Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

KAZ ASF 056/2021

LK (l-ilmentatur)

vs

MAPFRE MSV Life plc (C15722)

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tal-11 ta' Jannar 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn fost affarijiet ohra l-ilmentatur jissottometti:

Illi wara li s-*salesman* tal-provditur tas-servizz ha l-inizjattiva u cempel lill-ilmentatur sabiex ibieghlu polza tal-assikurazzjoni fuq il-hajja, l-istess *salesman* tah *quotation* datata s-17 t'Awwissu 1998 u harget polza bin-numru 44435 li giet eventwalment trasferita lill-provditur tas-servizz.

Illi din il-polza kellha terminu ta' 22 sena u kienet *Endowment with Profits Policy*. Il-hlas tal-*premium* kien ta' Lm170 fis-sena. L-*estimated maturity value* wara 22 sena kienet ta' Lm10,847 ekwivalenti ghal €24,428.17.

Illi l-bejgh tal-polza sar f'hin qasir u, matul u qabel ma sar l-iffirmar ghall-polza, is-*salesman* qatt ma qal lill-ilmentatur li dan l-ammont seta' jvarja.

Illi l-ilmentatur dejjem kien puntwali fil-hlas tal-*premium* peress li l-ammont kien jigi addebitat direttament lill-kont tal-bank tal-ilmentatur.

Illi l-ilmentatur kien ferm sorpriz bl-ittra tal-provditur tas-servizz tal-20 t'Awwissu 2020 (DOK VC2), fejn gie infurmat li l-polza kienet ser timmatura u l-ammont mal-maturità kellu jkun ta' €11,598.

Illi dan l-ammont jammonta ghal anqas minn nofs dak imwieghed fid-data tal-bejgh tal-polza.

Illi s-somma li kienet ikkwotata mal-bejgh, allura, saret sabiex thajjru jixtri l-polza u, ghalkemm intuza l-kliem '*estimated maturity value',* is-somma offruta mal-maturità hija ferm anqas minn dak imwieghed. Permezz tal-kwotazzjoni l-ilmentatur gie muri figuri attraenti li zgwidawh u qarrqu bih.

Illi l-agir tal-provditur tas-servizz jikkostitwixxi ingann, *mala fede* u *misselling* bi ksur ta' principji generali tal-ligi.

Ghaldaqstant l-ilmentatur qed jitlob:

1. Li jigi dikjarat li l-provditur tas-servizz naqas li jimxi b'mod gust, ekwu u ragonevoli mal-ilmentatur u dana stante li naqas milli jonora l-obbligi kuntrattwali versu l-ilmentatur skont il-kuntratt iffirmat fit-18 t'Awwissu 1998;
2. Jordna lill-provditur tas-servizz ihallas lill-ilmentatur is-somma ta' €24,428.17 jew somma ohra kif jidhirlu l-Arbitru li tkun gusta u ekwa.

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

Illi t-talbiet tal-ilmentatur huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, stante:

1. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 44435 ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentatur Euro 24,428.17 jew somma ohra li l-Onorabbli Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji jidhirlu xieraq, ekwu, gust u opportun fir-rigward tal-polza bin-numru 44435.

2. Illi fl-ewwel lok, irid jinghad illi l-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentatur minn ***broker*** u, cioè, minn *Azzopardi Insurance Brokers Limited*. F'dan ir-rigward huwa risaput li l-***broker*** **huwa l-agent tal-assikurat mhux tal-kumpanija assikuratrici u kwindi informazzjoni moghtija lill-assikuratur mill-broker m'hijiex meqjusa bhala informazzjoni moghtija mill-assikurazzjoni** u ghalhekk is-socjetà esponenti m'hijiex responsabbli ghall-azzjonijiet u ommissjonijiet ta' *Azzopardi Insurance Brokers Limited vis-à-vis* l-ilmentatur u r-relazzjoni tas-socjetà esponenti mal-ilmentatur hija irregolata limitatament mill-kuntratt tal-polza nnifsu flimkien mal-*proposal form.*

3. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni 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.

4. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-ammont li qed jippretendi illi jircievi l-ilmentatur huwa ibbazat biss fuq stima (*fol.* 9, 10 tal-process)(*estimate* jew *illustration*) li saret fiz-zmien meta l-ilmentatur kien qed jixtri l-polza *de quo* **liema stima kellha diversi *specific disclaimers* u spjegazzjonijiet.** Ghalhekk is-sentenzi kollha citati fl-ittra bonarja tal-ilmentatur (*fol.* 7 tal-process) ma japplikawx ghall-kaz in kwistjoni ghax fil-*quotations* li jirrigwardaw il-kaz in kwistjoni jinkludu diversi *specific disclaimers* li ma kinux prezenti fil-kazijiet citati mill-ilmentatur. Fil-fatt, il-*quotation* li qieghda *a fol.* 10 tal-process tghid *'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'* (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1). Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, 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 different 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-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

5. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, il-*quotation* (fol. 10 tal-process) tipprovdi x'kien fil-fatt imwieghed u cioè '***Guaranteed Minimum amount payable on first death during the policy term – sum assured (or the value of the policy account including reversionary bonus and terminal bonus (if any) if greater).'*** Dan il-lingwagg jirrifletti l-ftehim ta' bejn il-kontraenti li huwa rifless fid-dokument tal-polza (kopja ta' liema hija hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 2) u ghalhekk il-figura li qed jitlob l-ilmentatur ma tistax tittiehed barra mill-kuntest ta' dawn l-ispjegazzjonijiet kollha li hemm miktuba fil-*quotation* u tad-dokumenti l-ohra kollha li l-ilmentatur inghata flimkien mal-*quotation* u ta' dak li hemm miktub fil-polza. Imkien fil-*quotation* ma hemm weghda li l-ilmentatur kien ser jithallas l-*estimated maturity value including reversionary u terminal bonus* izda **hemm *specific disclaimer*** illi ser jithallas '***Guaranteed Minimum amount payable on first death during the policy term – sum assured (or the value of the policy account including reversionary bonus and terminal bonus (if any) if greater).'***

6. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, irid jinghad illi l-kwotazzjoni in kwistjoni kienet ibbazata fuq rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u l-ilmentatur kien infurmat b'dan fil-*quotation per se*. Fil-fatt, fuq il-*quotation* (*fol.* 9 tal-process) fejn il-kliem '*Based on estimated Reversioanry Bonuses only*' u '*Based on estimated Reversionary Bonuses plus estimated Terminal Bonuses*' hemm *asterisk* li tispjega illi '***Illustrations are based on the current rate of return***.' Imbaghad, *overleaf* tal-*quotation* li qieghda *a fol.* 10 tal-process hemm li l-*Important Notes* (vide Dok. MSV 1) li 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.'*** L-unika garanzija li hemm fl-*Important Notes* hija li '***The rates of Reversionary Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at the maturity or on prior death of the Life Assured.'*** L-istess *Important Notes* jghidu illi

'Depending on its profits experience the Company ***__may,__*** *after the end of 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 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 a the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether.'__*** Dan jerga' jikkonferma illi la l-*estimated reversionary bonuses* u lanqas l-*estimated terminal bonus* ma setghu kienu ggarantiti jew imwieghda lill-ilmentatur ghax l-aktar fattur important kien li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti u l-ilmentatur kien infurmat b'dan qabel ma xtara l-polza. Fil-fatt, fis-snin recenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa u 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 u dan barra l-fatt li fis-sena 2018, l-assi rregistraw redditu negattiv u fis-sena 2020 l-investimenti hadu impatt negattiv minhabba l-COVID 19 u dan affettwa t-*terminal bonus* ghax ma nghatax fir-rigward tal-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.*

7. Barra minn hekk, fis-17 t'Awwissu 1998, u cioè fl-istess gurnata li ffirma l-*quotation*, **__l-ilmentatur iffirma wkoll dokument maghruf bhala '*Product Information'* fejn hemm spjegat fost hafna affarijiet kif jigu kkalkolati 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 account 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.

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

<u>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.</u>

<u>Please note that past performance is not necessarily a guide ot future performance. Once Reversionary Bonuses are declared they are guaranteed.</u>'

Kopja tad-dokument maghruf bhala '*Product Information*' qed jigi hawn anness u mmarkat bhala Dok. MSV 3.

8. Is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi ghar-ragunijiet fuq spjegati l-ammont tal-*maturity value* tal-polza jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Il-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni (kopja hawn annessa u mmarkata bhala MSV 4), fir-rigward tal-*investment premium* u l-*bonuses* jinghad espressament illi '*In respect of each premium paid, Lm39.75 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which* ***<u>may</u>*** *be declared by the Company from time to time.'* Dan ikompli jikkonferma dik l-informazjoni li kienet inghatat lill-ilmentatur qabel ma kien qed jixtri l-polza u cioè illi l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium*, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 8,147.92 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma l-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit.

9. Illi irid jinghad ukoll illi qabel il-hrug tal-polza in kwistjoni, l-ilmentatur kien konxju illi kien qed jaghmel l-investiment kif jirrizulta mill-*proposal form* illi huwa stess kien iffirma fis-17 t'Awwissu 1998 (kopja ta' liema qed tigi hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 5).

10. 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* u 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-valur indikattiv tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod ma qatt giet deskritta li kien garantit kif fil-fatt gia gie spjegat fis-suespost. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza in kwistjoni.

11. Is-socjetà esponenti wkoll baqghet tagixxi *in bona fede* ghax ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf 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-ilmentatur (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li maghhom kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*, li kopja ta' whud minnhom qed jigu hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV 6 A-F. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena, u l-ilmentatur kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena u, ghalhekk, mhux korrett meta fl-ilment qal '*l-ilmentatur kien ferm sorpriz bl-ittra tas-socjetà konvenuta, datata 20 ta' Awwissu 2020.'* Fil-fatt, 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 and Terminal Bonuses* li kien hemm indikat fil-*quotation,* u li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel kif kien hemm spjegat fil-*quotation* li giet iffirmata mill-ilmentatur, fl-*Important Notes overleaf* tal-*quotation* u fil-*Product Information* li kien ukoll iffirmat mill-ilmentatur u li lkoll inghatawlu qabel ma xtara l-polza. Fil-fatt, apparti li 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. Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur mhi xejn hlief 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-ilmentatur taht il-polza *de quo* u, ghalhekk, is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatur.

12. F'dan ir-rigward, irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. 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 ta' din il-polza in kwistjoni kien l-ammont ta' Lm3,113 (Eur 7,251.34). Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (Dok. MSV 2) 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 ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 11,606.24 fil-kaz tal-polza in kwistjoni. 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. Ghalkemm ghall-grazzja t'Alla l-ilmentatur ghadu maghna, il-parti tal-*life cover* kienet ta' valur kbir ghall-ilmentatur minhabba illi huwa kellu bzonn il-polza bhala garanzija favur *Bank of Valletta plc* mit-12 ta' Marzu 2002 sad-data tal-maturità tal-polza. Qed jigi hawn anness ma' din ir-risposta id-dokumentazzjoni in konnessjoni mal-*pledge* tal-polza in kwistjoni favur *Bank of Valletta plc* li qed jigi immarkat bhala Dok. MSV 7.

13. Minghajr pregudizzu 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-ilmentatur gie pprezentat 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-ilmentatur stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsibha mill-gdid u jekk ikun jixtieq, jerga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabat minn jeddu 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-ilmentatur li qed jigi immarkat bhala Dok. MSV 8.

14. 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 44435, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx jew ma qarrqetx jew ma ngannatx lill-ilmentatur fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilu sabiex jiehu d-decizjoni tieghu sabiex jidhol ghall-kuntratt in kwistjoni u, ghalhekk, agixxiet *in bona fede* u ma kinitx involuta f'xi tip ta' *misselling*; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Ra d-dokumenti esebiti

Sema' lill-partijiet

Jikkunsidra

Eccezzjoni preliminari

Il-provditur tas-servizz qajjem l-eccezzjoni li l-polza giet mibjugha minn *broker* u cioè minn *Azzopardi Insurance Brokers Ltd*. Il-*Broker* huwa l-agent tal-assikurat u mhux tal-kumpanija assikuratrici u ghalhekk l-informazzjoni moghtija lill-assikurat mill-*broker* mhix meqjusa bhala informazzjoni moghtija mill-assikurazzjoni u ghalhekk is-socjetà esponenti mhix responsabbli ghall-azzjonijiet u ommissjonijiet tal-*Broker*.

L-Arbitru jinnota li fl-eccezzjoni ta' wara, l-provditur tas-servizz jghid li hu mexa mar-regolamenti u ta l-informazzjoni kollha lill-ilmentatur '*dwar il-polza inkwistjoni fl-istadji kollha u cioè qabel il-hrug tal-polza, fil-mument tal-quotations, fil-mument tal-hrug tal-polza ….'.*

Dawn iz-zewg eccezzjonijiet huma konfliggenti jekk mhux kontradittorji ghal xulxin ghaliex jew il-provditur tas-servizz ma bieghx il-polza ghaliex bieghha 'l-*broker'* jew li ta lill-ilmentatur l-informazzjoni *'fl-istadji kollha'* kif hemm fit-tielet eccezzjoni. Ghalhekk galadarba hemm dan il-konflitt, l-Arbitru jista' jichad iz-zewg eccezzjonijiet. Izda ghall-kompletezza u s-sodisfazzjon tal-partijiet l-Arbitru

jrid jaccenna dak li digà qal anke f'decizjonijiet precedenti fejn kumpanija li kienet taghmilha ta' *broker* fil-fatt kienet ukoll agent tal-provditur tas-servizz.

Hawn l-Arbitru jaccenna li huwa minnu li f'kazi normali fejn l-assikurat ifittex is-servizz ta' *broker, il-broker* ikun qed jagixxi f'isem l-assikurat u mhux f'isem il-kumpanija assikuratrici. Dan huwa stabbilit mill-gurisprudenza lokali u anke f'decizjonijiet li ta l-Arbitru stess. Biex l-Arbitru ma joqghodx jirrepeti, jaghmel referenza ghad-decizjoni li ta hu stess fil-Kaz Nru. 183/2018 li hija ppubblikata fuq il-*website* tal-Ufficcju tal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji.

Izda, ghalkemm *Azzopardi Brokers Ltd* kienu jaghmlu wkoll xoghol ta' *brokerage*, f'dan il-kaz kienu qed jagixxu ta' *salesperson* tal-provditur tas-servizz. Dan johrog mill-fatti tal-kaz. Per ezempju, ix-xhud imressaq mill-provditur tas-servizz u, cioè, Josef Busuttil jghid car u tond li huma kienu jikkuntattjaw lin-nies biex ibieghulhom il-polza:

'Nghid li ahna konna navvicinaw lill-klijenti biex jithajjru jaghmlu din il-polza, konna ncemplulhom u fuq accettazzjoni tal-prospective customer, konna mmorru nkellmuhom'.[1]

Minn dan jidher car li hawnhekk, *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* ma kinux qed jagixxu ta' *broker* ghall-assikurat izda kienu qed jagixxu ta' *salesperson* ghall-kumpanija assikuratrici. Dan huwa evidenti wkoll mill-intestatura ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* li tidher fuq il-*quotation*[2] fejn, flimkien ma' isimha, jidher ukoll l-isem tal-*Middle Sea Valletta Life Assurance Co Ltd.* Is-soltu, il-*broker* jagixxi f'isem l-assikurat billi joffri servizz ta' *broker* u jqabbel prezzijiet u kundizzjonijiet u termini ta' poloz differenti u jaghzel ghall-klijent tieghu l-aktar polza vantaggjuza. U normalment l-inizjattiva tittiehed mill-assikurat. F'dan il-kaz, *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* hadu l-inizjattiva huma u kkuntattjaw lill-ilmentatur biex ibieghulu l-polza in kwistjoni.

Ghamluha car u tond ta' *salespersons* tal-assikuratur u, ghalhekk, kienu l-agent tieghu.

Barra minn hekk, kif gie stabbilit fil-gurisprudenza taghna, galadarba jigi perfezzjonat il-kuntratt tal-assikurazzjoni, hija l-kumpanija tal-assikurazzjoni li

[1] *A Fol.* 104
[2] *A Fol.* 99

trid tara li taqdi l-obbligi taghha fil-konfront tal-assikurat. Kemm il-*broker* kif ukoll is-*salesman* huma biss intermedjarji li jressqu klijenti lejn l-assikurazzjoni u, galadarba l-assikurazzjoni taccetta l-proposta, trid tonora l-obbligi taghha, jekk l-assikurat jaqdi l-obbligu tieghu li jhallas il-*premium* dovut b'mod regolari.

Ghar-ragunijiet moghtija, l-Arbitru qed jichad din l-eccezzjoni.

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jideciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[3]

Fil-qosor, l-ilmentatur qed jitlob lill-Arbitru jiddkjara li l-provditur tas-servizz naqas mill-obbligi tieghu meta fid-data tal-maturità offrielu somma ferm inferjuri ghal dik li gie mwieghed waqt il-bejgh tal-polza.

Fost affarijiet ohra, il-provditur tas-servizz jghid li l-*estimated maturity value* kienet biss illustrazzjoni u ma kinetx giet garantita waqt il-bejgh u, ghalhekk, is-somma offruta minnu mad-data tal-maturità kienet somma gusta u li tat rendiment tajjeb u, ghalhekk, l-Arbitru ghandu jichad l-ilment.

Sabiex l-Arbitru jasal ghal decizjoni xierqa u gusta u jikkunsidra fis-shih kemm l-ilment kif ukoll ir-risposta, ser iqis il-provi li tressqu quddiemu. Irid jara jekk l-aspettattivi legittimi tal-konsumatur intlahqux u, jekk le, x'kumpens gust jista' jaghti.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

Fix-xhieda tieghu,[4] l-ilmentatur isostni li fl-1998 kien cempillu *salesman* tal-provditur tas-servizz u mar id-dar tieghu biex ibieghlu l-polza in kwistjoni.

