Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 095/2024

ZP

('l-Ilmentatriċi')

vs

Atlas Insurance PCC Limited

(C 5601)

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

Seduta tal-4 t'Ottubru 2024

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-Ilmentatriċi tissottometti li t-talba tagħha għal kumpens mingħand il-Provditur tas-Servizz fir-rigward ta' ħsarat li ġarrbet fil-*hood* tal-kċina ġiet rifjutata.

L-Ilmentatriċi stqarret li wara li rritornat lura d-dar minn btala barra minn Malta, innutat li f'daqqa waħda, il-*hood* ma kienx qed jaħdem. Qabbdet *technician* li ma setax jikkonferma l-kawża tal-ħsara iżda qalilha li kellha tkun koperta taħt il-polza tal-assigurazzjoni u dan skont poloz tal-assigurazzjoni tad-dar normali.

Għaldaqstant, fid-deher ta' dan, l-Ilmentatriċi qed titlob mingħand il-Provditur tas-Servizz is-somma ta' €163, fejn €118 huma għall-*parts* u €45 jirrigwardjaw ix-xogħol ta' tiswija.

Ra r-risposta[2] tal-Provditur tas-Servizz, li essenzjalment tgħid:

[1] P. 2
[2] P. 56 - 57

‘ZP has based her claim complaint on the two following statements:

1. *“The technician could not confirm the cause but he did say that it should be covered under the insurance as per normal home policies.” (page 002)*

2. *“... I feel that my cover should be enough to cover the motherboard of the kitchen hood ...” (page 006)*

It would be of benefit to clarify at this point that an insurance claim’s eligibility is determined by the insurance policy wording, as the legal basis for the determination as to whether any claim is covered or not. A claim’s eligibility is not determined by the opinion of an appliances technician nor by the feelings of the insured.

The contract which ZP has entered into with us is in the form of the policy she purchased. This type of policy is called a named perils policy, which means that the policy lists a number of perils which, if any one or more of them occurs to the insured property, the policy cover kicks in and cover would apply. I refer you to the Policy Document attached to the complaint, which is the policy in question. The cooker hood would form part of the buildings, considering the definition of “Buildings” (page 2, General Definitions and page 022 of the complaint) under the policy: “Buildings also includes fitted furniture (inclusive of fitted appliances)”. Moving on to the cover provided by the policy, I refer you to page 13, Section 1 – Buildings, What is covered, (pages 36 and 35 of the complaint) and I quote:

“Loss or damage to the Buildings by the following causes:

1. *Fire, explosion, lightning, thunderbolt, earthquake, subterranean fire*

2. *Smoke*

3. *Storm or Flood*

4. *Riot, civil commotion, strikes, labour and political disturbances*

5. *Malicious persons*

6. *Escape of water from:*

i. a fixed: water installation, drainage installation, heating installation;

ii. a washing machine or dishwasher.

7. Theft or attempted theft

8. Collision or impact by:

a. vehicles, aircraft or aerial devices or anything dropped from them;

b. animals

9. Breakage or collapse of radio, television or satellite dish aerials and their fittings and masts.

10. Escape of oil from a fixed heating installation including smoke and smudge damage by vaporisation due to a defective heating installation

11. Falling trees, lamp posts, electricity, flag and telephone poles or any part of them".

In these types of Named Perils policies, the insurer is bound to go by the evidence provided by the claimant, based on their supporting documentation/proof, and determine whether the losses being claimed are one of the insured named perils. I now refer to the technical report (complaint page 013) about the damage found on the cooker hood PCB (motherboard) and you will see that there was no evidence to show that the non functionality of the PCB could be attributed to any of the named perils.

The report states: "The above Ceiling Hood has been reported at our service department for repairs, with no functionality. After inspection, our technician found the main PSB board faulty. No voltage outfit was being diagnosed from Main Board Terminals." It is clear that identification of a cause of "no voltage output" was not possible and therefore clearly not one of the named perils listed above and in the policy.

It is also clear that if any one of the named perils had occurred, it would not have been difficult to identify, considering the nature of the listed named perils.

