien ser jircievi bejn wiehed u iehor is-somma ta' ***Lm10,000****. Tali aspettativa trid tigi onorata bhal kull obbligazzjoni ohra naxxenti minn rabta kuntrattwali. Ma giet kwotata l-ebda ligi allegatament applikabbli fiz-zmien in kwistjoni li tezonerah minn dan.'*

Il-Qorti tal-Appell irriaffermat li galadarba tigi mwieghda somma din, *più o meno*, ghandha tithallas:

'Fil-fehma tal-Qorti, meta f'kaz simili konsumatur jinghata stima, salv f'kazijiet fejn issir disclaimer specifika, tinholoq aspettattiva fil-konsumatur li bejn wiehed u iehor dak hu l-valur li ser jircievi. F'dan il-kaz, ma saret l-ebda kwalifika jew disclaimer meta l-appellat inghata "estimated maturity value" u ghalhekk kellu ragun jippretendi li kien sejjer jippercepixxi più o meno dak l-ammont wara 25 sena.'

Fil-kaz li ghandu quddiemu l-Arbitru, il-figuri indikati minn Philip Borg m'humiex kwalifikati b'xi *disclaimer* u, ghalhekk, ***'più o meno'*** ghandhom jithallsu ghaliex dik kienet l-aspettattiva legittima li nholqot.

Ghalhekk, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli u qed jilqghu sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

Kif digà stabbilit f'din id-decizjoni, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ghamel enfasi fuq is-somma ta' Lm10,000, u din kienet is-somma li fuqha sar il-bejgh. Meta l-ilmentatrici giet mistoqsija dwar il-kelma '*estimate*' qalet kategorikament li s-somma kellha tkun qrib dik imwieghda ghaliex '... *ghalija tfisser bejn wiehed u iehor u mhux nofs u l-Maltin gew euros*'.[17]

Kompliet tispjega li:

'*Qed jinghad li fl-ilment taghna ahna ghidna li rridu nigu kif konna mweghdin fil-bidu u qed jinghad li l-ammonti indikati fuq il-Quotation huma estimate u mhux garantiti, jien nghid li estimate ghalija hu bejn wiehed u iehor u mhux in-nofs. M'hemmx miktub li ser niehdu nofs il-prezz.*'[18]

Kif digà inghad, meta gew murija l-figuri ma saru l-ebda kwalifiki waqt il-bejgh u, ghalhekk, il-kumpens li ser jaghti l-Arbitru ghandu jkun wiehed vicin is-somma ta' Lm10,000.

L-Arbitru jrid juza d-diskrezzjoni moghtija lilu b'kawtela u, fuq kollox, b'gustizzja u ekwità. Galadarba l-aspettattiva mibnija mill-provditur tas-servizz kienet wahda kbira, il-kumpens ghandu jirrifletti l-grad ta' dik l-aspettattiva.

[17] P. 68

[18] *Ibid.*

Wara li l-Arbitru qies sew ic-cirkostanzi partikolari ta' dan il-kaz, a bazi tal-provi migjuba quddiemu, jiddeciedi li l-ammont kumplessiv li ghandhom jinghataw l-ilmentaturi ghandu jkun ta' wiehed u ghoxrin elf ewro.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil MAPFRE MSV Life p.l.c. thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' wiehed u ghoxrin elf ewro (€21,000).

Bl-imghax legali mid-data ta' din id-decizjoni sad-data tal-hlas effettiv.

L-ispejjez ta' din il-procedura ghandhom jithallsu mill-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji