Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 090/2024

SE

('l-Ilmentaturi')

vs

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

('il-Provditur tas-Servizz')

Seduta tal-31 t'Ottubru 2024

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-Ilmentaturi issottomettew li huma mhux qed jaqblu mas-somma ta' €23,574.47 offruta lilhom mill-Provditur tas-Servizz mal-maturità tal-polza u dan minħabba li fil-mument tal-bejgħ tal-istess polza, kienu ġew imwiegħda u aċċertati li s-somma ta' €53,797.37 (Lm23,089) kienet garantita u dan mingħajr ma tiġi mnaqqsa l-ebda taxxa.

L-Ilmentaturi insistew li din is-somma allegatament imwiegħda flimkien mal-fatt li l-Provditur tas-Servizz kien kumpanija serja kienu li ħajruhom sabiex jaċċettaw li jixtru l-polza hekk kif offruta lilhom. Stqarrew li huma dejjem żammew mal-obbligi tagħhom billi ħallsu l-pagamenti dovuti minnhom fil-ħin u, għaldaqstant, jippretendu li l-Provditur tas-Servizz jagħmel l-istess.

L-Ilmentaturi indikaw ukoll li minkejja li l-Provditur tas-Servizz qed iġib diversi skużi li mhux ser jingħataw dak li kien imwiegħed lilhom minħabba s-sitwazzjonijiet ekonomiċi internazzjonali tul is-snin, huma jħossu li ma jaħtu xejn f'dan kollu, u li fuq kollox, il-Provditur tas-Servizz messu għamel investimenti aħjar u iktar bil-għaqal. Qalu li, fuq kollox, skont it-tabella li turi l-*bonuses*

[1] P. 3

dikjarati li ġiet mibgħutha lilhom, jidher li dawn l-istess *bonuses* huma dejjem neżlin fejn anke niżlu għal 0.90% fis-sena 2022, meta f'din l-istess sena, il-qligħ dikjarat mill-Provditur tas-Servizz fir-rapport annwali tiegħu kien jammonta għal EUR 17.2 miljun li huwa l-ogħla li qatt ġie rreġistrat.

Fid-deher ta' dan kollu, l-Ilmentaturi qed jitolbu[2] li jingħataw is-somma ta' €53,797.37, li kienet is-somma oriġinarjament imwiegħda lilhom meta xtraw din il-polza ilmentata.

Ra t-tweġiba[3] tal-Provditur tas-Servizz

1. Illi fl-ewwel lok, is-soċjetà esponenti tixtieq tirreferi għall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 56330N ma kienx ekwivalenti għall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-soċjetà esponenti fil-mument tal-bejgħ tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi qegħdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeċiedi illi s-soċjetà esponenti tiġi ordnata tħallas lill-ilmentaturi s-somma ta' Euro 53,797.37 (Lm23,089) inkluż il-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 23,574.47 fir-rigward tal-polza bin-numru 56330N.

2. F'dan ir-rigward, is-soċjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentaturi ma sofrew l-ebda danni u għalhekk m'huwa dovut l-ebda kumpens a favur tagħhom għax it-talbiet tal-ilmentaturi huma infondati fil-fatt u fid-dritt u għandhom jiġu miċħuda bl-ispejjeż, minħabba diversi raġunijiet.

3. Fl-ewwel lok, l-ammont li qed jippretendu li jirċievu l-ilmentaturi huwa ibbażat biss fuq **<u>stimi</u>** (fol. 12 u Dok. MSV 1 hawn annessa) (*estimate* jew *illustration*) li saru fiż-żmien meta l-ilmentaturi kienu qed jixtru l-polza *de quo*. Kieku wieħed seta' jieħu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura ifisser li l-*Estimated Maturity Value 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

---

[2] P. 3
[3] P. 64 – P. 68

minflok tifsira żbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati tagħhom.

4. Il-kwotazzjonijiet li s-soċjetà esponenti kienet tat lill-ilmentaturi fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu ibbażati fuq ir-rati ta' qligħ li kienu qed jintużaw dak iż-żmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma "*Estimated Maturity Values"* ibbażati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u ċ-ċirkostanzi ta' dak iż-żmien u fuq l-informazzjoni illi kellha dak iż-żmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. F'dan l-istadju għandu jingħad ukoll illi qabel il-ħruġ tal-polza in kwistjoni, l-ilmentaturi kienu konxji illi kienu qed jagħmlu investiment kif jirriżulta mill-*proposal form* li huma stess kienu iffirmaw fil-15 ta' Marzu 2000 (fol. 14 – 15).

5. F'dan il-kuntest, għandu jiġi apprezzat illi l-element ta' investiment fil-polza in kwistjoni u għalhekk il-fatt illi l-*maturity value* żgur li ma setax ikun garantit joħroġ b'mod ċar mill-*quotations* minħabba illi juri li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgħa ta' avarija, ngħidu aħna is-soċjetà esponenti kienet diġà qed tipprospetta li l-polza setgħet immaturat jew b'valur wieħed fl-ammont ta' Lm17,103/Lm17,118 jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Lm23,089/Lm23,110, Għandu jirriżulta ċar allura li l-ebda ammont ma kien ġie garantit ħlief għas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 13,964.59. Jirriżulta illi l-ilmentaturi ibbażaw it-talba tagħhom fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*.

6. Barra minn hekk, il-*quotations* in kwistjoni jiddistingwu bl-akbar mod ċar bejn is-*"sum assured",* l-*"Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus"* u l-*"Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus"* u għalhekk ikomplu jsostnu illi l-ammonti indikati fl-istess dokument bħala *"estimated"* ma kinux garantiti u li s-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 13,964.59 kien l-unika ammont garantit.

   Fil-fatt, fejn is-*sum assured*, il-*quotation* ipprovdiet illi ***"Guaranteed Minimum amount payable on first death during the policy term, Sum Assured (or the value of the policy account including Reversionary Bonus and Terminal Bonus (if any) (if greater)."***

7. **<u>Is-soċjetà esponenti tixtieq taċċenna illi hija kienet tat informazzjoni suffiċjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u cioè qabel il-ħruġ tal-polza fil-mument tal-ħruġ tal-*quotations*, fil-mument tal-ħruġ tal-polza permezz tat-*terms and conditions* tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni</u>**.

8. Fil-fatt, il-*quotation* li kienet inħarġet fil-15 ta' Marzu 2000 (fol. 12) tgħid illi *"The quotation provided is for **<u>illustration only and does not confer any rights</u>**".* Barra minn hekk fl-istess *quotation* wieħed isib illi *"**<u>IMPORTANT NOTES OVERLEAF</u>**: Please read carefully these notes before accepting and signing this quotation."* L-*Important Notes* li kienu annessi ma' dik l-istima (li ma ġewx ippreżentati mill-ilmentaturi u għalhekk qed jiġu hawn annessi u mmarkati bħala Dok. MSV2) jagħmluha ċara illi

   *"The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end. **<u>Depending on the performance of the company, bonus rates may go down as well as up.</u>"***

   In oltre, l-istess *Important Notes* jgħidu illi *"Depending on its profits experience the Company **<u>may</u>**, 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. **<u>However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether</u>**."*

9. Barra minn hekk, fil-15 ta' Marzu 2000, **<u>l-ilmentaturi iffirmaw ukoll dokument magħruf bħala *"Product Information"*</u>** <u>(kopja hawn annessa u mmarkata bħala Dok. MSV 3) fejn hemm spjegat fost ħafna affarijiet kif jiġu ikkalkulati u mħallsa il-*Policy Bonuses*</u>. Dan id-dokument jispjega illi:

   "With Profits policies <u>may</u> 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, <u>if declared at the option of the Company</u>,

are normally expressed as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount after payment of the ten full years' Premium.

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

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

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

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

10. Fil-fatt, fis-snin reċenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Fuq dan is-soċjetà esponenti tixtieq tiċċara illi d-dħul mill-investiment beda nieżel drastikament mis-snin 2000 'il quddiem minħabba l-ewwel reċessjoni minn tlieta li kien hemm wara li kienet inħarġet il-polza in kwistjoni. Madankollu s-soċjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjonijiet li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont iċ-ċirkostanzi finanzjarji ta' dak iż-żmien u għalhekk aġixxiet in *bona fede.*

11. In oltre, anke wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar tagħha, is-soċjetà esponenti baqgħet taġixxi in *bona fede* minħabba li hija dejjem immaniġġjat l-*MSV With Profits Fund* u fl-aħjar interess tad-detenturi tal-poloz tagħha. L-immanniġġjar tal-fond huwa taħt skrutinju mhux biss 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-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soġġett għal dawn il-kambjamenti u ċaqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll oħrajn illi ġewwa fihom tinvesti s-soċjetà esponenti.

    L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jiżviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittieħed bħala vanġelu u, kif jaf kulħadd, il-valur tal-investiment jista' jogħla

kif ukoll jinżel u l-passat mhuwiex garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta ġiet mibjugħa lill-ilmentaturi bl-ebda mod qatt ma ġiet deskritta li kienu garantiti kif fil-fatt ġià ġie spjegat fis-suespost.

Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn ħlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-seħħ il-polza in kwistjoni; b'dan però illi jekk wieħed jagħmel analiżi dettaljata fejn jittieħdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uħud biss minnhom) wieħed jasal għall-konklużjoni 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 komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*. Fil-fatt, id-differenza bejn l-*Investment Premium* imħallas mill-ilmentaturti u l-*maturity value* tal-polza ammonta għal Ewro 7,630.38 u, cioè, *gross rate of return* ta' 3.6%.

12. Irid jingħad ukoll illi ta' kull sena, is-soċjetà esponenti dejjem żammet lill-ilmentaturi mgħarraf 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-ilmentaturi (kif għamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha tagħha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* (li annessi mal-ilment) li magħhom kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ *Media Release*, (kopja ta' uħud minnhom qed jiġu hawn annessi u mmarkati bħala Dok. MSV 4). Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena għal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-sħiħ dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena għal sena.

13. Għandu jiġi innotat illi l-unika ħaġa li kien qed jinbidel minn sena għall-oħra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*, li s-soċjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li tagħmel

14. In oltre, apparti li l-kliem *Cash Value Estimates* u *estimated Reversionary Bonus* u *estimated Reversionary Bonus and Terminal Bonus Estimated Maturity Value u Illustration* użati fil-*Quotations* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, **l-*Important Notes* annessi mal-*Quotations*** u l-*Important Notes*

annessi mal-*Bonus Statements* maħruġa kull sena kif ukoll il-*media releases* jagħmulha ċara li rati tal-bonus ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u għalhekk l-investimenti setgħu jitilgħu jew jinżlu.

15. Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendu li jirċievu l-ilmentaturi mhu xejn ħlief id-differenza bejn is-somma stmata (*estimate* jew *illustration*) fil-*Quotations* oriġinali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentaturi taħt il-polza *de quo* u għalhekk is-soċjetà esponenti kienet disposta li tħallas dan l-ammont lill-ilmentaturi.

16. F'dan ir-rigward, irid jingħad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suġġett prinċipali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurati matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament għandha prezz u liema prezz qed jiġi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment tagħhom. 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-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-każ tal-polza in kwistjoni kien l-ammont ta' Lm5,995 (Eur 13,964.59).

Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (fol. 18 – 31) jgħid b'mod ċar illi *"The **COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)*** (emfasi miżjud) *and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee name din 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-soċjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali tagħha għax laħqet l-għanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza laħqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 23,574.47 fil-każ tal-polza in kwistjoni liema ammont jirrappreżenta l-valur tal-*Policy Account* għax dam fil-fatt eċċeda l-*value* tal-*Basic Sum Assured.* 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, il-polza in kwistjoni ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-ħajja li mhux ġeneralment disponibbli taħt forom oħra ta' tfaddil regolari.

17. Fil-kuntest tal-*maturity value*, is-soċjetà esponenti tixtieq tispjega illi dan l-ammont jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Fil-*policy Schedule* tal-polza in kwistjoni (fol. 17), fir-rigward tal-*investment Premium* jingħad espressament illi *"In respect of each Premium paid, Lm142.60 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which* ***may*** *be declared by the Company from time to time."*

    Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Però, il-ħlas ta' dawk il-*bonuses* li kienu iddikjarati matul is-snin kienu garantiti li jitħallsu mill-ilmentaturi. In oltre, irid jingħad illi l-*Investment Premium*, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza, kien jammonta għal Euro 15,944.09 kien fil-fatt ukoll garantit u dan għall-kuntrarju ta' investimenti oħra bħala ma huma il-*unit-linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit.

18. Mingħajr preġudizzju għas-suespost, is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq illi l-bejgħ tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgħ tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi ġew ippreżentati bl-Avviż Statutorju maħruġ skont il-provvediment tar-regolament tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Ħajja (Avviż Statutorju) (Avviż Legali 129 tas-sena 1989) kif is-soċjetà esponenti kienet rikjesta li tagħmel mil-liġi fil-mument tal-konklużjoni tal-polza liema Avviż ġie iffirmat mill-ilmentaturi stess.

    L-Avviż in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jaħsbuha mill-ġdid u jekk ikunu jixtiequ jerġgħu lura min-negozju fi żmien 15-il jum minn meta jingħataw dan l-Avviż. Dan l-Avviż kien maħsub sabiex proprju jiġu evitati xi okkażjonijiet fejn tkun saret xi pressjoni jew għal kwalsiasi raġuni d-detentur ikun irid jerġa' jaħsibha jew ireġġa' lura d-deċiżjoni tiegħu. Jidher b'mod ċar illi l-ilmentaturi m'eżerċitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviż, tant li imbagħad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in

kwistjoni. Is-soċjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviż Statutorju in konnessjoni mal-polza in kwistjoni iffirmata mill-ilmentaturi li qed jiġi mmarkati bħala Dok. MSV 5.

19. Finalment, is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq għall-aħħar darba illi hija qatt, fl-eżekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 56330N, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma żgwidatx lill-ilmentaturi fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet neċessarja lilhom sabiex jieħdu d-deċiżjoni tagħhom sabiex jidħlu għall-kuntratt in kwistjoni; u, għalhekk, m'għandhiex tkun ordnata sabiex tħallas kumpens lill-ilmentaturi oltre l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 23,574,47 jew spejjeż ta' din il-proċedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jiġi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eċċezzjonijiet ulterjuri.

Seduti

Fl-ewwel seduta tat-30 ta' Lulju 2024, is-Sur SE ('l-Ilmentatur') xehed li:

"Ngħid li fis-sena 2000, irċevejt telefonata mingħand wieħed li qal li kien rappreżentant tal-MSV Life. Ngħid li aħna ma konniex nemmnu fihom dawn l-affarijiet u ma nafx kif ġab it-telefon tiegħi.

Ngħid li kien ċempel xi tliet darbiet u meta ċempel it-tielet darba għidna ħalli naraw x'ried jgħid. Qalilna li xtaq jiġi d-dar u ġie d-dar. Ngħid li dan kien Wallace Falzon.

Ngħid li beda jfiehemna. L-ewwel ġurnata għidnilu li ser naħsbuha. Imbagħad, reġa' ċempel. Ngħid li meta spjegalna rajna l-ewwelnett is-serjetà tal-kumpanija, iċ-ċifri kienu attraenti u meta staqsejnih fuq iċ-ċifri, ċifra minnhom speċifikament hija r-Reversionary Bonus bit-Terminal Bonus fejn offrielna Lm23,089 dak iż-żmien. (Life Assurance Quotation, paġna 12, annessa mal-ilment).

Meta spjegalna kollox staqsejnih kinitx garantita u kinitx tax free. Qalilna li tax free u garantita. Ngħid li aħna staqsejnih kinitx garantita għal darba, darbtejn, tliet darbiet. U dejjem qal li garantita. Dan kien fit-tieni meeting

għax fl-ewwel meeting kien spjegalna u fit-tieni meeting ġie d-dar biex jara kif ser niddeċiedu.

Ngħid li fl-ewwel meeting naħseb għamilna siegħa. U bejn l-ewwel meeting u t-tieni meeting kien hemm xi ġimgħa. Ngħid li fit-tieni meeting imlejna l-karti u staqsejtu ħafna affarijiet specjalment il-mara li bdiet tistaqsih it-trufijiet l-oħra.

Ngħid li jien id-deċiżjoni ħadtha fuq is-serjetà tal-kumpanija, fuq is-somma li qalilna li kienet garantita għal darba, tliet darbiet u għax kienet tax free. Imbagħad aħna ddeċidejna li sa dak iż-żmien, 24 sena oħra, jien kont noħroġ bil-pensjoni, ikollna xi ħaġa tagħmel tajjeb għall-pensjoni, nagħtu xi ħaġa lit-tfal u, għalhekk, morna għaliha.

Ngħid li dak iż-żmien li għamilna l-polza kont Assistant Manager mal-Airmalta. Naf naqra tajjeb bl-Ingliż. Ngħid li s-Sinjura ma kinitx taħdem.

Ngħid li aħna qed nippretendu li la konna nħallsu mhux fil-ħin, imma qabel il-ħin; ħallasna dejjem tajjeb in full and on time. U anke meta waqajna bit-3-day/4- day week ix-xogħol xorta bqajt inħallas. Spiċċajt bil-pensjoni, li hi inqas mill-paga, u xorta bqajna nħallsu sa Marzu li għadda. Aħna kelmitna żammejniha imma huma ma żammewx tagħhom fuq l-ammont ta' din is-somma.

