Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 113/2024

BD

('l-Ilmentatur')

vs

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

('il-Fornitur tas-Servizz')

Seduta 21 ta' Frar 2025

L-Arbitru,

Wara li ra l-ilment kontra s-soċjetà *MAPFRE MSV Life p.l.c.* (C 15722) rigward polza ta' assikurazzjoni fuq il-ħajja (*life insurance policy*) bin-numru 39309 favur l-Ilmentatur.

Fis-sustanza tiegħu, l-ilment jikkonċerna t-telf li l-Ilmentatur sofra fil-polza ta' assikurazzjoni fuq il-ħajja meta din immaturat b'ammont ferm inqas minn dik li huwa jallega li ġiet imwiegħda lilu mill-istess Fornitur tas-Servizz.

L-Ilment[1]

Fl-ilment tiegħu, l-Ilmentatur ippremetta u ssottometta s-segwenti:

Illi huwa ma jafx jaqra la bil-Malti u wisq inqas bl-Ingliż, iżda kapaċi jagħraf in-numri u jiffirma. Minħabba f'hekk, jistrieħ fuq ħaddieħor biex jaqrawlu xi korrispondenza. Il-mara tiegħu kapaċi taqra bil-Malti biss. Barra minn hekk, l-Ilmentatur ma kellu l-ebda esperjenza preċedenti f'*insurances* jew investimenti, apparti polza tat-tip '*Accident Insurance*'.

[1] Formola tal-Ilment minn paġna (p.) 1-15, bid-dokumentazzjoni addizzjonali minn p. 16 - 48

Illi l-Ilmentatur kien sar jaf bil-poloz tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja li kienu qegħdin joffru l-*Middle Sea Valletta Life Assurance Co. Ltd.* (‘*Middle Sea*’) permezz ta’ bejjiegħ-rappreżentant li mar iħabbat għand l-Ilmentatur nhar is-6 ta’ Settembru 1977. L-Ilmentatur jisħaq li ormai ismu ma għadux jiftakru iżda jsostni illi ma kienx jafu u lanqas ma kien ftiehem biex jiddiskuti din il-polza miegħu minn qabel.

Il-laqgħa tas-6 ta’ Settembru 1977 damet biss nofs siegħa. L-Ilmentatur jgħid illi r-rappreżentant kien spjegalu li jekk hu jħallas is-somma ta’ Lira Maltija kuljum għal 25 sena, fl-aħħar, meta jiżdied il-qligħ totali matul is-snin flimkien mal-*bonus* aħħari, ikun intitolat għal somma ta’ tliet darbiet u nofs iktar mis-somma totali li jkun ħallas, li tammonta għal Lm31,500. Apparti dan, kellu l-assikurazzjoni illi jekk jiġi nieqes matul il-25 sena, is-somma ta’ Lm8,048 tiġi mħallsa mill-Fornitur tas-Servizz lill-familja tiegħu, filwaqt li anke jiġu mħallsa l-ispejjeż tal-funeral.

L-Ilmentatur ma jiftakarx li dakinhar, ir-rappreżentant kien tah *quotation* bil-miktub iżda jgħid li kien wiegħedu dan kollu bil-fomm. Qal li ċ-ċifra ta’ Lm31,500 kienet ukoll ikkonfermata fil-*Life Assurance Quotation* datata 9 ta’ Diċembru 1997 li kienet ukoll takkumpanja lill-polza li ġġib l-istess data, bid-differenza li l-*premium* u s-somma aħħarija kienu mniżżlin b’iktar preċiżjoni, ossia, Lm360.00 u Lm31,574, rispettivament.[2]

Barra minn hekk, l-Ilmentatur huwa ċert li r-rappreżentant ma kienx semma ċaqliq fis-swieq finanzjarji jew fir-rati tal-imgħax li jistgħu jaffettwaw is-somma finali li tingħatalu. Lanqas ma saret spjegazzjoni tal-*Proposal Form* meta din kienet qed timtela.

L-Ilmentatur jispjega li huwa interessa ruħu f’din il-polza għaliex xtaq li jkollu xi ħaġa tal-kapital meta jirtira ta’ 65 sena fid-data tal-maturità tal-polza (Diċembru 2022), stante li huwa ma kienx qed iħallas il-kontribuzzjonijiet tas-Sigurtà Soċjali.

Meta l-Ilmentatur kien jirċievi l-karti u l-*Annual Statement* kull sena, bl-għajnuna ta’ martu innota li s-somma kienet qed tikber bil-mod wisq sabiex tilħaq l-ammont ta’ Lm31,574 (€73,548).

Mandankollu, kull darba li hu u martu marru jħallsu l-*premium* u kienu jilmentaw dwar dan mal-iskrivani fir-*reception* tas-soċjetà ġewwa l-Furjana, kienu

[2] P. 19

jgħidulhom li jridu jistennew sa meta tagħlaq il-polza biex iqajmu dan il-punt għaliex qrib id-data tal-maturità, is-somma tiżdied f'daqqa minħabba l-*bonus* finali.

L-Ilmentatur ma kienx iddeċieda li jwaqqaf il-polza qabel iż-żmien għaliex l-iskrivani kienu qalulu li kieku jagħmel dan, it-telf kien ikun akbar.

Il-polza in kwistjoni għalqet fil-5 ta' Diċembru 2022 b'somma finali ta' €28,818.45. L-Ilmentatur u martu esprimew id-diżappunt tagħhom għaliex din hija bil-wisq inqas mis-somma li ġiet imwiegħeda lilhom oriġinarjament.

Meta flimkien ma' martu mar jilmenta personalment fl-uffiċini tal-Fornitur tas-Servizz il-Furjana, l-iskrivan kien qalilhom li l-affarijiet inbidlu maż-żmien.

L-Ilmentatur u martu jħossuhom ferm diżappuntati dwar kif il-Fornitur tas-Servizz ittradixxa l-fiduċja li l-istess Ilmentatur wera fih lura fl-1977, minħabba li ma ġewx onorati l-impenji li ttieħdu fil-konfront tiegħu. Barra minn hekk, jemfasizza li d-differenza bejn dak ipprospettat lill-Ilmentatur u dak attwali hija "*avarija bil-wisq u bl-ebda mod ma taqa' raġonevolment fil-parametri tal-kelma 'estimated'*."

L-Ilmentatur jallega illi l-aġir tal-Fornitur tas-Servizz:

- Ma kienx wieħed ispirat mill-*bona fede* (Artikolu 993 tal-Kodiċi Ċivili);
- Huwa bi ksur tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 379 tal-Liġijiet ta' Malta); u
- Jikser l-aspirazzjonijiet leġittimi tiegħu qua konsumatur ta' Servizzi finanzjarji.

L-Ilmentatur ikompli jsostni illi l-aġir tal-Fornitur tas-Servizz jikkostitwixxi "*qerq, ingann u mala fede u misselling*", b'referenza għad-deċiżjoni tal-Onorabbli Qorti tal-Appell f'*Pia Grech vs Mondial Travel*.[3]

Rimedji Mitluba

Għaldaqstant, l-Ilmentatur qiegħed jitlob lill-Arbitru sabiex:

[3] 4/2008 Qorti tal-Appell (Sede Inferjuri) 7 ta' Novembru 2008.

i. jiddikkjara li s-soċjetà konvenuta ma mxietx b'mod ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi sostantivi tal-każ miegħu meta:

   a. is-soċjetà konvenuta m'adempjietx ruħha mal-obbligi kuntrattwali tagħha lejn l-Ilmentatur;

   b. l-aġir tas-soċjetà konvenuta kien jikkostitwixxi aġir nieqes mill-*bona fede* li dejjem esiġiet il-liġi u l-ġurisprudenza fis-sens ta' dak li qalu l-Qrati tagħna li "*ukoll f'dik il-fażi pre-kontrattwali għandha parti sinifikattiva l-bwona fede tal-kontraenti, intiża din bħala dak id-dover li l-partijiet jinformaw lil xulxin b'dawn l-elementi ta' intendimenti aktar preċiż u eżatt tal-kuntratt li jkun ser isir [...] Huwa utli li jingħad li f'dan l-istess dover ta' informazzjoni għandhom ikunu magħrufa u spjegati wkoll kull kawża tal-ineffiċjenza tal-kuntratt jew il-kawżi tal-inadempjiment tiegħu.*"[4]

   c. l-aġir tas-soċjetà konvenuta ma laħaqx l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi ta' konsumatur li jippretendi li, jekk jingħata '*estimate*' jew '*quotation*' jew '*illustration*', sia waħda orali u informali, u sia b'mod formali, ta' kemm kellu jirċievi meta timmatura l-polza, ir-riżultat attwali ma jkollux avarija negattiva ta' 61% miċ-ċifra li ngħata fil-mument tal-bejgħ.

ii. jiddikkjara u jiddeċiedi li s-soċjetà konvenuta tiġi ordnata li tottempora mal-impenji tagħha skont il-*Quotation* li ħarġet hija stess, jiġifieri li tħallas tal-inqas l-"*estimated maturity sum*" ta' Lm31,574, ekwivalenti għal €73,548, jew somma oħra verjuri li taqa' fil-konfini tal-kelma "*estimated*" tal-istess somma;

iii. jiddikkjara u jiddeċiedi li s-soċjetà konvenuta tħallas lill-esponenti danni kkawżati min-nuqqas ta' qligħ u dan billi jitħallas imgħax bir-rata legali mid-data tal-maturità tal-polza, jiġifieri mid-data tal-5 ta' Diċembru 2022 sad-data tal-ħlas effettiv, jew kif is-Sinjurija Tiegħu l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji jidhirlu xieraq, ekwu, ġust, u opportun.

iv. bl-ispejjeż kontra s-soċjetà konvenuta.

[4] 240/2008/2 *Raymond u martu Redenta Camilleri vs Touring Mediterraneo Ltd*, Qorti tal-Appell (Sede Inferjuri) 6 t'Ottubru 2010.

Ra t-tweġiba[5] tal-Fornitur tas-Servizz

1. Illi fl-ewwel lok, is-soċjetà esponenti tixtieq tirreferi għall-fatt allegat mill-Ilmentatur illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 28,838.25 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit* bin-numru 39309N maħruga f'isem u fuq il-ħajja tal-Ilmentatur għal 25 sena, ma kienetx ekwivalenti għall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-soċjetà esponenti tramite Josef Busuttil ta' *Azzopardi Insurance Brokers Limited* fil-mument tal-bejgħ tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-Ilmentatur qiegħed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeċiedi illi s-soċjetà esponenti tiġi ordnata tħallas is-somma ta' Euro 73,548 jew somma oħra li taqa' fil-konfini tal-kelma "*estimated*" tal-istess somma fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

2. Illi jrid jingħad illi l-polza in kwistjoni ġiet spjegata lill-Ilmentatur minn broker u cioè minn Josef Busuttil f'isem *Azzopardi Insurance Brokers Ltd*, li fil-fatt kellha liċenzja ta' *insurance broker.* **<u>F'dan ir-rigward, huwa risaput li l-*broker* huwa l-aġent tal-assikurat mhux tal-kumpanija assikuratriċi</u>** u kwindi informazzjoni mogħtija lill-assikurat mill-*broker* ma hix meqjusa bħala informazzjoni mogħtija mill-assikurazzjoni u għalhekk is-soċjetà esponenti m'hijiex responsabbli għall-azzjonijiet u ommissjonijiet ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd vis-a-vis* l-Ilmentatur u r-relazzjoni tas-soċjetà esponenti mal-Ilmentatur hija rregolata limitatament mill-kuntratt tal-polza innifsu flimkien mal-*proposal form.*

3. Minghajr preġudizzju, is-soċjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk għall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-Ilmentatur soffra xi danni u għalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur tiegħu, u dan ovvjament mhuwiex il-każ u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilu ma jistax ikun dak li qed jitlob l-Ilmentatur. Dan l-ammont huwa ibbażat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-Ilmentatur xtara il-polza *de quo* u mhux fuq xi garanzija bil-miktub da parti tas-soċjetà esponenti. Kieku wieħed seta' jieħu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-Ilmentatur, allura jfisser li l-*Estimated Maturity Value*

[5] P. 54 – P. 58

including Reversionary Bonus u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu ġew mogħtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu ġew użati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jieħdu minflok tifsira żbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-Ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tiegħu.

4. Il-kwotazzjoni li s-soċjetà esponenti kienet tat lill-Ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni (Fol. 19/Dok. B) kienet ibbażata fuq ir-rati ta' qligħ li kienu qed jintuzaw dak iż-żmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma "*Estimated Maturity Values*" bbażati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u ċ-ċirkostanzi dak iż-żmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin riċenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu is-soċjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont iċ-ċirkustanzi finanzjarji ta' dak iż-żmien u skont il-*good market practice* ta' dak iż-żmien u mhux sempliċiment fuq opinjoni tas-soċjetà esponenti u għalhekk aġixxiet in *bona fede* u mhux kif qed jallega l-Ilmentatur.

5. Fil-fatt, il-każ iċċitat mill-Ilmentatur fl-ismijiet *Pia Grech vs Mondial Travel* ma jreġġiex minħabba illi dik tapplika meta l-kummerċjant kien in *mala fede.* Is-soċjetà esponenti kienet in *bona fede* meta ħarget il-*quotations* minħabba illi kienet ibbażata fuq ir-rati tal-*bonuses* li kienu qed jigu iddikjarati dak iż-żmien kif kienu qed jagħmlu il-Fornituri tas-Servizzi l-oħra kollha.

6. L-Ilmentatur jirreferi għall-avarija attwali bejn din l-istima li tat is-soċjetà konvenuta u l-valur attwali tal-maturità tal-polza sabiex jenfasizza xi allegat nuqqas min-naħa tas-soċjetà esponenti. Però, din mhi xejn ħlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* oriġinali u l-valur attwali tal-investiment meta immaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-Ilmentatur taħt il-polza *de quo* u għalhekk is-soċjetà esponenti kienet disposta li tħallas dan l-ammont lill-Ilmentatur.

7. Is-soċjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-Ilmentatur jipprovaw jargumenta li f'kuntest ta' stimi ta' din ix-xorta, jista jkun hemm xi perċentagg li jista' jitqies

raġjonevolment aċċettabbli għad-differenza bejn stima u valur attwali. Fi kwalunkwe każ, l-ebda parametru għal differenza ma qatt ġie maqbul bejn il-partijiet konċernati. Illi għandu jinftiehem ċarament illi l-*'estimated bonus rates'* (isimha magħha) mhumiex garantiti u lanqas ma huma il-massimu jew il-minimu li detentur jista jivvantaġġja ruħu minnhom. **L-effett legali huwa illi huma indikażżjonijiet – indikazzjonijiet ta' kif jista' jkun qed imur l-andament tal-investimenti**. Kif jaf kulħadd l-investimenti jistgħu jitilgħu kif ukoll jinżlu fil-valur tagħhom.

8. L-Ilmentatur ma jistax jgħid illi l-*quotation* ma kinetx kundizzjonata għax fil-fatt kien hemm il-kliem "*estimated*" u "*illustration*". Għalhekk ma kien hemm l-ebda garanzija bil-miktub.

9. Irid jingħad ukoll illi fil-*policy schedule* tal-polza, li ġiet annessa mal-ilment (Fol. 20/Dok. C), jingħad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium* "*In respect of each premium paid, Lm 352.46 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, l-Ilmentatur kienu infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji iżda kien fid-diskrezzjoni tas-soċjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Dan ikompli juri illi s-soċjetà esponenti tat biżżejjed informazzjoni lill-Ilmentatur li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan għall-kuntrarju ta' dak li l-Ilmentatur allega fl-ilment tiegħu. Barra minn hekk, irid jingħad illi f'din it-tip ta' polza l-*investment premium* li ammonta għal Euro 20,525.27, **fil-fatt, jitħallsu lura lill-assikurat u, għalhekk, ma jistgħux jinżlu jew jitneħħew minkejja iċ-ċaqliq fis-suq** u, għalhekk, l-Ilmentatur ma kienx qed jieħu riskju fuq flushom.

10. Anke wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni sal-maturità tagħha, is-soċjetà esponenti baqgħet taġixxi *in bona fede* minħabba illi **dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund* (cioè, il-fond illi tagħmel parti minnu l-polza in kwistjoni) għan-nom u fl-aħjar interess tad-detenturi tal-poloz tagħha** li illum jaqbżu it-80,000. Fil-fatt, is-soċjetà esponenti aġixxiet professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollu tal-polza. Dan qed jingħad għaliex l-amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investimenti huwa taħt

skrutinju mhux biss tal-Bord, tal-*management* eżekuttiv u tal-*investment committees* tas-soċjetà esponenti, imma ukoll taħt skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson,* ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taħt skrutinju tal-MFSA.

11. Inoltre, is-soċjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' "*With Profits"* hija tali li d-deċiżjoni tal-investiment tittieħed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' jsir paragun mal-*Unit Linked products* li joffru l-faċilità li d-deċiżjoni tal-investimenti tittieħed direttament mill-assikurat imma imbagħad din m'għandha l-ebda garanzija. B'kuntrast, taħt il-metodu ta' *"With Profits",* il-kumpanija tal-assigurazzjoni tieħu l-piż tad-deċiżjoni tal-investiment u **tipprovdi wkoll il-garanziji li l-*bonus* li jkunu ġew iddikjarati fil-passat fil-fatt jitħallsu lill-assikurat u għalhekk ma jistgħux jinżlu jew jitneħħew minkejja iċ-ċaqliq fis-suq**. Għalhekk, minkejja l-kriżi finanzjarja li laqtet is-suq internazzjonali u minkejja li l-kundizzjonijiet ekonomiċi ma jkunux daqstant favorevoli f'dan il-mument ta' kriżi, is-soċjetà esponenti xorta waħda ma naqsitx milli tonora l-obbligu tagħha li tħallas il-*bonuses* hekk kif iddikjarathom ta' kull sena. Is-soċjetà esponenti dejjem aġixxit b'mod responsabbli.

12. Is-soċjetà esponenti tixtieq taċċenna ukoll illi **hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jiġu investiti l-*premiums* li jitħallsu mill-"*With Profits*" permezz ta' Chartbook** li jinsab fuq il-website tas-soċjetà esponenti www.msvlife.com li jiġi aġġornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-soċjetà esponenti *"A simple Guide to the With Profits Fund".*

13. Irid jingħad ukoll illi s-soċjetà esponenti kienet trasparenti fl-imġiba tagħha għax fil-fatt ta' kull sena, is-soċjetà esponenti dejjem żammet lill-Ilmentatur mgħarrfa eżattament b'dak li kien qed jiġri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imgħax li kienu qegħdin jiġu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-Ilmentatur (kif għamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha tagħha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo* u kif din kienet qed tikber minn sena għall-oħra, permezz tad-*Bonus Statements* (fol. 40 – 48) li magħha kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ *Media Release*. Għalhekk, l-Ilmentatur kien infurmat kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni u dan ġie ammess mill-Ilmentatur. Barra minn hekk, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus*

Statements maħruga kull sena u l-*media releases,* kif ukoll l-ittri fuq imsemmija jagħmluha ċara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u għalhekk l-investimenti setghu jitilgħu jew jinżlu.

14. Irid jingħad ukoll illi bħal kull fond ieħor ta’ investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soġġett għal dawk il-kambjamenti u ċaqliq ta’ valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta’ proprjetà immobili u ta’ assi oħrajn illi ġewwa fihom jinvesti l-*MMSV With Profits Fund*. L-ebda indikażżjoni ta’ kif jista’ jiżvillupa l-valur tal-investiment ma jista’ qatt jittieħed bħala vanġelu u, kif jaf kulħadd, il-valur ta’ investiment jista’ jogħla kif ukoll jinżel u l-passat m’huwiex garanzjia tal-futur.

15. Għalhekk, iIl-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta ġiet mibjugħa lill-Ilmentatur bl-ebda mod ma qatt ġiet deskritta li kienet garantita. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn ħlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq msemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-seħħ din il-polza. Però, jekk wieħed jagħmel analiżi dettaljata fejn jittieħdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha (u mhux uħud biss minnhom) wieħed jasal għall-konkluzjoni li **xorta waħda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma’ investimenti komparabbili fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo* minħabba li l-Ilmentatur għamel gwadann ta’ Euro 8,312.98 meta tnaqqas il-*maturity value* mill-*investment premium.***

16. Apparti l-element ta’ investiment, suġġett prinċipali ta’ din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll **tkopri ir-riskju tal-mewt** tal-Ilmentatur matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, **liema kopertura ovvjament għandha prezz u liema prezz qed jiġi totalment injorat mill-Ilmentatur** fl-ilment tiegħu. L-għan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi **“*a medium to long term tax efficient investment***”, pagament ħieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u benefiċċju garantit pagabbli fil-każ ta' mewt qabel il-maturità tal-polza.

    L-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* fl-ammont ta’ Euro 18,744.47 (Lm 8,047).

Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni jgħid b'mod ċar illi "*The **<u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)</u>** 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.*" (emfasi miżjud). Kopja tal-polza ġiet annessa mal-ilment (Fol. 21 – 34).

Dan juri illi is-soċjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali tagħha għax laħqet l-għanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza laħqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 28,838.25. Għalhekk, minkejja t-tnaqqis reċenti fir-rati tal-*bonus* matul iż-żmien xorta waħda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi għaliex minbarra "l-*Maturity Value*" ħieles mit-taxxa, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-ħajja li mhux ġeneralment disponibbli taħt forom oħra ta' tfaddil regolari.

17. Is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq illi il-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgħ tal-polza, u cioè, tas-sena 1997. F'dan il-kuntest, tixtieq tirreferi ukoll għat-Taqsima VII u VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Liġijiet ta' Malta) li qed jagħmel referenza għaliha l-Ilmentatur u taċċenna illi din ma tapplikax għall-każ odjern minħabba illi *ai termini* tal-artikolu 45(3) tal-Kap 378, id-dispożizzjonijiet tat-Taqsima VII tapplika biss għal kuntratti magħmula jew esegwiti wara l-bidu fis-seħħ ta' dawn l-artikoli. Peress illi t-Taqsima VII daħlet fis-seħħ fis-sena 2000 u l-polza inbiegħet fis-sena 1997, allura, ma jista' jkun hemm l-ebda dubju li dawn l-artikoli mhux applikabbli għall-każ in kwistjoni. Barra minn hekk, l-Ilmentatur ma kienx suffiċjentement ċar u espliċitu dwar l-allegat inadempjenzi taħt il-Kap 378 u, għalhekk, is-soċjetà esponenti tixtieq tirreleva illi minħabba din l-ambigwità da parti tal-Ilmentatur, kien diffiċli għaliha biex tagħmel difiża akkurata kontra dawn l-allegazzjonijiet. Barra minn hekk, ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-Ilmentatur għax il-polza in kwistjoni kienet intiża biex tinbiegħ lil individwi bħalma huwa l-Ilmentatur u, għalhekk, is-soċjetà esponenti ma kinetx ipprojbita milli tbiegħ il-polza in kwistjoni lill-Ilmentatur.

18. Barra minn hekk, hemm talba da parti tal-Ilmentatur għall-imgħaxijiet mid-data tal-maturità tal-poloz in kwistjoni. F'dan ir-rigward irid jingħad illi s-soċjetà esponenti kienet disposta sabiex tħallas il-*maturity value* meta dan kien dovut, u li kien l-Ilmentatur li kien irrifjuta li jirċievi l-ħlas tal-istess u għamel l-ilment sena u nofs wara l-maturità tiegħu u, għalhekk, is-soċjetà esponenti hija tal-umli fehma illi hija m'għandhiex tbati sabiex tħallas imgħaxijiet fuq ammonti illi kienet ġià disposta tħallas.

19. Finalment, is-soċjeta esponenti tixtieq tisħaq għall-aħħar darba illi hawnhekk għandna sitwazzjoni fejn l-Ilmentatur ma kienx kuntent bl-ammont offrut (ovvjament kien ikun iktar kuntent li kieku l-ammont kien iktar jew wisq iktar), u allura minflok aċċetta ċ-ċirkostanzi, illi huma dawk li huma, ipprova jwaħħal it-tort lis-soċjetà esponenti. Però, is-soċjetà esponenti taċċenna illi hija qatt, fl-eżekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u cioè, fir-rigward tal-poloz bin-numru 39309, ma kinetx inadempjenti jew aġixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma żgwidat lill-Ilmentatur fl-ebda stadju; u għalhekk m'għandhiex tkun ordnata sabiex tħallas kumpens lill-Ilmentatur, u m'għandha tħallas ebda imgħaxijiet jew spejjeż ta' din il-proċedura li saret inutilment mill-Ilmentatur, hekk kif ser jiġi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluż minħabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-Ilmentatur mis-soċjetà esponenti taħt il-polza *de quo* ġie irrifjutat mill-Ilmentatur.

Salv eċċezzjonijiet ulterjuri.

Seduti

Fl-ewwel seduta tat-30 ta' Lulju 2024, l-Arbitru talab lill-Fornitur tas-Servizz jiġġustifika l-kontumaċja minħabba li t-tweġiba għall-ilment ġiet ippreżentata lill-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji barra t-terminu li tipprovdi l-liġi, fejn dwar dan ġiet anke mressqa talba[6] mill-Ilmentatur.

[6] P. 60

Wara li ra r-Rikors[7] imressaq f'isem l-Ilmentatur biex l-Arbitru jinforza l-kontumaċja kontra l-Fornitur tas-Servizz, ra r-risposta[8] tal-istess Fornitur tas-Servizz fejn talbu u taw ir-raġunijiet għalfejn il-kontumaċja m'għandhiex tiġi infurzata, filwaqt li ra wkoll is-sottomissjonijiet[9] tal-Ilmentatur dwar it-talba tal-Fornitur tas-Servizz, l-Arbitru ċaħad it-talba sabiex tiġi applikata l-kontumaċja permezz ta' Digriet[10] datat 5 ta' Settembru 2024, u ta wkoll ir-raġunijiet tiegħu għal din id-deċiżjoni.

Fl-ewwel seduta, xehed ukoll l-Ilmentatur, fejn iddikjara li:

"Ngħid li jiena invjatur, bennej, nirrestawra d-djar (?) antiki u naħdem fuq il-ġebla Maltija.

Ngħid li mort skola sa erbatax-il sena s-Sekondarja, imbagħad, kien hemm okkażjoni li mmur tas-snajja' u mort l-iskola tas-snajja' fejn għamilt sa sittax-il sena u nofs, sbatax-il sena. Kont ħadt kors ta' mastrudaxxa.

Ngħid li ma nafx naqra u nikteb lanqas bil-Malti. Ngħid li bl-Ingliż nifhem u nitkellmu ftit għax għamiltha ħafna man-nies, kemm niddobba.

Ngħid li kelli accident insurance jekk inkorri waqt ix-xogħol; mingħalija kienet ftit qabel ma għamilt fl-1997 il-Life Policy li qed nilmenta dwarha. Xi sena sa tnejn qabel.

Ngħid li qatt ma kelli investimenti la qabel l-1997 u lanqas wara.

Ngħid li din il-polza numru 39309 inxtrat fl-1997. Ngħid li konna fil-garaxx insewwu fl-għalqa tagħna (mingħalija kien is-Sibt) u ġie bniedem u beda jkellimna fuq l-insurance. Aħna, tal-erba' żgħażagh li konna, qagħdna nisimgħuh u għamilniha hemm fil-garaxx f'qasir żmien, nofs siegħa kollox.

Ngħid li kien bniedem komuni, ġie bil-karti f'idejh u beda jgħidilna,

'Tħallsu Lira kuljum għandkom investiment tajjeb għax fi żmien ħamsa u għoxrin sena din il-Lira tista' tittrippla, u tista' tiġi għal erba' darbiet, erba' darbiet u nofs, jekk intom tħallsuha tajjeb din il-policy.'

---

[7] *Ibid*.
[8] P. 66 – P. 70
[9] P. 73 – P. 79
[10] P. 80 – P. 81

U aħna lanqas ċans ma kellna. Spjegalna fuq kif ser jaħdmu, għamilhielna, ħallasniha u barra bid-daqq.

Ngħid li dak iż-żmien kont naħdem fir-raba' ma' missieri, imbagħad, kont immur naħdem ftit fil-ġebel miegħu, u jekk kont insib xi ħaġa għal rasi kont nagħmilha. Tkun fil-bidu ta' ħajtek, għadek tfal, trid tirranġa fejn ser tmur.

Ngħid li dak iż-żmien kien qalilna li din il-Lira Maltija kuljum ser titla' għal xi Lm9,000 u xi ħaġa. Dan kien l-ammont li kont ser inħallas matul il-ħamsa u għoxrin sena. Qalilna, 'U jekk tibqgħu tħallsuha sal-aħħar, bil-bonuses u bl-affarijiet li jkun hemm, ser titla' għal xi bejn Lm31,000 u Lm32,000,' xi ħaġa hekk kienet ser titla'. Dejjem qed nitkellmu fuq Liri Maltin. Meta qed nitkellmu fuq dawn il-flus dejjem Liri Maltin għax fl-1997 lanqas biss konna noħolmu li ser nidħlu fl-Ewropa.

Nirreferi għal-Life Assurance Quotation (Dok. B, paġna 19 tal-proċess) fejn minbarra s-somma ta' Lm31,574, hemm is-somma ta' Lm22,963. Fuq din is-somma kien qalilna li jekk ma nħallsux sal-aħħar din is-somma kienet ser tkun ħafna inqas, li tista' tkun Lm21,000/Lm22,000/Lm23,000 – skont safejn int tasal fil-ħlas tiegħu s-somma. Imma jekk inti jirnexxilek tasal sal-aħħar, bil-bonuses li jkun hemm, inti tieħu Lm31,000/Lm32,000.

Ngħid li jiena wassaltha sal-aħħar, kollha ħallastha. Kien semmiha dik li jekk ma tħallasx sal-aħħar, is-somma tkun anqas. Hija ħaġa loġika.

Ngħid li aħna dejjem tkellimna li 'inti ser tittrippla flusek u ser ikollok investiment sod ħalli meta tiġi biex tieqaf bil-pensjoni jkollok lira tajba f'idejk u jkollok biex taħdem.' Dejjem hekk tkellimna u qatt ma qalli li tista' tinżel u titla' u tilgħab 'l hawn jew 'l hemm. Li tista' tinżel u titla', jekk ma tkomplix tħallasha sal-aħħar, imma jiena wasalt sal-aħħar.

Ngħid li jiena dan ir-raġel li ġie qatt ma kont nafu qabel. Ngħid li kont il-garaxx meta ppreżenta ruħu, 'Bonġu, min int?' Ngħid li d-ditta Azzopardi Insurance Brokers qatt ma kont smajt biha.

Ngħid li dan li kien biegħli l-polza kien ġie darba qabel u kien tard. Imbagħad, niftakar kien ġie t-tieni darba u kien ġie jkellem lil tal-garaxx ta' quddiemna mhux għalina. U kif kien hemm, qalli 'Nagħmlu insurance, nagħmlu insurance jien u int.' Għidtlu, 'Iva, meta trid ejja.' U għalija darba ġie.

Ngħid li darba ġie, kellimni u kollox, u pprepara l-karti. Dam xi nofs siegħa jparla magħna u spjegalna; u ddeċidejt li nagħmilha u għamiltha. Kienet tidher li kienet tajba. Ngħid li f'meeting wieħed mexxejna.

Ngħid li dan ir-raġel ma nafx x'jismu. Kien qalli li kien xi bajjad qabel u intefa' jagħmel dawn l-affarijiet. Ngħid li qatt ma kelli aktar kuntatt ma' dan ir-raġel."[11]

Xehedet ukoll mart l-Ilmentatur, SMM, fejn stqarret li:

"Ngħid li jien naqra u nikteb ftit bil-Malti imma bl-Ingliż ma nafx, diffiċli għalija.

Ngħid li jiena kont naqraha l-korrispondenza li kien jirċievi r-raġel mingħand MAPFRE Middlesea. Kont naqraha lir-raġel, niddiskutu bejnietna u, mbagħad, li jgħidli mmur nistaqsilu.

Ngħid li ta' kull sena kont nirċievi mill-Middlesea Valletta biex inħallas il-premium u kont immur inħallas il-Furjana u dak il-ħin kont nistaqsi.

Ngħid li kont nirċievi wkoll statement ta' kull sena u ngħid li kont qed naraha li s-somma qed tikber bil-mod wisq. Fil-fatt, meta kont immur hemmhekk biex inħallas kont dejjem nistaqsihom, 'Għaliex qiegħda titla' bil-mod?'

Kienu jgħiduli, 'Din mhux issa. Kollox bil-mod; fl-aħħar, fil-globali, titla' kollha f'daqqa u, mbagħad, fl-aħħar għandkom il-bonus,' u, allura, tilħaq l-ammont li kienu qalulna, jiġifieri, kienu qed jgħiduli biex ma nilmentax għax ma kellix raġuni għalfejn nilmenta.

Kull sena kienet tgħidli, 'Mhux diġà għidtlek is-sena l-oħra?'

Ngħid li kont irċevejt korrispondenza f'Novembru 2022 (Dok. D, paġna 35 tal-proċess) meta kienet ser timmatura l-polza wara ħamsa u għoxrin sena fejn qalulna kemm ser nieħdu meta tagħlaq il-polza. Meta rajtha kien ser jagħtini ħass ħażin għax aħna konna għamilna ħafna sagrifiċċji biex inlaħħqu nħallsu kull sena.

Kont ċempilt u qalulna li dak kien l-ammont u morna nilmentaw. Konna tkellimna ma' raġel twil; la qalilna x'jismu u lanqas fuq id-desk, xejn. Ngħid li

[11] P. 61 – P. 63

aħna tajnih il-Quotation; qabad l-ewwel karta u qalagħha u kien ser iqattagħha. Jien għidtlu, 'Le, tqattagħhiex għax dak hu l-ammont li kienu wiegħeduna.' Qalilna, 'Din ma tgħoddx għax issa għadda ż-żmien.'

Qalilna, 'Jekk tridu agħmlu bħal ħaddieħor u tkellem mal-avukat.'

Ngħid li xahar wara, irċevejna ittra oħra fejn żidulna €20 oħra mal-ammont li kien hemm. Biss, kif konna qegħdin hemmhekk, staqsiena jekk irridux li l-flus li tawna, nerggħu inġedduhom fuq polza oħra (b'dak l-ammont baxx li tawna), jiġifieri, ipprova jbiegħli polza oħra. Dak kien il-kliem u konna domna, bejn wieħed u ieħor, mhux aktar minn għaxar minuti.

Ngħid li, imbagħad, mort inkellem lill-Avukat Adrian Camilleri."[12]

F'din l-istess seduta, is-Sur Paul Bonello, il-persuna li qed tassisti l-Ilmentatur bl-ilment tiegħu, talab lill-Arbitru li, għall-fini ta' korrettezza, xtaq jikkoreġi xi *typos* fl-ilment sottomess:

"

- ***F'punt 3 (paġna 9 tal-proċess), fl-ewwel paragrafu, it-tielet linja, id-data trid tinbidel mis-6 ta' Settembru 1977 għas-6 ta' Settembru 1997.***
- ***F'punt 4 (paġna 10 tal-proċess), fit-tielet paragrafu, t-tielet linja flok '65 sena' riedet tiġi '55 sena'.***
- ***F'punt 7, (paġna 11 tal-proċess), it-tieni paragrafu, it-tieni linja, meta s-Sinjuri, [l-Ilmentatur u martu]marru jilmentaw, ma marrux bl-ilment tagħhom il-Furjana iżda marru fil-fergħa tal-MSV f'B'Kara."***[13]

Wara din is-seduta, ġie ppreżentat l-*Affidavit*[14] ta' Victor Farrugia bħala *Chief Operations Officer* tal-MSV li, sostanzjalment, jirrepeti dak li kien diġà intqal fit-tweġiba għall-ilment sottomessa mill-Fornitur tas-Servizz.

Fit-tieni seduta tat-13 ta' Novembru 2024, sar il-kontroeżami tal-Ilmentatur fejn qal li:

---

[12] P. 63 – P. 64
[13] P. 64
[14] P. 83 – P. 87

"Qed jingħad li fl-aħħar seduta jiena kont semmejt li kellna laqgħa mas-Sur Busuttil fil-garaxx tagħna.

Mistoqsi qabel dakinhar qattx rajt lis-Sur Busuttil, ngħid li kien ġie xi ġimgħa qabel il-garaxx ta' quddiemi u kien qalli biex nagħmel appuntament għall-insurance u għidtlu iva. U konna nkunu dejjem l-istess erbgħa u kellimna l-erbgħa l-weekend ta' wara.

Ngħid li dakinhar kien biegħ erba' poloz. Ngħid li f'nofs siegħa biegħ erba' poloz.

Naqbel li l-polza nbiegħet lili 27 sena ilu.

Mistoqsi niftakarx dak li qalli s-Sur Busuttil kelma b'kelma, ngħid li 27 sena ma tantx tiftakarx kelma b'kelma imma naf li l-laqgħa kienet fil-qasir u kien qalilna li ser ninvestu l-flus u li fi żmien 25 sena ser titlalna daqshekk. U aħna, ta' żgħażagħ li konna, għaddejjin bix-xogħol, insewwu u nirranġaw fil-garaxx, dejjem tiġrija mal-ħin, u qbadna u għamilniha mill-ewwel.

Qed niġi referut għal dak li għidt fl-aħħar meeting, li 'f'meeting wieħed mexxejna', u 'aħna lanqas ċans ma kellna. Spjegalna fuq kif ser jaħdmu, għamilhielna, u ħallasniha u barra bid-daqq.'

Mistoqsi niftakarx u ninsab ċert li f'nofs siegħa ġie konkluż il-bejgħ ta' erba' poloz u li ħallastha dakinhar, ngħid, eżatt. Bdejniha dakinhar, imbagħad, tana l-karti u ħallasniha minn dakinhar. U baqgħet għaddejja u konna ninżlu nħallsu l-Furjana.

Mistoqsi x'niftakar wara li ġie, wara s-6 ta' Settembru 1997, ngħid li bħala ħlas dejjem kienet tieħu ħsieb il-mara; kienet tinżel tħallas il-Furjana.

Mistoqsi meta xtrajt il-polza niftakarx jekk ġarax xi ħaġa fix-xhur ta' wara, ngħid li konna għamilna l-polza u qatt ma ġie 'l hemm aktar. Ngħid li sparixxa. Aħna għamilna l-polza, ħallasna lilu l-ewwel darba u qatt ma deher aktar.

Qed jingħad li l-polza xtrajtha meta ġie Josef Busuttil fis-6 ta' Settembru 1997, imma l-ewwel ħlas sar l-MSV fil-5 ta' Novembru 1997. Ngħid li hu qalilna li għandna nirċievu l-karta meta għandna nħallsu l-polza. Jista' jkun li dakinhar applikajna biex il-polza neħduha imma ma kellix l-ammont tal-flus li dakinhar ħallasniha.

Qed jingħad li għaddew 27 sena u ma niftakarx kelma b'kelma x'qalilna s-Sur Busuttil. Ngħid li niftakar hu li qalilna li ser ninvestu l-flus għal meta niġu li nikbru fl-età.

Qed jingħad li mhux qed neskludi li seta' spjegalna xi affarijiet oħra, ngħid li niftakar li qalilna li se ninvestu somma flus u tista' tittripplalna u anke aktar milli tittripplalna.

Qed jingħad li fl-aħħar laqgħa, jiena xehedt fuq is-somma ta' Lm22,963, li hemm żewġ figuri 'estimated'.

Mistoqsi niftakarx li jien għidt li spjegali li dik neħodha jekk ma nibqax inħallas sal-aħħar, ngħid li iva, dik jekk ma nibqax inħallas sal-aħħar, imma jiena bqajt inħallasha sal-aħħar.

Qalli li jekk inħallasha sa għoxrin, tnejn u għoxrin sena, nieħu din is-somma. Imma jekk nibqa' nħallas sal-aħħar, ser titlali bil-bonus; għax meta nħallasha sal-aħħar titla' bil-bonus.