After having read and listened to her reactions, we wonder if ZP is erroneously making the assumption that her policy is on an All Risks basis, which it is not. An All Risks type of policy covers any event which is not excluded, as opposed to the Named Perils policy she purchased which covers only the listed named perils. I understand that her claim not being covered by her policy is disappointing and frustrating to ZP, but our approach is to always abide strictly by the terms of the policy wording. This is because we would like to be fair to all our clients to ensure that we assess ALL claims in a fair, uniform and just manner across the board."

Seduti

Fis-seduta ewlenija li saret għal dan il-każ in kwistjoni, xehdet l-Ilmentatriċi fejn qalet li:

"*Ngħid li jiena kelli insurance mal-Atlas li kienet saret il-bank, l-APS mal-Home Policy tal-Atlas.*

Ġara li darba minnhom, jien lanqas biss kont Malta, kont imsiefra, u x'ħin ġejt biex nixgħel il-hood tal-kċina din ma bdietx tixgħel.

Ngħid li wara li ġibt it-technician, dan qalli li ma tistax tgħid minn xiex marret. Meta tlabtu x'setgħet kienet il-konsegwenza, baqa' jgħidli li diffiċli tgħid, u jien mort il-Mosta, l-uffiċċju tal-Atlas u ppreżentajt il-claim tiegħi.

Ngħid li malli laqani dan l-individwu partikolari, li ma niftakarx x'jismu għax issa għadda żmien mhux ħażin, beda jagħmilli l-Claim Form u qalli li ma jiftakarx li għamlu sajjetti. Għidtlu li jiena ma stajtx ngħidlu x'ġara u ma ġarax. It-technician ma jafx jgħidli x'kienet il-konsegwenza. Għidtlu li jiena lanqas biss kont qiegħda Malta u żgur ma nafx x'ġara u ma ġarax. Li naf li mort nixgħelha din l-imbierka u marret.

Ngħid li l-ispejjeż biex insewwiha kienu mhux ħażin għax apparently kienet marret il-motherboard tagħha. Wara li saret il-claim, kont irċevejt mingħand Atlas fejn qaluli – ma nafx fuq liema kriterji iddeċidew – li ma kontx covered għax marret b'xi ħaġa li ma kinitx qiegħda fil-policy. Issa jekk it-technician ma jafx jgħidli biex marret, ma nistax nifhem kif l-Atlas iddeċidew li marret b'xi ħaġa li ma kinitx covered fil-policy.

U, bażikament, irrifjutaw li jħallsu l-claim." [3]

Is-Sur Terry Callus, rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz, xtaq jikkonferma ma' ZP li t-*technician* ma setax jidentifika l-kawża tal-ħsara tal-*hood* u xtaq ukoll jistaqsi kemm hu l-ammont tal-*motherboard* tal-*hood*.

L-Ilmentatriċi saħqet li l-ammont globali kien ta' €163: €118 tal-*parts* u €45 tal-*labour*.

Filwaqt li l-Provditur tas-Servizz iddikkjara li m'għandux aktar mistoqsijiet x'jagħmel lill-Ilmentatriċi, Terry Callus xehed li:

"Ngħid li ZP għandha policy ta' insurance li tkopriha għal numru ta' riskji; waħda minnhom hija sajjetti.

Fix-xhieda tagħha qalet li staqsiha fuq is-sajjetti fil-perjodu li ġrat il-ħsara. Xejn ma jindikalna li l-ħsara ġrat minn sajjetta. Ngħid li kieku kien hemm indikazzjoni li l-ħsara ġrat minn sajjetta, il-claim konna nħallsuha, però, ir-rapport li tatna tat-technician ma jindikax il-ħsara kif ġrat.

Ngħid li aħna bl-ebda mod ma għidna li l-ħsara ġrat minn ħaġa jew minn oħra, għax la ma narawx ma nistgħux nassumu. Li għamilna biss kien li ċċekjajna l-weather report għal dak il-perjodu, u fil-ġurnata u fl-akkwati tal-ġranet illi mar jiċċekkja t-technician, ma kienx hemm indikazzjoni li kien hemm xi sajjetti.

Dik l-investigazzjoni li għamilna aħna."[4]

Għall-Provditur tas-Servizz xehdet ukoll Jackie Attard Montalto li saħqet li:

"Il-perils li huma koperti taħt il-polza, huma self-evident ħafna, jiġifieri, jekk kien hemm nar, splużjoni, malicious persons jew escape of water jew theft, kienu jkunu evidenti imma, kif qalet ZP, ma kien hemm evidenza ta' xejn minn dawn l-affarijiet.

Ngħid li kif qal is-Sur Callus, iċċekkjajna t-temp. Għandna r-record għall-aċċess tas-sistema tar-records tat-temp u ngħid li ma kienx hemm sajjetti f'dak il-perjodu."[5]

---

[3] P. 58 – P. 59
[4] P. 59
[5] *Ibid*.

Għall-mistoqsijiet li l-Arbitru għamel lill-Ilmentatriċi, hi iddikjarat li:

"Qed jingħad li t-tiswija saret fix-xahar ta' Mejju. Mistoqsija meta ndunajt li ma kinitx qed taħdem, ngħid li eżattament kif indunajt, għamilt il-claim, però, ma nistax ngħid eżattament meta saret il-ħsara. Ir-raġuni hija li lanqas kont id-dar u lanqas kont Malta.

Ngħid li kien hemm xi four, five times between January and May li ma kontx Malta u, to be honest, mhux xi ħaġa li nużaha kuljum, jiġifieri, I do not know the exact date, nassumi nista'. Però, meta mort nixgħelha f'Mejju, eżatt kif indunajt, ovvjament mill-ewwel ġibt it-technician u gimgħa wara mort nagħmel il-claim.

Jiena ngħid li ladarba t-technician li huwa persuna kompetenti ma wasalx biex jgħidli minn xiex marret, ma nistax nifhem għalfejn qishom kategorikament qatgħuha hekk."[6]

Jackie Attard Montalto staqsiet[7] lill-Ilmentatriċi jekk kellhiex evidenza ta' xi *perils* li huma mniżżlin fil-polza fejn din wieġbet li, kif diġà qalet, la l-persuna kompetenti ma waslitx għall-konklużjoni, hija m'hijiex *technician* u ma tistax tgħid li marret b'dik jew marret bl-oħra. Staqsietha ukoll jekk kellhiex xi *perils* oħra li setgħu ikkaġunaw il-ħsara li t-*technician* ma setax ikun jaf bihom, bħal serq jew *flooding,* minħabba li t-*technician* mhux ser ikun jaf dan. L-Ilmentatriċi wieġbet li ma kien hemm l-ebda evidenza ta' *perils* oħrajn.

L-Arbitru staqsa[8] wkoll lill-Ilmentatriċi jekk kienx hemm ħsara fuq xi *appliances* oħra, fejn din wieġbet li kellha ħsara fil-kitla tal-elettriku.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-każ

Jikkunsidra:

FIL-MERTU

[6] P. 60
[7] *Ibid*.
[8] *Ibid*.

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.[9]

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta l-kawża li wasslet għall-ħsarat fil-*hood* tal-kċina u jekk din il-kawża hijiex fattur li huwa kopert taħt il-polza tal-assigurazzjoni tad-dar li l-Ilmentatriċi għandha mal-Provditur tas-Servizz.

L-Ilmentatriċi stqarret li meta bagħtet għat-*technician* sabiex jiċċekkja l-ħsarat, hu ma setax jikkonferma l-kawża ta' dawn il-ħsarat, iżda qalilha li tkun koperta taħt il-polza tal-assigurazzjoni. Eventwalment, ippreżentat it-talba għall-ħlas lill-Provditur tas-Servizz, liema talba ġiet iżda rifjutata.

F'każ ta' telf u l-eventwali talba għall-ħlas mingħand il-Provditur tas-Servizz, il-punt prinċipali huwa l-evidenza li trid tiġi ppreżentata lill-istess Provditur tas-Servizz bħala l-assiguratur sabiex tiġi sostnuta din l-istess talba. Ir-responsabilità għal dan hija tal-persuna assigurata, f'dan il-każ, l-Ilmentatriċi.