Jien qed nippretendi li jħallsuna s-somma kollha ekwivalenti għal Lm23,000 kif wiegħeduna.

Ngħid li aħna ġejna misled."[4]

Is-Sinjura TE ('l-Ilmentatriċi') ikkonfermat dak kollu li qal żewġha, filwaqt li żiedet li:

"Ngħid li jiena staqsejt ħafna għax għidt aħna b'paga waħda, b'familja. M'għandniex xi lussu imma almenu t-tfal meta jikbru nkunu nistgħu nagħtuhom xi ħaġa u aħna bil-pensjoni ngħaddu tajjeb.

[4] P. 80 - 81

Jiena nippretendi la aħna żammejna l-obbligu tagħna, għandhom iżommu l-obbligu tagħhom." [5]

Fil-kontroeżami, l-Ilmentatur stqarr li:

"Qed jingħad li r-rappreżentant tal-MSV waqt il-laqgħa tana l-Important Notes (Dok. MSV 2) u l-Product Information (Dok. MSV 3) li dawn jgħidulna li r-rati jistgħu jitilgħu u jinżlu u li dawn iffirmajnihom waqt li konna fil-laqgħa.

Nikkonferma li fuq Dok. MSV 2 dawn huma l-firem tagħna u nikkonferma li dawn id-dokumenti ġew mogħtija lilna waqt it-tieni meeting.

Qed jingħad li jien investejt f'din il-polza minflok ma ħallejt il-flus il-bank.

Ngħid li kieku ħallejnihom il-bank naħseb konna mmorru aħjar. Apparti hekk, dak iż-żmien li bdejna nħallsu, bdejna nieħdu mill-paga mhux mill-flus tal-bank, jiġifieri flok għamilna kapriċċ lit-tfal bdejna nħallsu din il-polza.

Qed jingħad li apparti l-investiment, ridt nagħmel life cover biex tkopri r-riskju tal-mewt tiegħi, jiġifieri din il-polza minbarra l-element ta' investiment kellha dan il-life cover.

Ngħid li qalilna li jekk immutu ser nieħdu tal-funeral." [6]

Waqt l-istess kontroeżami, l-Arbitru staqsa[7] jekk giex spjegat lilhom li f'każ li xi ħadd minnhom ġie nieqes l-għada li għamlu l-polza, kienu jitħallsu s-somma ta' Lm5,998, l-Ilmentatur irrisponda fl-affermattiv.

Ġie eventwalment ippreżentat l-*Affidavit*[8] ta' Victor Farrugia bħala *Chief Operations Officer* tal-MSV, li dan iżda sostanzjalment jirrepeti dak li kien diġà intqal fir-risposta oriġinali sottomessa.

Fit-tieni u l-aħħar seduta tat-22 t'Ottubru 2024, sar il-kontroeżami lil Victor Farrugia filwaqt li xehed ukoll Wallace Falzon, il-persuna li biegħet il-polza in kwistjoni lill-Ilmentaturi.

Fil-kontroeżami, Victor Farrugia iddikjara li:

---

[5] P. 81
[6] P. 81 - 82
[7] P. 82
[8] P. 84 - 107

"Qed jingħad li fil-paragrafu 28 jien għidt li l-ilmentaturi għamlu xi insinwazzjonijiet u mistoqsi x'inhuma dawn l-insinwazzjonijiet, ngħid li qed nirreferi għall-ilment fejn l-ilmentaturi kitbu fuq l-obbligi u l-wegħdiet li għamilna u kitbu, 'MSV Life kien missha għamlet investimenti aħjar u iktar bil-għaqal,' u għalina dawk huma insinwazzjonijiet bla bażi." [9]

Mill-banda l-oħra, Wallace Falzon xehed li:

"Nikkonferma li jien biegħejt il-polza numru 56330N tal-Endowment Assurance with Profits tal-MSV lis-Sinjuri SE & TE fir-rigward tal-Quotation (paġna 12 tal-proċess).

Biex inkun fair ngħid li għaddew 25 sena u, allura, ma niftakarx id-dettalji ta' dan il-każ partikolari. Però, ngħid li kelli rutina u r-rutina kienet li jien nispjega l-prodott bit-tajjeb u l-ħażin tiegħu. Inħalli lill-klijent jaħsibha wara li nkun tajtu karti biex jirrifletti fuqhom. U jekk ikunu interessati jagħmlu l-investiment.

Ngħid li kien isir il-final paperwork fit-tieni appuntament flimkien mal-pagament. Kont nispjega li għad trid tgħaddi minn proċess fejn trid tiġi aċċettata mill-Middlesea Valletta u li mbagħad għandhom 15-il ġurnata Statutory Notice, jiġifieri jistgħu ibiddlu fehemthom wara.

Din hija l-proċedura standard li jien niftakar għal kulħadd.

Dwar kif kont nispjega l-polza, I am sure there will be some details li ma niftakarx, però, in a nutshell, il-prodott tal-Endowment Assurance with Profits kellu two main principles, għandek is-Sum Assured li kienet tinħadem b'formola qishom logbooks, jiġu ikkalkolati skont l-età ta' wieħed u tal-persuna l-oħra u subject to underwriting, jiġifieri jekk jiżdied ir-riskju, is-somma assigurata kienet tinżel. U l-istess formola, hemm numri oħra, jwassluk għall-projected maturity jekk qed tinqasam fi tnejn: waħda bir-Reversionary Bonus u l-oħra bit-Terminal Bonus.

Kont nispjega li t-Terminal Bonus it's a bit of a question of luck jekk jingħatax fl-aħħar jew le. Però, l-kumpanija kellha kull intenzjoni li tagħti Terminal

[9] P. 108

Bonus; u r-Reversionary Bonuses kienu subject to the declared bonuses li jsiru kull sena.