Ngħid li hu dejjem kien jitkellem circa; bejn wieħed u ieħor kien jitkellem: minn għoxrin sa tnejn u għoxrin; minn Lm30,000 sa Lm32,000.

Qed jingħad li la dejjem circa kien jitkellem, allura, qatt ma ggarantieli.

Ngħid li hu dejjem qal minn għoxrin sa tnejn u għoxrin; minn Lm30,000 sa Lm32,000 jekk tħallas sal-aħħar, dak l-ammont.

Qed jingħad li jien iffirmajt il-polza fis-6 ta' Novembru 1997, imma l-polza ħarġet fid-9 ta' Diċembru 1997, minħabba li kelli mmur nagħmel il-medicals u ħallast xahrejn wara.

Mistoqsi naqbilx li kelli tliet xhur sabiex naħsibha neħux il-polza, ngħid jien x'irrid naħsibha? Aħna noqgħodu fl-imwarrab, dan ġie darba u ftiehemna u once li ftiehemna, ftiehemna. X'ħin irċevejna l-karta, morna u ħallasna. Once li ftiehemna, ftiehemna. Jien ma qgħadtx niġri 'l hawn u 'l hemm nistaqsi dak iż-żmien ta' ġuvnott li kont. Once li fiehemek, fiehemek, ftiehemna u mxejna.

L-Arbitru jixtieq jiċċara punt. Mistoqsi jekk meta ġie r-rappreżentant ġimgħa qabel fil-garaxx tal-faċċata kienx iddiskuta l-polza mal-Ilmentatur, [l-Ilmentatur] iwieġeb:

Ngħid li dakinhar ma konna ddiskutejna xejn. Kien qalilna biex nagħmlu appuntament. Dakinhar ma kien sar xejn għall-fini tal-polza.

Ngħid li kien hemm meeting wieħed biss u konna erbgħa u, f'affari ta' nofs siegħa, fiehemna u għalaqna kollox."[15]

F'din l-istess seduta, is-Sur Victor Farrugia ħalef l-*Affidavit* tiegħu u sar il-kontroeżami fejn qal:

"Nikkonferma li jien ma kontx preżenti waqt il-ħruġ tal-polza u l-affidavit hu ppreparat fuq il-fatti mir-records li għandna.

Mistoqsi min kienet il-persuna li biegħet din il-polza lill-[Ilmentatur], ngħid li kien is-Sur Josef Busuttil.

Mistoqsi jekk is-Sur Busuttil kienx mar f'ismu proprju jew kienx jirrappreżenta lil xi ħadd, ngħid li kien impjegat ta' Azzopardi Insurance Brokers u kien jirrappreżenta lil Azzopardi Insurance Brokers.

Mistoqsi jekk iddiskutejtx mas-Sur Josef Busuttil is-seduta li kellha ssir diversi drabi u finalment qed issir illum, ngħid li le, ma tkellimtx miegħu.

Mistoqsi setgħux tkellmu miegħu l-avukati tagħna jew xi rappreżentanti jew impjegati tal-MSV, ngħid li aħna normalment ngħidulu bil-każ, li jkun mitlub li jixhed fuq dan u ngħidulu d-dettalji tal-każ.

Qed jingħad li f'paragrafu 8 tal-affidavit tiegħi, nagħmel referenza għall-Important Notes (Dok. MSV2) mad-dokumenti li esebew l-MSV u li kif ukoll ġiet esebita mill-Ilmentatur mad-dokumenti li esebixxa (Dok. B). U din hija datata 9 ta' Diċembru 1997 u m'hemmx dubbju li hemm l-Important Notes warajha.

Qed jingħad li peress li l-Ilmentatur mhuwiex ċert jekk fl-ewwel laqgħa ingħatax quotation jew le għax ma jiftakarx, allura, biex naraw dawn l-Important Notes ingħatawlux jew le meta ltaqa' miegħu is-Sur Josef Busuttil biex jagħlaq il-polza, mistoqsi għandniex kopja tal-Life Policy Quotation illi ngħatat fis-6 ta' Settembru 1997 biex naraw jekk kienx hemm fuq wara l-Important Notes biex naraw jekk ġewx spjegati jew le, ngħid li iva, jekk esebixxejnihom qegħdin għandna u jekk le jkolli niċċekkja mal-file.

[15] P. 113 – P. 115

Is-Sur Paul Bonello jitlob lill-Arbitru biex jordna lill-MSV tipproduċi kopja tal-ewwel quotation li ngħatat mis-Sur Josef Busuttil fis-6 ta' Settembru 1997 biex filkaż jesebiha.

L-Arbitru jiġbed l-attenzjoni li hu m'għandux, kif ikollu s-soltu, kopja tal-quotation li tkun handwritten li tkun ingħatat lill-klijent fl-ewwel laqgħa."[16]

Xehed ukoll Josef Busuttil, il-persuna li biegħ il-polza ilmentata lill-Ilmentatur:

"Ngħid li fl-1997 kont naħdem ma' Azzopardi Insurance Brokers Limited.

Mistoqsi qattx ħdimt ta' bajjad f'ħajti, ngħid li, le, qatt ma ħdimt ta' bajjad f'ħajti.

Mistoqsi x'kont inbiegħ meta kont naħdem ma' Azzopardi Insurance Brokers, ngħid kont inbiegħ kull tip ta' insurance kemm life kif ukoll commercial, general insurance.

Ngħid li bħala Azzopardi Insurance Brokers – il-kelma 'broker' tfisser li stajt inbiegħ kull polza li kienet teżisti fis-suq skont il-ħtieġa tal-klijent tagħna.

Mistoqsi jekk fis-sena 1997 kontx inħuf fl-irziezet u l-għelieqi fl-inħawi tal-outskirts tar-Rabat biex inbiegħ il-poloz, ngħid assolutament le.

Mistoqsi x'kienet il-proċedura biex niltaqa' ma' klijent, ngħid li l-uffiċċju tagħna dak iż-żmien kien jagħmel appuntamenti ma' prospective customers u aħna fuq l-għażla tal-klijent immorru nkellmuhom ġo djarhom.

Qed niġi referut għall-Proposal Form (Dok. A, paġna 17 tal-proċess) u nikkonferma li dik hi l-handwriting tiegħi.

Muri l-Avviż Statutorju (Dok. MSV3) nikkonferma li dik hi l-firma tiegħi.

Mistoqsi għalfejn għażilt li nbiegħ din il-polza tal-MSV lill-[Ilmentatur] jekk kont inbiegħ ukoll ta' kompetituri oħra, ngħid li dan il-każ partikolari assolutament ma niftakrux għax għadda ħafna żmien, però, il-fatt li jiena offrejt dik it-tip ta' polza lil dan il-klijent partikolari li jien ma niftakarx, tfisser li dik kienet l-aktar li tgħodd għalih.

---

[16] P. 115 – P. 116

Mistoqsi jekk kontx ninsisti u nimbotta lil dak li jkun biex jixtri l-poloz, ngħid li assolutament qatt ma niftakar li għamiltha u jiena dejjem ħallejt lil kulħadd fil-libertà b'idejja fuq il-kuxjenza.

Mistoqsi x'kien ikun il-proċess tal-bejgħ tal-polza, ngħid, milli niftakar, li jiena kont nieħu l-ħin kollu biex nispjega kif taħdem. Kont nibbaża l-ammonti fuq l-ammonti li kienu jagħtuna, f'dan il-każ, il-Middlesea Valletta, li kienu jinbidlu, jekk ma niżbaljax, kull sena u kont nibbaża l-istimi – għax huma stimi u anke dejjem emfasizzajt li huma stimi anke fuq il-karti li kont inħalli lill-klijenti – fuq dak li kienu jagħtuna dak iż-żmien il-Middlesea Valletta.

Kont nispjega li l-assikurazzjoni fiha element ta' life assurance f'każ li Alla jħares qatt dak li jkun jiġi nieqes. Kien hemm ukoll element t'investiment li fl-aħħar is-somma li tieħu ma tkunx taxxabbli. Niftakar li kont indum nispjega wkoll il-mod ta' kif taħdem u, allura, l-konsegwenzi illi jekk inti twaqqafha qabel x'ser jiġri.

Kont nagħmel distinzjoni bejn ir-Reversionary Bonus u t-Terminal Bonus u x'jiġri minnhom jekk twaqqafha qabel. Minn dak li niftakar, kont ngħid li r-Reversionary Bonus ikun bonus li jingħata kull sena u inti tirċievi statement kull sena biex inti tkun taf is-somma tiegħek kemm qiegħda titla' skont ir-rata ta' dik is-sena partikolari illi inti tkun irċevejt l-istatement tagħha. U t-Terminal Bonus tieħdu in case of death jew inkella upon maturity.

Ngħid li dawn huma dejjem stimi għaliex inti ma tistax tgħid kemm ser ikunu r-rati tal-imgħax is-sena d-dieħla, sentejn oħra, għaxar snin oħra u ħamsa u għoxrin sena oħra.

Mistoqsi kontx ngħidilhom, pereżempju, kemm ser jieħdu Reversionary Bonuses sa ċertu sena minħabba li qed insemmi jekk iwaqqfuha qabel, ngħid li jekk iwaqqfuha qabel kienu jieħdu s-Surrender Value. Is-Surrender Value kien ikun skont meta twaqqafha. Milli niftakar sew, ngħid li jekk twaqqafha fl-ewwel parti, tieħu anqas milli tkun ħallast, imbagħad, dejjem tiżdied skont ir-rata tal-imgħax ta' dik is-sena partikolari.

Id-differenza bejn Reversionary Bonus u Terminal Bonus hu li t-Terminal Bonus tieħdu f'każ ta' mewt jew upon maturity u r-Reversionary Bonus qed tirċievi

statement kull sena biex inti tkun taf il-polza tiegħek fiex waslet u tkun taf kemm tkun ħadt interessi sa dik is-sena partikolari.

Mistoqsi qattx iggarantejt l-Estimated Maturity Value, ngħid kif tista' tiggarantixxi xi ħaġa li hija stmata. Stima u garanzija naħseb li huma l-opposti ta' xulxin.