L-Ilmentatriċi trid tressaq prova tal-fatt li l-*hood* sofra ħsarat kawża ta' xi fattur partikolari u li, fuq kollox, dan il-fattur jaqa' taħt l-iskop tal-polza tal-assigurazzjoni li hi għandha.

Fit-tweġiba għall-ilment imressaq, il-Provditur tas-Servizz indika li t-tip ta' polza li l-Ilmentatriċi kellha kienet l-hekk imsejħa *'named perils policy which means that the policy lists a number of perils which, if any one or more of them occurs to the insured property, the policy cover kicks in and cover would apply.'*[10]

Dan għalhekk ifisser li, minkejja li polza tal-assigurazzjoni hija fis-seħħ, ma jfissirx li din ser tkopri kull tip ta' ħsarat ikkawżati minn kwalunkwe eventwalità.

Li jingħad li t-*technician* appuntat indika li din it-tip ta' ħsara li ġarrbet tkun koperta għaliha taħt il-polza tal-assigurazzjoni tad-dar, ċertament li mhux biżżejjed. L-Ilmentatriċi kienet obbligata li, apparti tippreżenta prova tat-telf sostnut, kienet meħtieġa wkoll li din l-istess prova tindika x'ikkawża din il-ħsara u li, fuq kollox, din il-kawża, jiġifieri l-hekk imsejjaħ *proximate cause*, huwa *an insured peril*, u li għalhekk huwa kopert taħt il-polza.

---

[9] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)
[10] P. 56

L-Arbitru jisħaq li minkejja li hemm polza tal-assigurazzjoni li hija fis-seħħ, ma jfissirx li din tkopri lill-persuna assigurata għal kull eventwalità. Biżżejjed insemmu d-differenza bejn *'named perils policy'* u '*All risks policy'* fejn din tal-ewwel tindika biċ-ċar għalxiex wieħed hu kopert, filwaqt li *'All Risks policy'* tindika li toffri kopertura għal kollox sakemm dan ma jkunx imsemmi taħt is-sezzjoni tal-esklużjonijiet.

Dan għalhekk ifisser li f'dan il-każ, anke kieku fis-seħħ kien hemm *'All risks policy'*, xorta waħda kien ikun hemm bżonn ta' evidenza raġonevoli li l-ħsara fuq il-*hood* tal-kċina ma kinetx ikkawżata minn xi riskju eskluż fil-polza.

Fir-rapport tal-ħsarat[11] ippreżentat, ġew indikati l-ħsarat li kien hemm, iżda mhux x'ikkawża dawn l-istess ħsarat. Kif diġà ntqal, il-fatt li t-*technician* appuntat indika dawn il-ħsarat u semma lill-Ilmentatriċi l-fatt li dawn normalment huma koperti taħt il-polza tal-assigurazzjoni, mhuwiex biżżejjed. Biss biss, it-*technician* ma kienx jaf x'inhuma l-kundizzjonijiet tal-polza.

Minħabba f'hekk, il-Provditur tas-Servizz ma jistax ikun f'pożizzjoni li jiddetermina jekk il-ħsara kinetx waħda koperta taħt il-polza in kwistjoni. Il-pretensjoni tal-Ilmentatriċi li ġaladarba l-kawża tal-ħsara ma ġietx determinata, allura, din saret minn xi riskju kopert bil-polza mhux tenabbli.

Għalhekk, fid-deher ta' dan kollu, l-Arbitru lanqas huwa f'pożizzjoni li jimponi fuq il-Provditur tas-Servizz sabiex jonora t-talba għall-ħsarat imressqa mill-Ilmentatriċi u, għaldaqstant, għar-raġunijiet imsemmija hawn fuq, ma jistax jilqa' dan l-ilment.

Kull parti ġġorr l-ispejjeż tagħha.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

[11] P. 13

<u>Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru</u>

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 anonimiżżati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.