Ngħid li sal-perjodu li s-Sinjuri SE & TE kienu investew, ir-rata kienet stabbli, kienet 6.75%. Ngħid li wara, jekk m'inix sejjer żball, kienet telgħet tikka, kienet saret 7%, imbagħad, bdiet nieżla, però, dan kien ikun rifless fl-istatements li kienu jirċievu kull sena.

Rigward is-Sum Assured ngħid li kienet garantita u kienet tinħadem bil-formola li jkollok. Jien kont inħobb naħdem joint u kont nispjega li jekk Alla jħares qatt imut xi ħadd, tintiret mis-second party.

Qed niftakar issa li l-polza kienet tax free, ma nafx jekk għadhomx għax ili li waqaft minn dan ix-xogħol ħdax-il sena.

Is-somma assigurata hija guaranteed in case of death sakemm il-profitt tal-Endowment ma jaqbiżx dak l-ammont, whichever is the highest.

Ngħid li kont nispjega li jekk bniedem miet l-għada, jirċievi s-somma assigurata li f'dan il-każ kienet kważi Lm6,000.

Ngħid li int qatt ma tista' tagħti garanzija finali, però, jekk ir-rati tal-bonuses ikunu ġew iddikjarati, dawk huma guaranteed to be paid at maturity or prior death of the life assured. U għal dawn id-declared bonuses kienu jirċievu statement kull sena.

Qed niġi referut għal Dok MSV 1 li hu l-Important Notes u dokument ieħor, il-Product Information. Ngħid li dawn ma kontx naqrahom kelma b'kelma. Il-karti kienu jkunu għand il-klijent u seta' jiċċekkja dak kollu li nkun għidt, għax kien ikun hemm ħafna affarijiet li ma kinux applikabbli, pereżempju, jiena ma kontx komdu nagħti Additional Benefits għax for the premium paid, ma kontx narah realistic the benefit for the clients. Allura, lanqas biss ma kont nirreklamahom. Kont ngħidilhom, 'Hawn dawn il-benefiċċji addizzjonali, imma għall-policy personali tiegħi m'għamilthomx.' Forsi ma kontx qed inkun faithful biżżejjed mal-kumpanija imma f'dan il-każ kont nippreferi ngħid dawn il-punti.

Fir-rigward tal-Important Notes, kont nitkellem fuq is-Sum Assured, ir-Reversionary u t-Terminal Bonuses u l-Cash Surrender Penalties – x'jiġri jekk inti tiddeċiedi li tieqaf qabel.

Rigward jekk għamiltx pressjoni lis-Sinjuri biex jixtru l-polza, ngħid li l-appuntament sar fid-dar tagħhom. U jekk tistaqsini kontx nemmen fil-prodott kont ngħidlek mija fil-mija, u forsi dik toħroġ għax tkun ġenwin fuq dak li qed tipprova tagħmel, però, l-fatt li wieħed ikollu ċans jaħsibha normalment ġimgħa, imbagħad, jikkonferma jekk hux lest biex jinvesti, this does not constitute pressure, that you forced somebody."[10]

Għall-mistoqsijiet tal-Arbitru, Wallace Falzon kompla:

"Qed niġi referut għal dokumenti fejn hemm il-firma tiegħi u tal-klijenti: il-Life Assurance Quotation (paġna 12) li l-klijenti stess annettaw mal-ilment tagħhom; u mar-risposta tal-MSV hemm MSV1 li hu l-Quotation formali li tkun ħarġet mill-Middlesea; MSV2 l-Important Notes li mhix iffirmata imma hija overleaf tal-Quotation; imbagħad hemm MSV3 li huwa b'tipi żgħar u fihom żewġ faċċati li huma ffirmati wkoll kemm mis-Sinjuri SE & TE u kemm minni. Dawn id-dokumenti huma kollha datati 15 ta' Marzu 2000.

Qed niġi referut għal dokument ieħor, l-MSV5, l-Avviż Statutorju li jidher li hu wkoll iffirmat minni u mis-Sinjuri SE & TE, li jispjega d-dritt li għandhom id-dritt li jerġa' jibdielhom fi żmien ħmistax-il ġurnata.

Jiena nikkonferma li l-firma li hemm fuq dawn id-dokumenti hija l-firma tiegħi."[11]

Meta mistoqsi mill-Arbitru dwar jekk jiftakarx lill-Ilmentaturi, u jekk jiftakarx dan il-*meeting* partikolari, jew inkella jekk ix-xhieda tiegħu kinitx waħda ġenerali, Wallace Falzon stqarr li:

"... l-persuni, I cannot say that I remember them, però, we aged twenty-five years, inkluż jien, jiġifieri, ma nafx kemm jiftakruni;naturnalment, il-fattizzi jinbidlu.

---

[10] P. 108 - 110
[11] P. 110

Però, meta ħarist lejn l-ID cards, kelli memorja li, safejn naf jien, jgħixu ġo terraced house, a nice, typical Qormi house, però, l-uċuh ma niftakarhomx.

Mistoqsi niftakarx x'intqal partikolarment f'dan il-meeting, ngħid aktar, to be fair, more in a general way. I never deviated.

Qed jingħad li fix-xhieda tagħhom taħt ġurament, l-ilmentaturi qalu li għal darba, darbtejn, tlieta, għall-mistoqsija tagħhom jekk il-benefiċċji li jien spjegajtilhom, partikolarment l-ogħla somma, Lm23,000, kinitx garantita, jien bla tlaqliq assigurajthom li kienet garantita.

Mistoqsi xi ngħid għal dan, ngħid li jekk kien hemm misinterpretation, one in a thousand, ma neħodhiex bi kbira. Nagħti l-benefiċċju tad-dubju lill-klijenti għax il-kelma 'guaranteed' jien kont nużaha ħafna – guaranteed Sum Assured; Reversionary Bonus once declared is guaranteed, imbagħad, jitħallsu fl-aħħar.

Jiġifieri jekk tieħu parti mis-sentenza tista' tiftakar dik biss, però, magħha kont norbot ir-regoli x'inhuma. Jekk għandhom dik l-interpretation – obviously it's their interpretation – però, jiena naf li kieku stess kienet tkun stupida ħafna li ngħid xi ħaġa li hi garantita – qed nagħtik karta li qed tiffirma dak il-ħin, għandek li hija 'estimate', għandek karta oħra konferma mill-Middlesea li lanqas ikolli x'naqsam magħha li hija estimate ukoll.

Jiġifieri, toħloq kontradizzjoni. U l-iskop tiegħi huwa li bniedem ġenwinament fehem il-prodott, ġenwinament fehem li għandu investiment aħjar mill-fixed deposits tal-bank u għax qabillu, daħal għalih."[12]

Fil-kontroeżami, Wallace Falzon stqarr li:

"Qed niġi referut għal paġna 12, il-Quotation datata 15 ta' Marzu 2020, li hija handwritten, fejn hemm is-somma ta' Lm23,000.

Qed jingħad li staqsewni għal darba, darbtejn, tlieta jekk din is-somma kinitx garantita u li jiena t-tliet darbiet li staqsewni għidtilhom, 'Iva, garantita'. U tant hu hekk, qed jingħad, li jien għidtilhom li wara sentejn, jekk tiġi biex tieqaf ma jieħdu xejn, kieku wara seba' snin tieħu tant, u meta staqsew biex iwaqqfuha, aħna għidnilhom li jekk ma jħallsux il-premiums kollha, dik is-

[12] P. 110 - 111

somma mhix garantita. Is-Sinjuri SE & TE ħallsuha kollha u qed jingħad li hemm għidtilhom li tkun garantita.

Kif diġà għidt, ngħid li din kienet il-perception tas-Sinjuri, però, jien nista' nikkonferma li l-ewwel xogħol, jekk kont ninsisti li jkollok Reversionary Bonus kienet tkun is-Lm17,000 u mhux l-Lm23,000 minħabba li t-Terminal Bonus juri biċ-ċar li you have to be lucky li tieħdu. Ngħid li fil-polza tiegħi personali lanqas biss akkwistajtu. Ngħid li żgur ma kontx nirrispondi daqshekk sempliċi. Kont insemmi li hija garantita jekk ir-Reversionary Bonuses jibqgħu ta' 6.75% tul il-perjodu kollu li inti tħallas il-premiums kollha, jiġifieri, it's a part of the sentence.

Ngħid li, iva, il-kelma garantita kont nużaha. Jien mhux qed ngħid li qed jigdbu, lanqas xejn. Qed ngħid li hija kwistjoni ta' perception li maż-żmien inbidlet. U couples can influence each other rigward informazzjoni. Għax kien hemm ħafna statements u meta għamlu t-talba tas-Surrender li ma nafx fuqha, żgur li ma kellmux lili.

Ngħid li jekk jibqa' bl-istess rata ta' 6.75% għal perjodu ta' 24 sena, and you keep on the premiums timely għall-perjodu kollu, once declared -li jiġu ddikjarati kull sena - huma guaranteed to be paid in full at maturity or prior to death of the life assured.

Ngħid li din kienet kif taħdem is-sistema. Qed ngħid hekk għaliex aħna kellna quite a standard presentation għal kulħadd. Meta kien hawn dawn it-tip ta' interpretations ma neħodhiex kontra l-klijent għax bniedem jista' jikkonvinċi lil xulxin.

Qed jingħad li l-klijenti mhumiex sofistikati u ngħid li dan hu a retail product u ngħid li jekk m'inix sejjer żball, is-Sur SE & TE kellu a managerial position l-Airmalta.

Qed jingħad illi fil-Quotation, hemm li l-pagamenti qed isiru half-yearly. Fuq l-Important Notes jidher li hemm xi referenza li għamel għaliha s-Sur Victor Farrugia fl-affidavit tiegħu illi tgħid li kieku flok half-yearly jsiru darba fis-sena, allura, jkun hemm charges anqas u, għaldaqstant, il-policy tikber ftit iżjed.

L-ilmentaturi jgħidu li ħadd ma qalilhom b'dan u mistoqsi jekk fil-meeting li kelli magħhom avżajthomx li kieku jħallsu darba f'sena minflok f'kull sitt xhur

kienu jmorru aħjar, ngħid li definitely nkun spjegajt. L-ewwel xogħol, kont ngħid li żgur qatt ma jaqbillek monthly, għax monthly kont kontriha li bic-charges li kellhom it could erode a good percentage of the profit.

Ngħid li jien kont ninsisti li titħallas annually; issa x'kienu ċ-ċirkostanzi li ħallsu half-yearly ma nistax ngħid jien.

Ngħid li kieku ħallast annually, aħna bħala rappreżentanti, konna nieħdu a small commission. Dik il-commission konna neħduha mill-ewwel, jiġifieri, jekk tagħmilha half-yearly, għalina there's a delay of six months. Ngħid li allura kien jaqbel għall-klijent għax kien hemm charge minima li ma kintix fil-verità taffettwa s-somma. Ngħid li li tħallas monthly kont kontriha; li tħallas quarterly kont ninkoraġġixxi li tista' taqleb annually u l-istess għal min kien half-yearly.

Ngħid li jekk tkun dħalt f'pattern u ma tkunx tajt kas, maż-żmien tinsa, però, difintely li kien hemm tikka aktar invested premium, jiġifieri l-ammont ma kienx imur tikka żgħira minnu f'charge imma kien imur b'kollox. Tgħidli, kienet tagħmel xi differenza fis-somma totali? Ngħidlek li għal li qed jagħmlu claim is-Sinjuri SE & TE, żgur li le għax li affettwa ħażin lis-Sinjuri SE & TE hija r-rata ħażina ħafna tar-rate of returns tal-aħħar għaxar snin.

Ngħid li iva spjegajtilhom li li kieku ħallsu <u>annually</u> kienu jiffrankaw xi ħaġa għax kienet a benefit for both parties għax il-policy fee, jekk niftakar tajjeb, kienet xi €12, imbagħad kien hemm it-tiny percentage jekk tagħmilha half-yearly jew quarterly u monthly għaliha, jiġifieri kien hemm dawk l-istages x'tagħżel.

Jien kont ninkoraġġixxi annually for the reasons that I mentioned.

Mistoqsi spjegajtilhomx l-iStatutory Notice, ngħid li kont ngħidilhom li jekk ma kinux sodisfatti bl-investiment jista' jerġa' jibdielek u għandek ħmistax wara li tirċievi d-dokument. Il-Middlesea kienet tibgħatlek ukoll li għandek 15 days Statutory Notice u ngħid li din ma kinitx il-Middlesea biss, din kienet heavily advertised. Din kienet normali, parti mir-regolazzjoni. Jien kont ngħidilhom li jekk l-investiment mhux għal qalbek, please tagħmel xejn.

***Ngħid li iva, kont nispjega li bil-liġi, għandek ħmistax-il ġurnata wara li tirċievi d-dokument*.”[13]

F'din l-istess seduta, iż-żewġ partijiet għall-ilment għamlu s-sottomissjonijiet verbali tagħhom.

L-Ilmentaturi iddikjaraw li:

"Ngħidu li l-punt tagħna hu li aħna ma konniex infurmati to the full. U f'ċertu affarijiet ġejna misled. Speċjalment fuq is-somma, tliet darbiet staqsejnih: darbtejn il-mara u darba jiena, tliet darbiet wara xulxin. U dejjem jgħidilna li kien garantit.

Ngħid li aħna fuq din iddeċidejna; lanqas qagħdna naraw affarijiet oħra. Aħna fuq din iddeċidejna."[14]

Mill-banda l-oħra, il-Provditur tas-Servizz iddikjara li:

"L-ewwelnett, nixtieq naċċenna li s-sottomissjonijiet tagħna qegħdin fir-risposta u fl-affidavit u nistrieħu fuq dan il-punt.

Fix-xhieda tal-ilmentaturi fl-aħħar seduta huma qalu, 'Ngħid li meta spjegalna rajna l-ewwelnett is-serjetà tal-kumpanija, iċ-ċifri kienu attraenti u meta staqsejnih fuq iċ-ċifri, ċifra minnhom speċifikament hija r-Reversionary Bonus bit-Terminal Bonus fejn offrielna ...', u qalu l-ammont li offrielhom.

Dan juri li fil-laqgħat ġew diskussi ċ-ċifri kollha u mhux ir-Reversionary Bonus bit-Terminal Bonus biss. Iżda l-ilmentaturi konvenjentement issa qed jagħmlu aċċenn fuq l-ogħla figuri fid-dokumentazzjoni, jiġifieri ġiet ibbażata li kollox ġie spjegat, ġew spjegati ċ-ċifri kollha li kien hemm fuq il-quotation u mhux ġiet imwiegħda figura waħda biss.

Ngħid li kien hemm figuri estimated u li ma kinux garantiti kif qal is-Sur Wallace Falzon, u kien hemm affarijiet oħra li kienu garantiti: is-Sum Assured u r-Reversionary Bonus which once declared is guaranteed.

[13] P. 111 - 113
[14] P. 113

Għalhekk l-ilmentaturi qed jippretendu fl-ilment li jieħdu l-ogħla ammont stmat imma din u kemm ix-xhieda li ntqal issa spjegalhom il-figuri kollha.

Barra minn hekk nixtieq naċċenna li huma qalu li l-figura kienet garantita u mingħajr taxxa imma r-realtà hi li għaddew 25 sena, seta' ġie mifhum ħażin li l-istima innifisha kienet garantita u, kif qal ix-xhud, l-istima qatt ma setgħet tkun garantita u l-figuri huma garantiti biss jekk ir-rata tal-ammont tibqa' l-istess kif kienet dak iż-żmien, jiġifieri, għalhekk jidher li l-ilmentaturi kellhom osservazzjonijiet difettużi ta' dak li ġara 25 sena ilu. Ħamsa u għoxrin sena jgħaddu minn fuq kulħadd kemm minn fuq is-Sur Falzon li kien onest ħafna fil-verżjoni tiegħu u kemm fuq l-ilmentaturi.

Nixtieq naċċenna wkoll għall-gwadann li għamlu ta' €7,630 b'average net rate of return ta' 3.06% u 3.60% gross rate of return on withholding tax. Dawn kollha qegħdin fir-risposta u fl-affidavit imma nixtieq nagħmel aċċenn għall-gwadann li għamlu."[15]

Sema' lill-partijiet

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 fic-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.[16]

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta l-allegati wegħdiet u aċċertazzjonijiet mogħtija lill-Ilmentaturi meta l-polza ġiet mibjugħa lilhom, u dan fir-rigward tal-ammont li huma kellhom jirċievu mal-maturità.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ il-polza ilmentata, x'ġie mwiegħed lill-Ilmentaturi u x'eventwalment ġie mogħti jew offrut lilhom mal-maturità.

---

[15] P. 113 - 114
[16] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)

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.'*[17]

L-Arbitru għandu quddiemu żewġ pożizzjonijiet estremi dwar dak li verament ġara u x'intqal waqt il-laqgħat tal-bejgħ li minnhom kien hemm tal-anqas tnejn. Iżda kien fit-tieni laqgħa tal-15 ta' Marzu 2000, fejn ġew formalizzati l-karti inkluż il-*Quotation, il-Proposal Form, Product Information u Statutory Notice* kollha ffirmati mill-Ilmentaturi u mir-rappreżentant, Wallace Falzon.

Dak li huwa kontestat huwa li filwaqt li l-Ilmentaturi jsostnu li Wallace Falzon assigurahom b'mod repetut li l-ogħla ammont ta' madwar Lm23,000 kien garantit bla kundizzjonijiet, Wallace Falzon isostni li huwa kien spjega li l-uniku ammont garantit kien l-ammont ta' *life cover* ta' kważi Lm6,000 u li *bonuses* annwali kienu garantiti biss jekk ir-rati ta qligħ fuq l-investiment jibqgħu għall-perjodu kollu tal-polza kif kienu dak iż-żmien (6.75%). Qal ukoll li l-kelma garanzija użaha biss dwar li *bonuses* li jiġu ddikjarati, imbagħad, jibqgħu garantiti. Iżda li l-*bonus* tal-aħħar ta' madwar Lm6,000, parti mit-Lm23,000, ma kien garantit xejn.

Allura, l-Arbitru jsib ċertu diffikultà biex jifhem jekk dan kienx każ fejn is-*salesperson* li b'mod imprudenti emfasizza s-sabiħ u ma kienx kawt biżżejjed biex jispjega sew id-differenza bejn dak li kien garantit u dak li kien stimat,jew inkella kienx każ fejn l-Ilmentaturi fehemu dak li riedu jifhmu u kinux insidjużi biżżejjed biex jagħtu importanza anke l-aspetti mhux garantiti tal-*quotation*, avolja dawn ġew spjegati.

L-Arbitru jrid bilfors jagħti konsiderazzjoni għall-fatt li l-Ilmentaturi kellhom żmien jaħsbuha bejn l-ewwel u t-tieni laqgħa, u anke kellhom *cooling off period* ta' ġimagħtejn oħra wara li jsir il-kuntratt tal-polza biex jerġgħu jaħsbuha. Diffiċli għalhekk jiġi aċċettat li kulma fehmu minn dak li qalilhom Wallace Falzon kien biss li l-ammont ta' Lm23,000 ikkwotat kien sostanzjalment garantit u ma saret l-ebda referenza għall-ammont ta' Lm17,000 fil-*Quotation* li kien *estimated* qabel xi *terminal bonuses*.

[17] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

Diffiċli wkoll l-Arbitru jaċċetta li persuna bħall-Ilmentatur, li kellu pożizzjoni ta' *Assistant Manager,* ma kellu lanqas biss idea tad-dokumenti li ffirma għalihom, inkluż id-dritt li jreġġa' kollox lura waqt il-*cooling off period* statutorju.

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir *'compounding'* b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fis-sena ta' qabel is-sena 2000, ma kinitx xi ħaġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal 24 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 24 sena speċjalment peress li l-kontribuzzjonijiet tagħhom kienu mifruxa fuq 24 sena u mhux xi '*lump sum' investment* li tista' tiġi investita mal-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.

Min-naħa l-oħra, l-Arbitru jħoss li l-Provditur 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' 24 sena xejn ma jibqa' stabbli. Fil-fatt, ingħad li wara s-sena 2000, bdew joħorġu tliet kwotazzjonijiet u mhux waħda, u dan kien jgħin biex il-klijent jifhem li ma kien hemm xejn garantit għal 24 sena.

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-Ilmentaturi, sal-limitu ta' fejn kienu leġittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tagħhom kienu li mal-maturità tal-polza kienu ser jirċievu s-somma ta' €53,797.37, li iżda fid-data tal-maturità ġew offruti ferm inqas. Iżda ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentaturi 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, dan ma jistax ikun preċiż minħabba li hemm diversi fatturi li jridu jiġu kkunsidrati.

L-Ilmentaturi ma ppreżentaw l-ebda prova li dak iż-żmien kellhom xi għażla għajr polza bħal dik ilmentata jew inkella kont bankarju b'rati inqas. Għaldaqstant, l-Ilmentaturi lanqas ippreżentaw xi tip ta' prova li minħabba li huma iddeċidew li jieħdu l-polza offruta a bażi tal-informazzjoni mogħtija, huma ġarrbu xi tip ta' *opportunity loss*.

Fuq kollox, mingħajr preġudizzju għal dak dikjarat hawn fuq, l-Arbitru ma jħossx li permezz ta' din il-polza, wieħed għandu x'jitlef. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-ħajja, l-Ilmentaturi kellhom iċ-ċans li jikkontribwixxu għat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jħallsu ammont żgħir kull sena għal erbgħa u għoxrin sena sħaħ.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru ħares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment tagħha kien ta' aktar minn tlieta fil-mija[18] li, fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin, u għalhekk, dan għandu wkoll jiġi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investiment kien sostanzjalment garantit. Anke kellhom benefiċċju ta' kopertura fuq ħajjithom li beda mill-ewwel ġurnata tal-polza.

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

- L-Ilmentaturi ma kinux ġustifikati jassumu li r-rati prevalenti fl-1999/2000 kienu ser jibqgħu applikabbli għal 24 sena sħaħ ġaladarba l-investiment tagħhom ma kienx fuq bażi *lump sum.*
- Il-kundizzjonijiet tal-*Quotation* kienu għand l-Ilmentaturi għal żmien biżżejjed qabel ma ġie ffinalizzat l-impenn għall-polza ilmentata, u kellhom kull ċans jifhmu dak li kien garantit u dak li kien stimat. Iżda huma għażlu li jiffirmaw bla ma jaqraw kemm qabel kif ukoll wara li ffirmaw.

Għalhekk, l-Arbitru jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħata lill-Ilmentaturi bħala kumpens hija dik ta' **€3,525.53**.

[18] P. 66; 114

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-Ilmentaturi s-somma ta' tlett elef, ħames mija u ħamsa w'għoxrin punt ħamsa tlieta ewro (€3,525.53) b'żieda mas-somma diġà offruta, cioè, mas-somma ta' €23,574.47,[19] u, għalhekk, iħallashom is-somma kumplessiva ta' €27,100.

Bl-imgħax ta' 3.40%[20] 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-Provditur tas-Servizz.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru

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.

[19] P. 8
[20] Rata kurrenti MRO (*Main Refinancing Operations)* tal-Bank Ċentrali Ewropew

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.

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.