

## 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<sup>1</sup> fejn l-ilmentaturi jissottomettu:

Illi fis-16 ta' Frar 1998 kienu gew imhajjrjn 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 weggeduhom inghatalhom fl-Ewro u mhux fil-Lira Maltija kif gew imweghdin minkejja li l-hlas tal-polza baqa' dejjem l-istess.

---

<sup>1</sup> 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 differentl minn dik ta' stima (*estimate jew illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehm u bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehd u 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' investment 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-investment sottostanti. F'dan l-istadju ghandu jinghad ukoll illi qabel il-hrug tal-polza in kwistjoni, l-ilmentaturi kienu konxji li kienu qed jaghmlu investment 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' investment 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 *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* iprovdiet 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 ipprezentati 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 iffiraw 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-poloż taghha. L-immaniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* eżekuttiv 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' proprjeta' immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjeta' esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur tal-investment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwix garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investment 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-investment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investment 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-investment, (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investment 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-socjeta' 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 magghom 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* mahruqa 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 jitolghu 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-investment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investment 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' investment, 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 jipprovi '*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)** (enfasi 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 izmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investment siewi ghaliex minbarra l-'*Maturity Value*' hieles mit-taxxa, il-polza in kwistjoni iprovdiet 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' investment 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-mument 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 iffirmit 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 jeddom 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 jiehd u 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.<sup>2</sup>**

---

<sup>2</sup> KAP. 555, Art. 19(3)(b)

L-ilmentaturi ressu dan l-ilment għaliex jgħidu li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien wegħedhom li mal-maturità tal-polza huma kienu jgħidu s-somma ta' Lm10,193, ekwivalenti għal €23,749, izda mal-maturità gew offruti somma ferm anqas minn dik imwegħda lilhom waqt il-bejgh tal-polza. Għalhekk qed jitolbu li jingħataw is-somma kollha imwegħda lilhom meta xtraw il-polza.

L-Arbitru ser jara kif inbiegħet 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 għandu 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<sup>3</sup> li certu Philip Borg, għall-provditur tas-servizz, kien avvicinahom biex jixtru l-polza in kwistjoni. Il-polza tagħhom kienet għal 23 sena u għamluha biex meta t-tfal jikbru ikollhom xi haga x'jagħtuhom. Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz qalilhom li meta jgħaddu t-23 sena jgħidu mal-Lm10,000. Lill-ilmentatrici għogħitha din il-proposta għax 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 jgħidu l-flus bla problema. Qalilhom biex jafdawh għax nies qabilhom dejjem hadu l-flus. Hi u zewgħa fdaw lill-provditur tas-servizz tant li għandhom zewg poloz ohra magħhom. U t-tifla għamlet ohra. Dan ifisser li kellhom hafna fiducja fil-provditur tas-servizz. Għaxar snin ilu kien wegħa' r-ragel tagħha u xorta baqghu ihallsu l-polza. Hi kienet thallas il-*premium* b'sagrificcji kbar. Kienu b'paga wahda għax hi ma kinetx tahdem. Tant, li huma qatt ma siefru lit-tfal u kienet tghidilhom li meta jigu biex jgħidu l-istat tagħhom kienet tagħtihom 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 tagħmel kapriccji; t-tfal kienu għadhom l-iskola, trid tghallimhom. Kienu sacrificcju – għidli,*

---

<sup>3</sup> Pagna (P) 67 *et seq*

*‘Lm150?’ - imma ghalija kienu hafna b’paga wahda; u konna ghadna rridu naghmlu d-dar.’<sup>4</sup>*

Waqt il-kontroezami xehdet li l-kelma *estimate* kienet issemmiet imma ghalija *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.’<sup>5</sup>*

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.’<sup>6</sup>*

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-servizz ipprezenta zewg *affidavits*, wiehed ta’ Philip Borg<sup>7</sup> u l-iehor ta’ Victor Farrugia.<sup>8</sup>

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<sup>9</sup> 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-poloż 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*

---

<sup>4</sup> P. 68

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> P. 73 *et seq*

<sup>8</sup> P. 85 *et seq*

<sup>9</sup> 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-investment 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 investment 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 assicurata.

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 RRR 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'.<sup>10</sup>*

Jghid li kien jispjega lil kulhadd l-istess. Kien jispjega wkoll li l-introjtu tal-klijent mill-polza ma kienx taxxabli. 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

---

<sup>10</sup> 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.'*<sup>11</sup>

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'pagna 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 eżempju, f'pagna 74 tal-process jghid:

---

<sup>11</sup> P. 75

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

Aktar 'l isfel fl-*affidavit* jghid:

*'Ghalhekk lis-Sinjuri RRR 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,<sup>12</sup> li l-ammonti ma kinux garantiti, u jghid li kien jaghmel enfasi dwar dan, ma tantx jista' jitwemmen.

Dan ghalieq 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:

3=0

---

<sup>12</sup> PP. 11 u 77

6=6

10=10+1

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-investment 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 okkazonijiet 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<sup>13</sup> waqt il-bejgh tal-polza, jidher car li hu offriehom zewg ghazliet. Wahda li kieku hallsu *premium* ta' Lm120 ghal 24 sena kienu jiehd u 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 jiehd u Lm7693 (RB-*reversionary bonus*) jew Lm10,193.

---

<sup>13</sup> P 11 u 77

Spjegalhom ukoll li fl-ewwel tliet snin ma kinux jaghmlu gwadann; fis-sitt sena jiehd u Lm6,000, u wara l-ghaxar sena jiehd u 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.<sup>14</sup>

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.'*<sup>15</sup>

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.'*<sup>16</sup>

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-investment kien dejjem tiela' ukoll. Kieku verament ried juri li l-valur jista' jinzal, kien jaghmel *graph* ohra fejn il-graph tinzal 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

---

<sup>14</sup> P. 12

<sup>15</sup> P. 75

<sup>16</sup> *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 magghom.

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-poloż *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-aspettativa 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 aspettativa 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'obligazzjonijiet 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 jiffirma 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 obligazzjoni 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'*.<sup>17</sup>

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.'*<sup>18</sup>

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.

---

<sup>17</sup> P. 68

<sup>18</sup> *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**