Is-*salesman* qallu li meta timmatura l-polza jiehu Lm10,000 u fuqhom. Qallu li Lm8,000 jehodhom zgur u l-Lm10,000, '*dawk bil-bonus meta timmatura*'. L-ilmentatur staqsih jekk it-Lm8,000 kienx jehodhom zgur u l-iehor wiegbu li kien jehodhom zgur. L-ilmentatur kellu l-mara hdejh u hekk kif is-*salesman* qallu li t-Lm8,000 jehodhom zgur iddecieda, flimkien ma' martu li kienet hdejh, li jiehdu l-polza.

---

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

[4] *A Fol.* 91 *et seq*

Dan kollox gara f'jum wiehed u s-*salesman* ma regax mar darb'ohra. Fit-18 ta' Settembru 2020 ircieva li ser jiehu €11,600, u qal li dan ma setax jaccettah meta hu kien offrut Lm8,000 fid-data tal-bejgh tal-polza. Din is-somma offruta fl-2020 l-ilmentatur ma accettahiex. L-ilmentatur jghid li dawn l-affarijiet ma jifhimhomx ghaliex hu kien jahdem bhala *beach cleaner* mal-gvern.

Is-*salesman* kien qallu wkoll li jekk iwaqqaf il-polza wara 15-il sena kien jiehu Lm6,000, izda l-ilmentatur ma riedx iwaqqaf il-polza u halliha sal-ahhar.

Dakinhar li saret il-polza s-*salesman* kien gab kollox mieghu u beda jfehmu li l-ammonti imsemmija jehodhom zgur u, ghalhekk, hu iffirma li jixtri l-polza.

Waqt il-kontroezami, l-ilmentatur jaqbel li kien hemm il-kelma '*estimated'* hdejn il-figuri tal-*quotation* u li hemm il-kliem li '*illustrations are based on the current rate of return'*. Meta mistoqsi dwar il-figuri jghid li t-Lm8,067 is-*salesman* qallu li zgur ser jehodhom izda dwar l-Lm10,487, qallu li mhux zguri.

L-ilmentatur wiegeb li l-kliem '*illustration based on the current rate of return*' li kienu fuq isfel tal-karta jghid li lilu hadd ma semmihomlu. Huwa qaghad fuq li qallu s-*salesman* ghax hu ma kienx jifhem. Mistoqsi kif kien qed jippretendi l-Lm10,000 meta hu stess qal li qalulu li ma kinux garantiti, l-ilmentatur jghid li t-Lm8,067 qalulu li jehodhom zgur u wara 22 sena seta' jiehu l-Lm10,487 u, ghalhekk, qed jitlobhom.

Jinsisti illi kieku qalulu li l-flus imweghda seta' ma jehodhomx jew li seta' jitlef kollox, kieku kien jahsibha sew jinvestix fil-polza. Jikkonferma li l-polza intuzat ukoll mill-2002 bhala garanzija ghall-bank. Jaf ukoll li kellu hajtu inxurjata ghas-somma ta' €7,251. Ma setax jikkonferma jekk il-polza ghamlitx qligh ta' 3%; jghid li ma jifhimx.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Il-provditur tas-servizz ipprezenta *affidavit* ta' Josef Busuttil[5] li kien is-*salesman* li biegh il-polza lill-ilmentatur.

Jghid li hu kien jahdem ma' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* u kellu '*stationary standard'* tal-kumpanija li kienet qed tbiegh prodotti tal-*MSV Life.* Kien ukoll jghaddi lill-klijenti d-DOK JB1 li kienet tippreparah *Azzopardi Brokers.* Kien

[5] *A Fol.* 96 *et seq*

jistaqsi lill-klijent kemm kien lest li jhallas *premium*, kemm kellu zmien u ghal kemm snin ried ihallas il-polza. Bis-sahha ta' dik l-informazzjoni kien jahdem is-*sum assured* u l-*estimated maturity value* tal-polza liema figuri kienet tipprovdihom l-MSV.

Kien jispjega d-dokumenti b'mod dettaljat. Kien jispjega li jekk il-klijent jigi nieqes kienet tithallas is-*sum assured*. Jghid li kien jispjega wkoll li l-MSV kienet tohrog *bonuses* li galadarba dikjarati dawk ikunu ggarantiti u jithallsu, imma hdejn il-kliem '*maturity value*' kien hemm il-kelma '*estimated*'.

Fil-kaz tal-figuri kien jispjega li l-illustrazzjoni kienet ibbazata fuq ir-rati ta' dak iz-zmien u li l-figuri tal-*estimated maturity value* kienu ibbazati fuq il-qligh tal-investiment ta' dak iz-zmien u, ghalhekk, setghu ivarjaw. Jghid li kien spjega lill-ilmentatur li seta' ma jiehux *terminal bonus* u kollox kien '*on the current rate of return*'. Hu ma kien iggarantixxa l-ebda figura indikata fil-*quotation* f'DOK JB1 u JB2.

Wara li l-klijent kien jaqbel li jixtri l-polza kien jaghtih dokument iehor mahrug mill-MSV bhal dak imsemmi f'DOK JB2. Kien jispjega wkoll l-*estimated surrender value* tal-polza f'kaz li dak li jkun jiddeciedi li jcedi l-polza qabel timmatura. Dawk ukoll ma kinux garantiti. It-*terminal bonus* seta' ma jinghatax mill-MSV u, ghalhekk, hemm il-kliem '*if any*'. Mal-*quotation* kienu jannettu l-*Important Notes* u hu qatt ma seta' jiggarantixxi s-somma ta' Lm6,000 jekk l-ilmentatur iwaqqaf il-polza ghax f'DOK JB2 hemm *estimated* is-somma ta' Lm3,891.

Jghid li wara din l-ispjegazzjoni jidher car li hu qatt ma naqas lill-ilmentatur ghax kien ipprovdielu d-dokumentazzjoni kollha u kien tah spjegazzjoni tal-polza. Jghid li kien tah l-opportunità li jikkancella l-polza fi zmien hmistax-il jum minn meta tinhareg il-polza permezz ta' DOK JB6. Jghid li l-kumpanija li kien jahdem maghha kienet tinsisti li jispjegaw lill-klijenti li jkunu qed jinvestu biex ikollhom somma ghall-pensjoni minbarra li kellhom kopertura fuq il-hajja. Ma kien juza l-ebda pressjoni fuq in-nies biex jixtru l-polza u setghu jirtiraw mill-polza fil-*cooling off period.*

Konsiderazzjonijiet ohra

L-Arbitru jrid jqis kull kaz li jigi quddiemu skont il-merti partikolari tieghu kif stabbilit fl-Artiklu 19(3)(b) tal-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta li jipprovdi li l-

Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li fil-fehma tieghu huwa '*gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkustanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz*'.

Fuq naha wahda, l-ilmentatur qed jghid li meta kien qed jixtri l-polza s-*salesman* tal-provditur tas-servizz kien weghdu li mal-maturità tal-polza jiehu s-somma ta' Lm8,000, u jista' jkun ukoll jiehu Lm10,000:

'*Qalli li meta timmatura l-polza niehu Lm10,000 u fuqhom. Jien staqsejtu jekk dawn nehodhomx zgur u qalli Lm8,000 nehodhom zgur. Qalli tal-Lm10,000 dawk bil-bonus meta timmatura. Staqsejtu jekk dawn it-Lm8,000 nehodhomx zgur, ghal darba, tnejn, tlieta staqsejtu u qalli iva.'*[6]

Min-naha tieghu, is-*salesman* jghid li hu qatt ma ta garanziji ta' dawn is-somom. Dan qalu permezz tal-*affidavit* li ghamel. Ix-xhud tal-provditur tas-servizz jghid li hu kien ibiegh il-poloz li jkollu billi jcempel lin-nies, jaghmel kuntatt maghhom u jiftiehem maghhom biex imur f'darhom u jhajjarhom jixtru polza:

'*Nghid li ahna konna navvicinaw lill-klijenti biex jithajjru jaghmlu din il-polza, konna ncemplulhom u fuq accettazzjoni tal-prospective customer, konna mmorru nkellmuhom. Nghid li qatt ma kont immur cold calling.'*[7]

Jistqarr ukoll li hu kien ibiegh il-poloz skont id-dokumenti li kienu johorgu l-*Middlesea* (illum MAPFRE):

'*Konna nispjegaw il-polza b'mod pozittiv; kulhadd kien jaf min hi u x'reputazzjoni kellha dak iz-zmien il-Middlesea Valletta, u ahna konna nispjegaw kif tahdem ibbazat fuq il-bonuses u l-figuri li konna ninghataw mill-Middlesea Valletta stess dak iz-zmien. Jigifieri l-ewwel kellna l-booklet, imbaghad, giet computerised u konna nohorgu l-quotation'.*[8]

L-istess *salesman* jghid li hu qatt ma ta garanziji li l-***estimated maturity value*** indikat dak iz-zmien kien ser jithallas mal-maturità tal-polza. Però, waqt il-kontroezami jammetti li l-*graph*[9] li giet murija lilu waqt il-kontroezami tindika li l-ammonti marbutin mal-polza kienu jidhru dejjem tielghin. U hu jghid li kien juza din il-*graph* biex ifiehem ahjar u dak li jkun jifhmu. Fil-fatt, fuq l-istess *graph*