Mistoqsi kemm kienet iddum il-laqgħa meta nbiegħ polza, ngħid li kienet iddum bejn wieħed u ieħor siegħa u nofs biex inkun nista' nispjega kollox bil-kwiet u dak li jkun ikun fehemni. U jkun hemm diffikultajiet li jistaqsu u jien nerġa' nispjega jekk hemm bżonn u dejjem nieħu siegħa u nofs. Ġieli ħadt sagħtejn u anke aktar imma on average naħseb li xi siegħa u nofs.

Mistoqsi stajtx domt nofs siegħa biex biegħejt erba' poloz, nistaqsi, 'Erba' poloz f'nofs siegħa?' Ngħid li hija very, very impractical. Ngħid li lanqas tilħaq timla l-forms f'nofs siegħa. Ngħid li, le, żgur li le."[17]

Waqt il-kontroeżami, Josef Busuttil qal:

"Mistoqsi nagħrafx [lill-Ilmentatur], ngħid li le, ma nagħrfux.

Mistoqsi nikkonfermax li l-laqgħa saret fil-garaxx tal-[Ilmentatur], fl-irziezet fl-inħawi tar-Rabat, dak li aħna ngħidulhom l-outskirts, ngħid li, le, ma niftakarx. Però, li nħuf fl-għelieqi, nista' nassigurak li qatt u qatt m'għamiltha.

Mistoqsi jekk il-laqgħa ma' [l-Ilmentatur] tkunx saret għax ċempel lill-insurance broking firm tagħna għax irid servizz jew għaliex l-uffiċċju tagħna ċemplu lilu – dejjem kif spjegajt jien – biex jirranġaw appuntament miegħu, ngħid li l-każ ta' [l-Ilmentatur] per se jien ma niftakrux.

Kien hemm min iċemplilna u aħna mmorru nkellmuh u kien hemm min aħna nċemplulu u dak li jkun jaċċetta u jien immur inkellmu. Imma l-każ tas-Sur ta' [l-Ilmentatur] jiena ma niftakrux.

Mistoqsi jekk meta mmur għal-laqgħa nkunx ħadt diversi stimi u diversi literature ta' varji life policies jew ħadt tal-Middlesea Valletta biss, ngħid li dak iż-żmien konna brokers għax qabel konna aġenti u, allura, kont nieħu l-materjal, il-literature – ma nafx jekk kienx diġitali, ma niftakarx dak iż-żmien –

---

[17] P. 116 – P. 118

bil-poloz tal-assikurazzjoni li kien hemm. Ngħid li ma kienx hemm ħafna. Jekk ma niżbaljax, kien hemm l-Assikurazzjoni Ġenerali mal-Middlesea Valletta. Kien hemm żmien kien hemm Citadel ukoll, però, ma kienx hemm ħafna.

Qed jingħad li jien lill-Ilmentatur kellimtu biss fuq il-Middlesea Valletta Life Policy u mistoqsi xi ngħid dwar dan, ngħid li jista' jkun li mill-mistoqsijiet preliminari li konna nistaqsu dak iż-żmien, tidentifika li għal dan l-aħjar it-tali polza minħabba assikurazzjoni, minħabba life cover, l-investiment, skont l-età ta' dik il-persuna.

Mistoqsi jekk dak iż-żmien kontx full time jew part time ma' Azzopardi Insurance Brokers, ngħid li kont full time.

Mistoqsi x'tip ta' remunerazzjoni kelli ma' Azzopardi Insurance Brokers, ngħid li kelli paga plus ftit commission fuq is-sales li jiena nagħmel.

Qed jingħad li jiena, bil-miktub jew mhux, tajt quotation li, kif għidt jien, kienet stima, 'estimated' u mhux 'capital guaranteed'.

Mistoqsi x'kontx nispjega xi tfisser il-kelma 'stima', ngħidu aħna, 5%, 10%, 70%, ngħid li l-istima, kif diġà spjegajt qabel, konna nagħtuha fuq l-ammonti li kienu jagħtuna l-Middlesea dak iż-żmien – f'dan il-każ il-Middlesea – il-Middlesea kienet toħroġ rate book jew jekk kienet electronically, inti tagħti d-dimensions u toħroġ l-istima. L-istima tkun ibbażata fuq kif l-investiment ikun qed imur f'dik is-sena; aħna konna noħorġu dak l-ammont u konna nispjegaw x'inhu dak l-ammont. Kif diġà għidt, dak l-ammont ikun ibbażat fuq l-interessi ta' dik is-sena partikolari li kienet tagħtihomlna l-Middlesea Valletta stess biex aħna nkunu nistgħu inbiegħu il-polza u nispjegaw kif taħdem.

Konna nispjegaw ukoll li kull sena tirċievi statement bl-interessi ta' dik is-sena partikolari u dak huwa tiegħek. Ngħid li dak hu garantit mhux is-somma tal-aħħar. Is-somma tal-aħħar hija stima; stima mhix garanzija, bil-kontra.

Mistoqsi kontx nagħti idea ta' din l-istima b'kemm tista' tvarja, ngħidu aħna, jekk jien ser nimpjegak u ngħidlek bejn wieħed u ieħor €30,000 ser ikollok paga, inti x'tifhem, €28,000, €32,000? Ma naħsibx li tifhem €10,000 hux?

Mistoqsi x'għidt lill-klijent, ngħid li tistaqsunix aktar għax x'għidt lil dan il-klijent partikolari jien ma niftakarx. Jiena qed nitkellem in ġenerali. Jien kont

nispjega eżatt kif taħdem il-policy; kont nispjega l-Estimated Maturity Value xi tfisser; kont nagħmel differenza bejn Reversionary Bonus u Terminal Bonus. Kont nispjega wkoll li jkun fiha life cover f'każ li Alla jħares qatt dik il-persuna tiġi nieqsa; min ser jieħu s-somma jekk Alla jħares qatt jiġi nieqes.

X'għidt lill-Ilmentatur jiena nsejtu; ma nafx min hu, qatt ma ltqajt miegħu safejn naf jien u, allura, qed tistaqsini xi ħaġa li jiena ma nistax nirrispondi.

Ngħid li iva, kont nispjega xi tfisser il-kelma 'estimated'. Kont nispjega li l-kelma 'stima' tfisser li tista' tinbidel – li dak l-ammont li jien qed niktiblek u nħallilek f'idejk hija stima, estimated maturity value ibbażata (mhux jien nagħmilha) fuq li kienet tagħtina Middlesea Valletta biex aħna nibbażaw l-ispjegazzjoni tagħha fuqha; u nispjegaw li hija stima skont dik is-sena partikolari li qed tixtri l-polza fiha.

Mistoqsi jekk kontx nispjegalu li l-istima li qed nagħtih jista' jkun hemm ċirkostanzi li permezz tagħhom din l-istima tiġi ridotta għal 40%, jiġifieri l-ammont li nkun tajtu jiena jkun id-darbtejn u nofs ta' li jispiċċa jieħu, ngħid li kieku kelli indikazzjoni li ser tonqos b'40% ibqa' ċert li kont nagħtihielu. Il-Middlesea Valletta jew il-Middlesea Insurance dak iż-żmien kienet tagħtina l-istimi u aħna konna nispjegaw li tista' togħla u tista' tonqos għax hija stima. Imma żgur ma stajtx ngħid li ser tonqos b'10%, b'20% jew b'40%. Mela jiena naf x'ser jiġri f'ħamsa u għoxrin sena?

Mistoqsi kontx ngħidlu x'jistgħu ikunu ċ-ċirkostanzi li jistgħu jikkawżaw li l-ammont li tajtu la hija stima jista' jkun 'il fuq u anke 'l isfel, ngħid li jiena kont nispjega lil kulħadd, qed ngħid b'mod in ġenerali – u, again, mhux qed inkun speċifiku – jiena kont nispjega l-polza kif taħdem: li kull sena qed tirċievi l-interessi, l-interessi jvarjaw u, ovvjament, kif varjaw fil-passat ser ivarjaw fil-futur kif, fil-fatt, ġara u, allura, għalhekk l-ammont tal-aħħar huwa stima u mhux garanzija.

Mistoqsi nikkonferma li meta kellimtu l-ewwel darba u tajtu l-Quotation u ħadt il-Proposal Form kienet laqgħa waħda, ngħid li ma niftakarx; ħamsa u għoxrin, tletin sena ilu ma niftakarx; però, li nista' ngħid hu dan: li jien inħalli lil kulħadd fil-libertà jekk jeħux il-polza jew le; ġieli kienu jħallsu aktar tard, pereżempju.

Mistoqsi tajtux quotation bil-miktub, ngħid li jiena dejjem ħriġt quotation bil-miktub. Kien hemm żmien fejn kien ikollna l-printer u konna nipprintjawha.

Mistoqsi kontx nagħti kopja tal-quotation li nkun ħriġt lill-Middlesea, ngħid li konna noħorġuha in triplicate il-form; waħda nagħtuha lill-klijent, waħda kienu jżommuha l-uffiċju fejn kont naħdem dak iż-żmien u l-oħra probabbli kienu jgħadduha lill-Middlesea. Però, jiena, min-naħa tiegħi, kont noħroġha dejjem; lill-klijent inkun tajtu kopja. Safejn niftakar, il-Middlesea kienet tesiġi li jkollha kopja, però, dak kien xogħol li kien isir back office, jiġifieri dak ix-xogħol ma kontx nagħmlu jien.

Jiena nagħti kopja lill-klijent għax ovvjament il-klijent irid ikun jaf xi spjegajtlu u, jekk ma niżbaljax, konna ngħaddu ż-żewġ kopji l-oħra lill-uffiċċju u lill-Middlesea.

Mistoqsi kontx naqrahielu minn quddiem u minn wara, ngħid li bla dubbju kont nispjega fuqha. Jekk issib il-quotation, probabbli li kollha mħażża ser issibha.

Mistoqsi jekk kontx inħażżeż fuq quddiem jew inkella fuq wara wkoll – jekk kien ikun hemm xi ħaġa fuq wara, ngħid li fuq wara mingħalija kien ikun hemm it-Terms and Conditions u kont nispjega t-Terms and Conditions waqt l-ispjega. B'hekk il-laqgħa kienet tieħu madwar siegħa u nofs."[18]

L-Arbitru staqsa lill-Ilmentatur jekk hux qed jagħraf lis-Sur Busuttil, fejn tal-ewwel wieġeb fin-negattiv.

Kif kienet diġà saret referenza qabel fis-seduta, l-Arbitru talab lill-Fornitur tas-Servizz sabiex jiċċekkja jekk għandhomx il-kopja tal-*handwritten quotation* li kienet inħarġet sabiex din tiġi eventwalment ippreżentata.

Is-Sur Paul Bonello qal li l-klijent tiegħu ma jigdibx u sostna li min ġie jbiegħ il-poloz ġie fil-garaxx fl-inħawi tar-Rabat u biegħ polza lil erbgħa min-nies. Hu talab lill-Arbitru sabiex jagħtih l-opportunità peress li l-Ilmentatur jiftakar l-ismijiet ta' min huma, u t-talin jikkonfermaw li jiftakru li ġie raġel li biegħlu *life policy* fit-tali garaxx, fit-tali għalqa fl-*outskirts* tar-Rabat. Dan sar minħabba li l-istess Paul

[18] P. 118 – P. 121

Bonello ma riedx li l-klijent tiegħu, kontradett b'dak il-mod, b'xi mod joħroġ li għandu nuqqas ta' kredibilità.[19]

Il-Fornitur tas-Servizz qal li hemm kollox iswed fuq l-abjad u li d-dokumenti huma miktuba u ffirmati mis-Sur Josef Busuttil.

L-Arbitru qal[20] li mhuwiex ser jerġa' jtella' biex jixhed lis-Sur Josef Busuttil u stqarr li jissuspetta li kien hemm xi intermedjarju ieħor involut fil-bejgħ ta' din il-polza. Eventwalment, ta l-opportunità lill-Ilmentatur sabiex jekk iħoss li jrid jagħmel xi *Affidavit* mingħand xi ħadd li jista' jaħlef b'xi mod li jikkonvinċi lill-Arbitru, jista' jagħmel dan.

Fil-fatt, ġie mbagħad ippreżentat *Affidavit*[21] ta' MF, li kien wieħed mill-ġuvintur li, flimkien mal-Ilmentatur ġiet mibjugħa lilu wkoll polza tal-assikurazzjoni. Fi ftit kliem, MF xehed kif fis-sena 1997, meta kien għadu ġuvni ta' 26 sena, kien wara nofsinhar jiltaqa' ma' sħabu fil-garaxx tal-Ilmentatur f'post imsejjaħ tas-Salvatur. Qal li jiftakar sew li f'Settembru ta' dik l-istess sena, kien mar fuqhom raġel bi ktieb f'idejh u beda jkellimhom fuq il-*life insurances*, fejn wara li kellimhom kollha f'salt, kien ħajjarhom joħorgu *life insurance*.

Kien qalilhom li hu *broker* u semmielhom il-*life insurances* tal-*Assicurazioni Generali, Middle Sea* u tal-*GlobalCapital.* Eventwalment, saret laqgħa separata ma' kull min kien interessat, liema laqgħa damet xi nofs siegħa jew tliet kwarti. MF iddikjara li kienet ġiet mibjugħa polza lilu, lill-Ilmentatur, u lil ħabib ieħor tagħhom.

MF kompla li ma jiftakarx x'jismu dan ir-raġel, iżda li hu żgur hu li miegħu iltaqa' l-ewwel darba fil-kumpanija ta' sħabu, u darb'oħra waħdu. Ammetta li dak li qallu għamel għax dak li wiegħedu kien għoġbu, fejn oriġinarjament kienet ġiet mibjugħa lilu polza tal-*Assicurazione Generale* li mbagħad ġiet trasferita lill-*MiddleSea*. MF stqarr li kien qallu dwar il-figuri li kellu jħallas kull xahar u kemm kien ser jieħu meta tagħlaq il-polza wara ħamsa u għoxrin sena. Ix-xhud iddikjara li l-polza li kienet ġiet mibjugħa lilu għalqet fl-20 ta' Frar 2023.

Sottomissjonijiet Finali

[19] P. 121
[20] P. 122
[21] P. 125

Iż-żewġ partijiet għall-ilment ippreżentaw ukoll is-sottomissjonijiet finali tagħhom.[22]

L-Arbitru

Ra l-atti kollha tal-każ

Jikkunsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeċiedi l-każ b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ekwu, ġust u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.[23]

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta l-ammont offrut lill-Ilmentatur mal-maturità tal-polza meta dan ikkomparat mal-allegati wegħdiet li sarulu fil-mument tal-bejgħ tal-polza in kwistjoni, liema ammont huwa ferm inqas, u dan minkejja li fil-mument tal-bejgħ ma saret l-ebda referenza għal xi varjazzjoni fl-ammont ikkwotat jew inkella għal xi rata tal-imgħax.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ il-polza ilmentata, x'ġie mwiegħed lill-Ilmentatur u x'eventwalment ġie mogħti jew offrut lilu mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgħ tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan laħaqx *'l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaż-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment.'*

L-Arbitru għandu quddiemu żewġ pożizzjonijiet estremi dwar dak li verament ġara u ntqal sabiex ġiet mibjugħa din il-polza ilmentata. Primarjament, l-Arbitru ma jistax ma jinnotax kemm il-verżjoni mogħtija mir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz dwar il-mod kif sar il-bejgħ tal-polza in kwistjoni hija dettaljata u, fuq kollox, iħoss li din hija waħda kredibbli.

Mill-banda l-oħra, kruċjali li janalizża l-fatt jekk din hix kwistjoni fejn hemm xi forma ta' memorja selettiva min-naħa tal-Ilmentatur, li jiftakar dak li jrid jew li jaqbillu, jew jekk ir-rappreżentant li biegħ il-polza spjega biss is-sabiħ b'mod imprudenti.

[22] P. 134 – P. 146 u P. 149 – P. 158
[23] Kap. 555, Art. 19(3)(b)

Kemm fl-ilment oriġinarjament sottomess kif ukoll fix-xhieda tiegħu, l-Ilmentatur sostna li l-bejgħ ta' din il-polza ilmentata sar fi ftit ħin. Hu stqarr:

'Aħna, tal-erba' żgħażagħ li konna, qagħdna nisimgħuh u għamilniha hemm fil-garaxx f'qasir żmien, nofs siegħa kollox.'[24]

Fil-kontroeżami kompla li:

'Mistoqsi niftakarx u ninsab ċert li f'nofs siegħa ġie konkluż il-bejgħ ta' erba' poloz u li ħallastha dakinhar, ngħid, eżatt. Bdejniha dakinhar, imbagħad, tana l-karti u ħallasniha minn dakinhar ...'[25]

Iżda, meta mbagħad waqt l-istess kontroeżami saret referenza għall-fatt li l-ħlas tal-ewwel *premium* sar fil-5 ta' Novembru 1997, l-Ilmentatur stqarr mod ieħor. Hu qal:

'Ngħid li hu qalilna li għandna nirċievu l-karta meta għandna nħallsu l-polza.'[26]

L-Arbitru jinnota li din ma kinitx l-unika inkonsistenza fl-argumenti mressqa mill-Ilmentatur. Fl-ewwel seduta tat-30 ta' Lulju 2024, l-Ilmentatur xehed li:

'... konna fil-garaxx insewwu fl-għalqa tagħna (mingħalija kien is-Sibt) u ġie bniedem u beda jkellimna fuq l-insurance ...' [27]

Hu kompla b'dak ikkwotat aktar 'il fuq fejn iddikjara li l-polza saret fil-garaxx f'temp ta' nofs siegħa kollox.

Permezz ta' din id-dikjarazzjoni, l-Ilmentatur jagħti x'jifhem li saret biss laqgħa waħda u ġie konkluż il-bejgħ. Tant hu hekk li qal:

'U aħna lanqas ċans ma kellna. Spjegalna fuq kif ser jaħdmu, għamilhielna, ħallasniha u barra bid-daqq.'[28]

Qal ukoll li r-rappreżentant li kien biegħlu l-polza kien mar darba qabel u kien tard, mar it-tieni darba u kellem lil tal-garaxx ta' quddiemhom, u kif kien hemm

[24] P. 62
[25] P. 114
[26] *Ibid*.
[27] P. 62
[28] *Ibid*.

qalilhom biex jagħmlu polza, u l-Ilmentatur innifsu qallu biex meta jrid jgħaddi. Dan tal-aħħar insista li għalih mar biss darba. Hu kompla li:

'... darba ġie, kellimni u kollox, u pprepara l-karti. Dam xi nofs siegħa jparla magħna u spjegalna; u ddeċidejt li nagħmilha u għamiltha. Kienet tidher li kienet tajba. Ngħid li f'meeting wieħed mexxejna.'[29]

Ta' min isemmi l-fatt li l-Ilmentatur talab lill-Arbitru sabiex titressaq dikjarazzjoni ta' wieħed mill-ħbieb tiegħu li kien ukoll preżenti meta mar iżurhom ir-rappreżentant, liema talba ġiet milqugħa mill-istess Arbitru.

L-Arbitru jifhem li l-intenzjoni tal-Ilmentatur sabiex titressaq din ix-xhieda kienet bl-għan li tiġi kkorroborata d-dikjarazzjoni tal-Ilmentatur innifsu dwar dak li ġara. Iżda, ma jistax ma jiġix innotat li, eventwalment, dan ma ġarax, għax ix-xhud referut (MF), indika affarijiet li kienu kemmxejn differenti minn dak allegat mill-Ilmentatur.

Kuntrarjament għal dak li qal l-Ilmentatur, ix-xhud MF spjega kif meta mar iżurhom l-ewwel darba r-rappreżentant, huma kienu fil-garaxx tal-Ilmentatur innifsu. Ammetta wkoll li, kif anke qal l-Ilmentatur, l-ewwel darba kien kellimhom l-erbgħa f'daqqa u kien hemm li ħajjarhom jagħmlu polza.

Ix-xhud qal ukoll li r-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz kien semmielhom diversi poloz maħruġa minn kumpaniji differenti filwaqt li l-Ilmentatur stqarr li kien kellmu biss fuq il-polza offruta mill-Fornitur tas-Servizz.

Fix-xhieda tiegħu, ir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz ma ċaħadx li kien hemm iżjed minn polza waħda li seta' joffri lill-Ilmentatur u sħabu, iżda ammetta li:

'… jista' ikun li mill-mistoqsijiet preliminari li konna nistaqsu dak iż-żmien, tidentifika li għal dan l-aħjar it-tali polza minħabba assikurazzjoni, minħabba life cover, l-investiment, skont l-età ta' dik il-persuna.'[30]

Fid-deher ta' dan kollu, huwa indiskutibbli l-fatt li, kuntrarjament għal dak li l-Ilmentatur ipprova jallega jew inkella jagħti l-impressjoni, il-bejgħ ta' din il-polza ilmentata ma sarx biss f'laqgħa waħda u f'temp ta' ftit ħin kif, fil-fatt, jikkorrobora

[29] P. 63
[30] P. 119

anke ma' dak li qal ir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz flimkien mad-dokumentazzjoni li ġiet iffirmata mill-Ilmentatur innifsu.

Dan minbarra l-fatt ukoll li, minkejja li indika li l-ammont ikkwotat kien ġie mwiegħed lilu, indirettament, l-Ilmentatur innifsu ammetta li ma kien ġie garantit lilu l-ebda ammont partikolari, u dan meta qal li:

'... hu dejjem kien jitkellem circa; bejn wieħed u ieħor kien jitkellem: minn għoxrin sa tnejn u għoxrin; minn Lm30,000 sa Lm32,000.'[31]

Evidentement, l-Ilmentatur qed iressaq dan l-ilment minħabba l-fatt li l-ammont offrut lilu mal-maturità huwa inqas minn dak li hu kien qed jistenna li jirċievi. F'dan il-każ, huwa diffiċli li jiġi aċċettat li kulma fehem l-Ilmentatur minn dak li qallu r-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz kien biss li l-ammont li kellu jingħata lilu mal-maturità kien ta' Lm31,500.[32]

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir '*compunding*' b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fl-1997, ma kinitx xi ħaġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal 25 sena sħaħ. Anke persuna mhux tant intiża fil-finanzi tifhem li mhux floku tassumi li dawn ir-rati kienu ser jibqgħu f'dak il-livell għal 25 sena speċjalment peress li l-kontribuzzjonijiet tiegħu kienu mifruxa fuq 25 sena u mhux xi *'lump sum investment'* li tista' tiġi investita mill-ewwel biex torbot ir-rati tal-imgħax għal żmien twil. Dan apparti li dak iż-żmien *bonds* għal terminu twil fil-Lira Maltija ma kinux jeżistu.

L-Arbitru jifhem li polza bħal din ilmentata taħdem hekk kif spjegat mill-Fornitur tas-Servizz fit-tweġiba għall-ilment u anke minn Victor Farrugia fl-*Affidavit* tiegħu, u mhu fl-ebda ħin jiddeċiedi mod ieħor. Iżda, min-naħa l-oħra, jħoss li l-Fornitur tas-Servizz messu kien aktar kawt fil-kwotazzjonijiet li joħroġ u flok waħda messu ħareġ *spectrum* ta' kwotazzjonijiet maħduma b'rati differenti għax fuq perjodu ta' 25 sena xejn ma' jibqa' stabbli. Fil-fatt, ingħad li wara s-sena 2000, bdew joħorġu tliet kwotazzjonijiet u mhux waħda, u dan jgħin biex il-klijent jifhem li ma kien hemm xejn garantit għal 25 sena.

[31] P. 114
[32] P. 9

Għalhekk għar-raġunijiet kollha mogħtija aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni, l-Arbitru jiddeċiedi li l-ilment huwa wieħed ġust, ekwu u raġonevoli, u ser jilqgħu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-deċiżjoni.

Kumpens

F'dan il-każ, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-Ilmentatur, sal-limitu ta' fejn kienu leġittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tiegħu kienu li mal-maturità tal-polza kien ser jirċievi s-somma ta' €73,437,[33] li iżda fid-data tal-maturità ġew offruti ferm inqas.

Iżda, ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentatur kienu kompletament leġittimi.

L-Arbitru jrid jasal għal kumpens li jrid ikun ibbażat fuq ġustizzja ekwitattiva kif huwa sanzjonat li jagħmel espressament permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta. Filwaqt li jara wkoll li dan l-ammont ikun raġonevoli, ma jistax ikun preċiż minħabba li hemm diversi fatturi li jridu jiġu ikkunsidrati.

Minkejja li mal-maturità tal-polza, l-ammont offrut lill-Ilmentatur ma kien xejn viċin dak oriġinarjament ikkwotat lilu, ma ġiet ippreżentata l-ebda prova li dak iż-żmien, hu kellu xi għażliet oħrajn ta' investiment jew tfaddil u li minnhom seta' jkollu ritorn daqs dak ikkwotat jew iktar u, għalhekk, ifisser li ma ġiet ippreżentata l-ebda prova ta' xi *opportunity loss* imġarrab mill-Ilmentatur innifsu.

Dan minbarra l-fatt ukoll li permezz ta' din il-polza, l-Ilmentatur żgur li ma kellu xejn x'jitlef. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-ħajja, l-Ilmentatur kellu ċ-ċans li jikkontribwixxi għat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jħallas ammont żgħir kull sena għal ħamsa u għoxrin sena sħaħ.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru ħares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment tagħha kien ta' kważi tlieta fil-mija,[34] li fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin u, għalhekk, dan għandu jiġi wkoll ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investiment kien sostanzjalment garantit.

[33] *Ibid*.
[34] P. 86

Għalhekk, meta qies iċ-ċirkostanzi kollha tal-każ, l-Aribtru wasal għad-deċiżjoni li mhux ekwu li jilqa' t-talba sħiħa tal-Ilmentatur. Dan għal raġunijiet diġà mfissra hawn fuq u anke għaliex:

- L-Ilmentatur ma kienx ġustifikat jassumi li r-rati prevalenti fl-1997 kienu ser jibqgħu applikabbli għal 25 sena sħaħ ġaladarba l-investiment tiegħu ma kienx fuq bażi *lump sum.*

- Il-kundizzjonijiet tal-*quotation* kienu għand l-Ilmentatur għal żmien biżżejjed qabel ma ġie ffinalizzat l-impenn għall-polza ilmentata, u minkejja li hu ammetta li ma ħa l-ebda inizzjattiva sabiex jistaqsi jew jieħu parir ulterjuri dwar dak offrut lilu, hu kellu kull ċans jifhem dak li kien garantit u dak li kien stimat. Fil-fatt, il-*Proposal Form*[35] ġiet kompluta fis-6 ta' Settembru 1997, l-i*Statutory Notice*[36] ġiet iffirmata fit-13 ta' Settembru 1997, filwaqt li l-kwotazzjoni uffiċjali maħruġa mill-Fornitur tas-Servizz hija datata 9 ta' Diċembru 1997.[37] Il-Fornitur tas-Servizz indika[38] li fil-frattemp, preċiżament fit-30 ta' Novembru 1997, l-Ilmentatur għamel it-testijiet mediċi neċessarji.

- Meta tingħata stima għal affarijiet li jseħħu fi żmien qasir huwa raġonevoli li wieħed jistenna li l-varazzjoni tar-realtà mill-istima tkun żgħira. Iżda stima għal żmien 25 sena ma tistax raġonevolment tistenna li l-varjazzjoni tkun żgħira, għax 25 sena huwa żmien twil u kollox jaf jinbidel, u ma hawn ħadd li jista' jbassar x'ser jiġri mill-investimenti fi żmien daqstant twil.

Għalhekk l-Arbitru jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħata lill-Ilmentatur bħala kumpens hija dik ta' **€4,326**

Għaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c.* tħallas lill-Ilmentatur is-somma ta' erbat elf, tliet mija u sitta u għoxrin ewro (€4,326) b'żieda mas-somma diġà offruta, *cioè*, mas-somma ta' €28,838.25[39] u, għalhekk, iħallsu s-

---

[35] P. 17
[36] P. 106
[37] P. 19
[38] P. 155
[39] P. 36

somma kumplessiva ta' €33,164.25 (tlieta u tletin elf, mija u erbgħa w sittin punt tnejn ħamsa ewro).

Bl-imgħax ta' 2.9%[40] minn ħamest ijiem tax-xogħol wara d-data ta' din id-deċiżjoni sad-data tal-ħlas effettiv.

L-ispejjeż ta' dan il-każ huma għall-Fornitur tas-Servizz.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

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

[40] Rata kurrenti MRO (*Main Refinancing Operations*) tal-Bank Ċentrali Ewropew

L-Ispejjeż tal-Proċeduri

Skont l-artikolu 26(3)(d) tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) (‘l-Att’), l-Arbitru ddeċieda min għandu jħallas l-ispejjeż tal-proċeduri u f’liema proporzjon, skont iċ-ċirkostanzi partikolari tal-każ.

L-ispejjeż tal-proċeduri mhumiex limitati għall-pagament tal-ispejjeż applikabbli fuq ilment magħmul mal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (preżentament Ewro25), imma jistgħu wkoll jinkludu kull pagament raġonevolment u legalment applikabbli ta’ spejjeż professjonali u legali mħallsa mill-Ilmentatur, limitati għal atti ppreżentati matul il-każ. Tali spejjeż professjonali m’għandhomx jinkludu spejjeż ġudizzjarji jew ħlasijiet oħra kontinġenti magħmula barra l-proċeduri tal-każ.

L-ammont ta’ tariffi u spejjeż rigward servizzi professjonali jew ta’ konsultazzjoni mogħtija lill-konsumaturi relatati mat-talbiet jew proċeduri taħt l-Att, li jistgħu legalment u raġonevolment jintalbu bħala parti mill-ispejjeż tal-proċeduri, mhumiex speċifikati fid-dispożizzjonijiet preżenti tal-Att.

L-Arbitru jistenna iżda li tali tariffi u spejjeż għandhom jirriflettu t-tariffi u spejjeż hekk kif stipulati u applikabbli għal proċeduri magħmula fil-Qorti Ċivili ta’ Malta fil-Kodiċi ta’ Organizzazzjoni u Proċedura Ċivili.