[6] *A Fol*. 91
[7] *A Fol*. 104
[8] *Ibid*.
[9] *A Fol*. 107

hemm miktub li dik kienet '*simplified version of how an endowment policy works'*.[10]

Kif osserva tajjeb id-difensur tal-ilmentatur waqt it-trattazzjoni orali,[11] din il-*graph* turi li l-investiment dejjem tiela'. Ghalhekk, l-impressjoni li nholqot lill-ilmentatur waqt il-bejgh kien li ser jinvesti fi prodott li skont l-istorja tieghu kien dejjem tiela', u minkejja li ma nghatax garanziji, bhala bniedem li ma kienx intiz fl-investimenti ghaliex kien haddiem bil-paga, l-aspett vizwali spjegat mis-*salesman* kien l-aktar haga li seta' jkollha impatt fuqu psikologikament biex jasal ghad-decizjoni li jinvesti. U kif digà kellu okkazzjoni jinnota l-Arbitru waqt kazi ohra simili, dak iz-zmien anke l-kumpanija assikuratrici ma kellhiex ghalfejn tiddubita l-andament tal-polza ghaliex l-investimenti li minnhom johorgu l-*bonuses* kienu sejrin tajjeb. Ghalhekk ma sehhet l-ebda *malafede* min-naha tal-provditur tas-servizz kif jallega d-difensur tal-ilmentatur.

Li gara kien li l-provditur tas-servizz ibbaza wisq fuq dak li kien qed jigri dak iz-zmien minghajr ma ta kont li l-polza tal-ilmentatur kienet se timmatura tnejn u ghoxrin sena wara, u fi tnejn u ghoxrin sena setghu jigru bosta affarijiet fis-suq li jaffettwaw il-profitti mill-investimenti li jiddeterminaw x'*bonuses* jithallsu d-detenturi tal-poloz.

Izda jibqa' l-fatt li l-ilmentatur iddecieda li jixtri l-polza fuq il-figuri murija lilu. Veru li l-figuri kienu stima, u s-*salesman* jaghmel enfasi fuqha, izda meta ssir stima din tindika bejn wiehed u iehor x'wiehed jistenna. Anke jekk is-somma tal-maturità tista' tvarja sew, xorta jibqa' l-fatt li waqt il-bejgh il-konsumatur jibni l-aspettattivi tieghu fuq dawk l-istimi. Ghalkemm jintuza kliem bhal li '*l-investiment jista' jitla' u jinzel, u l-passat mhux garanzija tal-futur'* u kliem iehor simili, jibqa' l-fatt ukoll li meta ghandek konsumatur bla esperjenza, kif inhu l-ilmentatur, jigi mhajjar bil-figuri li jigi muri dak il-hin.

Jibqa' l-fatt ukoll li *s-salesman* kellu kull interess li jbiegh il-polza ghaliex hu stess ammetta li l-inizjattiva kienu jehduha huma billi jcemplu lin-nies. Ghalkemm is-*salesman* m'ghamel xejn hazin li ha l-inizjattiva ghall-bejgh, xorta wahda jibqa' l-fatt li s-*selling point* tal-polza tkun il-figuri kkwotati. Kliem bhal *'estimated'* li intuzaw fid-dokumenti esibiti, ghall-konsumatur bla esperjenza, ma jkunu jfissru

---

[10] *Ibid.*
[11] *A Fol.* 105

xejn jekk ma jsirx enfasi kbira waqt il-bejgh li dawn jistghu ivarjaw bil-kbir f'poloz ta' din il-kwalità. U specjalment trid issir enfasi li fuq perjodu ta' ghoxrin sena jistghu jigru affarijiet li dawk il-figuri jistghu ma jintlahqux.

Meta spjega DOK JB1, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz qal li hu kien jaghmel distinzjoni bejn *'reversionary bonuses'* u '*terminal bonuses'* u hdejn il-kliem '*maturity value'* hemm il-kelma '*estimated'.* Jghid ukoll li l-kumpanija kienet ghamlet *asterisk* biex tispecifika li '*Illustrations are based on the current rate of return'.*[12]

L-Arbitru jinnota li ghal min ikun intiz fis-suq tal-bejgh tal-poloz dan il-lingwagg ikun ifisser ezattament dak li hu intiz li jfisser izda, ghal haddiem li ma jkollux esperjenza f'dan il-qasam, dan il-kliem ma jkun ifisser xejn jew ftit li xejn. L-impatt li jhalli r-rapprezentant hu bil-prezentazzjoni vizwali u l-figuri.

Vizwalment, ir-rapprezentant ghamel uzu mill-*graph* li turi li l-investiment kien il-hin kollu tiela' u z-zewg figuri ikkwotati wasslu lill-ilmentatur jiehu d-decizjoni li jixtri l-polza.

Ghalhekk, l-aspettattiva li nholqot fih kienet li fi tmiem il-polza kien ser jiehu wahda minn dawn iz-zewg figuri. L-Arbitru jifhem dak li qal ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz u jemmnu li ma tax garanziji li dawn jithallsu lira b'lira u, ghalhekk, l-Arbitru se jqis dan aktar 'l isfel f'din id-decizjoni.

L-Arbitru jifhem li galadarba ma kienx hemm garanzija assoluta fuq dawn il-figuri, l-ilmentatur ma jistax jistenna li jiehu s-somma preciza ta' Lm10,000, kif indika fl-ilment, ghax hu stess jghid li dak li qallu li jiehu zgur kienu t-Lm8,000. Dan ser jigi meqjus mill-Arbitru aktar 'il quddiem f'din id-decizjoni.

Però, anke jekk l-Arbitru jghaqqad il-kelma *estimated* mal-figuri murija fuq il-*quotation* u l-*graph* dejjem tiela' 'l fuq, xorta jasal ghall-konkluzjoni li l-ilmentatur bena l-aspettattiva legittima tieghu fuq il-figuri murija fil-*quotation*. U din l-aspettattiva wasslet lill-ilmentatur li jibqa' jhallas il-*premium* miftiehem mar-rapprezentant ghal tnejn u ghoxrin sena shah. L-ilmentatur kien konxju li kien qed jinvesti s-somma li kien qed ihallas kull sena bil-ghan li mad-data tal-maturità jiehu ritorn tajjeb fuqu.

[12] *A Fol.* 96

Galadarba l-provditur tas-servizz, permezz tar-rapprezentant tieghu, bena din l-aspettattiva legittima fl-ilmentatur, ghandu jonoraha.

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

Kumpens

L-Arbitru jinnota li fl-ilment tieghu l-ilmentatur jghid li hu kien qed jistenna li jithallas is-somma ta' Lm10,487 ekwivalenti ghal €24,428.17. Izda, fix-xhieda tieghu, jghid li filwaqt li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien semmielu l-figuri ta' Lm8,000 u dik ta' Lm10,000, ir-rapprezentant '*assiguralu'* s-somma ta' Lm8,000.

Ghalhekk, l-Arbitru ma jistax jaghti s-somma mitluba ta' Lm10,487 jew €24,428.17 kif mitlub fl-ilment.

L-Arbitru jqis ukoll li l-enfasi saret fuq is-somma ta' Lm8,000 kif ammess mill-ilmentatur stess fix-xhieda tieghu. Ghalkemm din is-somma ma gietx garantita, però, xorta wahda issemmiet b'mod li holqot aspettattiva legittima fil-konsumatur li jistenna ritorn tajjeb fuq l-investiment tieghu. L-Arbitru jrid jaghti kumpens dwar din l-aspettattiva.

Din l-aspettativa ma tistax tkun wahda preciza izda wahda li, fil-fehma tal-Arbitru, tkun wahda gusta, ekwa u ragonevoli[13] fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz. Dan il-kumpens ghandu wkoll jiehu diversi fatturi in konsiderazzjoni.

Qabel xejn, l-ilmentatur ma kienx qed jinvesti somma kapitali f'daqqa u, ghalhekk, ma setax jinvesti dan l-ammont f'xi investiment iehor billi jpoggi somma kapitali f'daqqa. Ukoll, l-ilmentatur ma gabx xi prova li ghamel telf ta' opportunità (*opportunity loss*).

L-Arbitru jqis ukoll li dan il-prodott offra kopertura fuq il-hajja tal-ilmentatur, u l-istess polza intuzat ukoll bhala plegg mal-Bank mit-12 ta' Marzu 2002 sad-data tal-maturità.[14]

[13] Artiklu 19(3)(b) tal-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta
[14] *A Fol*. 50

Għalhekk, meta l-Arbitru qies kollox, jidhirlu li s-somma ta' kumpens xieraq fiċ-ċirkostanzi partikolari ta' dan il-każ, għandha tkun dik ta' elfejn ewro b'żieda mal-valur tal-polza fid-data tal-maturità. Għalhekk mas-somma ta' €11,606.24 għandha tiżdied is-somma ta' €2,000 u, b'hekk, l-ilmentatur għandu jingħata s-somma kumplessiva ta' €13,606.24.

Bl-imgħax legali mid-data ta' din id-deċiżjoni sad-data tal-ħlas effettiv.

L-ispejjeż ta' dan il-każ huma għall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji