

Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 086/2024

AN u NN

(‘l-Ilmentaturi’)

vs

MAPFRE MSV Life p.l.c.

C - 15722

(‘Il-Provditur tas-Servizz’)

Seduta tat-22 ta’ Novembru 2024

L-Arbitru,

Ra l-ilment magħmul kontra s-soċjetà *MAPFRE MSV Life p.l.c. (C-15722)* dwar il-polza ta’ assikurazzjoni fuq il-ħajja (*Joint Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit*) bin-numru 48339N favur l-Ilmentaturi.

Fis-sustanza tiegħu, l-ilment jittratta telf li l-Ilmentaturi jallegaw li sofrew fil-polza ta’ assikurazzjoni fuq il-ħajja meta din immaturat b’ammont ferm inqas minn dik li huma jsostnu li kien imwiegħed lilhom mill-istess Provditur tas-Servizz meta xtraw il-polza fl-1999.

L-Ilment¹

Fl-ilment tagħhom, l-Ilmentaturi ppremettew u ssottomettew is-segwenți:

¹ Formola tal-Ilment minn paġna (P.) 1 - 5, bid-dokumentazzjoni addizzjonali minn p. 6 - 48.

1. Illi huma kienu ftehm u kuntrattwalment mal-Provditur tas-Servizz li 25 sena wara, meta tkun immaturat il-polza in kwistjoni, il-valur tas-somma finali ikun ta' Lm9,196, jew €21,420, u mhux ta' €8,721.37 kif fil-fatt ġew offruti.
2. Illi l-Ilmentaturi ma jaċċettawx l-ammont ta' €8,721.37 li ġie offrut mill-Provditur tas-Servizz wara l-għeluq tal-polza għax isostnu li dan mhuwiex aċċettabbli peress li huwa ferm inqas minn dak li wegħduhom.

Rimedju Mitlub

Għaldaqstant, l-Ilmentaturi qed jitolbu bħala rimedju l-ammont sħiħ ta' €21,420 kif isostnu li kien ġie miftiehem bejn il-partijiet originarjament.

Ra t-tweġiba tal-Provditur tas-Servizz²

1. Is-soċjetà esponenti tixtieq tirreferi għall-fatt allegat mill-Ilmentaturi illi *l-maturity value* fl-ammont ta' €8,721.37 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè *l-Endowment Assurance with Profits including Funderal Expenses Benefit*, bin-numru 48339N li nħarġet mis-soċjetà esponenti f'isem l-Ilmentaturi, ma kienx ekwivalenti għall-*estimated maturity values* kif kien indikat mis-soċjetà esponenti tramite l-intermedjarju 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 Euro 21,240.

Fl-umli fehma tas-soċjetà esponenti, it-talba tal-Ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt, u dan għal diversi raġunijiet li ser jiġi spjegat aktar 'l isfel.

2. Fl-ewwel lok, l-ammont li qed jippretendu illi jirċievu l-Ilmentaturi huwa bbażat fuq *quotations* (annessi mal-ilment) fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Is-soċjetà esponenti tirrileva illi *l-quotations*, kif l-isem jindika huma biss **stimi** (*estimate* jew *illustration*) li saru fiż-żmien meta l-Ilmentaturi kienu qed jixtru l-polza *de quo*.
- 3.
4. Kieku wieħed seta' jieħu l-ammont tal-imsemmija stimi sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-Ilmentaturi, allura jfisser li *l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* issa tkun ingħata tifsira ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienet ġiet użata u

² P. 54 – P. 60

kif tinftiehem bit-tifsira normali tal-kliem) u tieġu minflok tifsira żbaljata ta' ammont garantit, sabiex konvenjentement l-Ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati tagħhom.

5. Illi mingħajr preġudizzju għas-suespost, 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.

6. ***Maqbuż mill-provditur tas-servizz fit-tweġiba sottomessa***

7. Illi flimkien mal-kwotazzjonijiet, l-Ilmentaturi ngħataw ***IMPORTANT NOTES*** li kienu annessi ma' daww l-istimi (dawn ser jiġu annessi u mmarkati bħala '**Dok. MSV 1**').
8. Permezz tal-***IMPORTANT NOTES*** ġie spjegat lilhom it-tifsira ta' "*Reversionary bonuses*" u "*Terminal Bonus*". Ġie spjegat ukoll kif ir-"*Reversionary bonuses*" jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-Ilmentaturi. Fejn jingħad dan li ġej

"These are usually expressed as a percentage of the Policy Account which is made of all the investment premia paid plus bonuses (if any) which accrue on a daily basis".

Hawnhekk titnizzel il-frazi 'if any' fir-rigward bonuses li jistgħu jingħataw, u li għalhekk terġa' tikkonferma illi l-*bonuses* kienu fil-fatt ikkundizzjonati. L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-Ilmentaturi kienet ser tipparteċipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-soċjetà esponenti u għalhekk kien hemm element ta' investiment. In oltre, jingħad illi "*The rate of Reversionary Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity ..."* .

Allura dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obligatorju illi jiġu ddikjarati *reversionary bonuses* u għalhekk dak li kien hemm indikat fil-*quotation* bħala *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit iżda wieħed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jiġi ddikjarat mis-soċjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jiġi ddikjarat sabiex wieħed ikun jista' jkun ċert kif kien qed jiżdied il-valur tal-*Policy Account* tiegħu kull sena.

Id-dokument jagħmilha ċara wkoll illi "**the estimated maturity values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end**" u illi "**bonus rates may go up as well as down**".

9. Fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, l-istess dokument anness mal-*quotation* jipprovdi illi “Depending on its profit experience, the Company may, after the Policy’s TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses ... as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether.”

Dan juri illi l-valur indikat fil-*quotation* bħala “*estimated maturity value including reversionary and terminal bonus*” fl-ammont ta’ Euros 21,028.09 (fol. 12) jew Euro 21,420 (fol. 13) kien ukoll mhux garantit għax is-soċjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma tħallasx *terminal bonus*.

10. Ta’ min isemmi wkoll li mill-1 ta’ April 2000, l-Ilmentaturi ħadu l-faċilità li jbiddu l-frekwenza tal-ħlas tal-*premiums* u qablu li jibdew iħallsu l-*premium* kull sitt xhur, u qabel din id-data kienu jħallsu il-*premiums* kull xahar u l-**IMPORTANT NOTES** kienu għamluha ċara li **“Payment of premiums on a more frequent basis will result in slightly lower returns.”** (kopja tal-*Endorsement* 1 hija annessa mal-ilment fol. 21).
11. In oltre d-dokument anness mal-*quotation* jagħmilha ċara illi “Whilst the purpose of these notes is to guide the policyholders and prospective policyholders the benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document”.

L-istess dokument anness mal-*quotation* jgħid illi “In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document the Policy document shall prevail.” Għalhekk, l-Ilmentaturi ma setgħux jistrieħu fuq il-*quotation* iżda riedu jaraw l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u kundizzjonijiet tal-polza.

12. Barra minn hekk, fit-12 ta’ Marzu 1999, **I-Ilmentaturi iffiraw ukoll dokument magħruf bħala “Product Information”** (li qiegħed jiġi anness bħala Dok.MSV 2) **fejn hemm spjegat fost ħafna affarijiet kif jiġu kkalkolati u mħallsa l-Policy Bonuses**. Dan id-dokument jispjega illi:-

“With Profits policies may earn Reversionary and Terminal Bonuses. The method of calculation is as follows:-

*Reversionary Bonuses are calculated daily as a percentage of the Investment Premium whilst Terminal Bonuses, **if declared at the option of the Company**, are normally expressed as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount after payment of the ten full years’ premium.*

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

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

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

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

13. Illi jrid jingħad illi fil-mument tal-bejgħ u l-eżekuzzjoni tal-kuntratt tal-polza, is-soċjetà esponenti għamlet l-aħjar li setgħet sabiex tinforma lill-Ilmentaturi kif din il-polza taħdem, kif dawn l-ammonti jiġu kkalkolati, kif jitħallsu u illi l-valur tal-polza seta' jitla' kif ukoll jinżel, kif espressament ġie muri bl-informazzjoni illi s-soċjetà esponenti forniet lill-Ilmentaturi.

Din l-informazzjoni baqgħet tiġi pprovduta lill-Ilmentaturi ta' kull sena waqt li l-polza kienet għadha *in vigore*, kif ser jiġi spjegat fid-dettall aktar 'l isfel. Minkejja dan kollu, l-Ilmentaturi qegħdin jiffukaw biss fuq l-ammonti kkwotati fil-*quotation* mingħajr ma poġġewhom fil-kuntest kollu u cioè fil-kuntest tal-informazzjoni li ngħatat l-ilmentatur matul il-perjodu tal-polza.

14. Illi s-soċjetà esponenti kienet disposta illi tħallas l-ammont li kien imwiegħed bil-kuntrarju ta' dak li qed jgħidu l-Ilmentaturi fl-ilment tagħhom. Dan qed jingħad għax l-obbligu tas-soċjetà esponenti taħt il-polza in kwistjoni u dak li kien miftiehem kien dan li ġej:

"The COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) and/or the specified additional Benefits (if any) ..."

F'dan il-każ, il-*basic sum assured* kien jammonta għal Lm 2,259.00 (Euro 5,262.05) u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien jammonta għal Euro 8,721.37. Għalhekk is-soċjetà ottemporat mal-obbligi tagħha taħt il-polza jekk tħalla "*the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account*" fl-ammont ta' Euro 8,721.31.

Dan l-obbligu joħroġ mill-preambolu tal-Polza li kopja tagħha ġiet annessa mal-ilment. Kienu l-Ilmentaturi nfushom u mhux l-MMSV li naqsu milli jonoraw il-ftehim tagħhom minħabba li mill-*file* tal-Kumpanija jirriżulta li l-Ilmentaturi naqsu milli jagħmlu numru ta' pagamenti tal-*premium* li rriżultaw fil-polza tiġi *lapsed* u għalhekk saret *revival application* (li hija annessa u mmarkata bħala **Dok. MSV 3**) mal-ħlas tal-*premiums* biex il-polza terġa' tiġi fis-seħħ.

15. L-istimi kienu bbażati fuq ir-rati ta' qligħ li kienu qed jintużaw dak iż-żmien.

Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma “Estimated Maturity Values” bbażati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u ċ-ċirkostanzi ta' dak iż-żmien.

L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin reċenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienu fil-fatt korretti skont iċ-ċirkostanzi finanzjarji ta' dak iż-żmien u għalhekk aġġixxiet in *bona fede*, u l-kwotazzjoni ma kinitx ibbażata fuq opinjoni tas-socjetà esponenti iżda fuq l-informazzjoni li kellha s-socjetà esponenti dak iż-żmien. Fil-fatt il-kwotazzjoni datata 12 ta' Marzu 1999 (fol. 12) ċarament tindika illi l-unika ammont garantit kien is-*Sum Assured* għax kien hemm immarkat il-kliem “*GUARANTEED Sum Assured*”, iżda hdejn il-figuri stmati ma kienx hemm “*GUARANTEED*” imma kien hemm biss il-kliem “*Estimated*”.

16. F'dan il-kuntest, għandu jiġi apprezzat ukoll, 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-*quotation* (fol. 12) datata 12 ta' Marzu 1999 minħabba illi turi li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesa' ta' avarija, ngħidu aħna s-socjetà esponenti kienet diġà qed tipprospetta li l-polza setgħet immaturat jew b'valur wieħed fl-ammont ta' Lm 6,565.35 (euro 15,293,15) jew b'valur ikbar fl-ammont Lm 9,027.36 (Euro 21,028).

Għalhekk, għandu jirriżulta ċar allura li l-ebda ammont ma kien ġie garantit hlief għas-*sum assured* fl-ammont ta' Lm 2,259.00 (Euro 5,262.05). Dana anke għaliex, li kieku kien fil-fatt ġie xi ammont garantit (*oltre s-sum assured*), allura wieħed isaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit dak ta' Euro 15,293.15 jew Euros 21,028.09? Jirriżulta illi l-Ilmentaturi bbażaw l-ilment tagħhom fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*.

17. Irid jingħad ukoll illi fil-*Baby Bond Schedule* tal-polza li ġiet annessa mal-ilment (fol. 20), jingħad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium* “*In respect of each premium paid, Lm8,40 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-Ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji iżda kienu fid-diskrezzjoni tas-soċjetà esponenti illi tiddikkjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Dan ikompli juri illi s-soċjetà esponenti tat informazzjoni lill-Ilmentaturi li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan għall-kuntrarju ta' dak li l-Ilmentaturi allegaw fl-ilment tagħhom.

Barra minn hekk, l-unika ammont li ġie msemmi fuq il-*Life Policy Schedule* kien is-sum assured, u l-ebda ammonti li kellhom l-kelma 'Estimate' fil-quotation ma kienu msemmijin fuq din is-Schedule, u dan ikompli juri illi għalhekk skont il-ftehim ta' bejn il-partijiet l-estimate maturity value including reversionary bonus u l-estimate maturity value including reversionary bonus and terminal bonus qatt ma kienu garantiti.

18. Illi jrid jingħad illi anke wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni sal-maturità tagħha, is-soċjetà esponenti baqgħet tagħxi *in bona fede* minħabba illi dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund* (cioè, l-fond illi tagħmel parti minnu l-polza in kwistjoni) għan-nom u fl-aħjar interess tad-detenturi tal-poloż tagħha li llum jaqbzu t-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 wkoll taħt skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson*, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taħt skrutinju tal-MFSA.

19. Inoltre, is-soċjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' “*With Profits*” hija tali li d-deċiżjoni tal-investment tittieħed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' jsir paragon mal-*Unit-Linked Products* li joffru l-facilità li d-deċiżjoni tal-investimenti tittieħed direttament mill-assikurat imma m'għandha l-ebda garanzija.

B'kuntrast taħt il-metodu ta' "*With Profits*", il-kumpanija tal-assigurazzjoni tieħu l-piż tad-deċiżjoni tal-investment stante illi tipprovdli garanziji li l-*investment premium* u l-*bonus* li jkunu ġew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u għalhekk ma jistgħux jinżlu jew jitneħħew minkejja ċ-ċaqliq fis-suq. Minkejja dan, xorta waħda hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jiġu investiti l-*premiums* li jithallsu 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*".

20. Irid jingħad ukoll illi s-soċjetà esponenti kienet trasparenti fl-imġiba tagħha għax fil-fatt ta' kull sena, is-soċjetà esponenti dejjem żammet lill-Ilmentaturi mgħarrfin eżattament b'dak li kien qed jiġri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imġax li kienu qegħdin jiġu kkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-Ilmentaturi (kif għamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloż kollha tagħha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li magħha kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ *Media Release* (kopji ta' iktar *Bonus Statements* u *Media Releases* ser jiġu 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. L-*Important Notes* kienu annessi mal-*Bonus Statements* maħruġa, il-*media releases*, kif ukoll l-ittri fuq imsemmija jagħmluha ċara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u għalhekk l-investimenti setgħu jitilgħu jew jinżlu.

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. Inltre, l-Ilmentaturi bagħtu rikjesta lis-soċjetà esponenti għall-"*revised illustrative maturity value*" fis-sena 2012, fejn is-soċjetà esponenti rrispondiet u forniet l-informazzjoni lill-Ilmentaturi (id-dokument annessi u mmarkati bħala Dok. MSV 5) fejn tatha stampa ta' rati ta' qligħ bbażati fuq tliet perċentaġġi differenti u fl-istess waqt infurmat lill-ilmentatrici dan li ġej:

*“The revised illustrative Maturity Values have been calculated using three different levels of assumed bonus rates. The assumed bonus rates shown above are not guaranteed and they are not minimum or maximum rates or amounts. The most important factor that affects bonus rates is the underlying investment performance. **Investment returns can go up as well as down and therefore past performance is not necessarily a guide to the future.** It is not possible to predict what the bonus rates will be in the future, and they may be higher or lower than they are today.”*

“Depending on its profit experience, MSV may, after the end of the policy’s tenth year, or after ten years full premiums have been paid, decide to allocate from time to time a Final bonus in addition to other declares bonuses. Such Final Bonuses will normally be expressed as either as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount. A Final Bonus, if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not by surrender. You should be aware that Final Bonus rates are likely to be highly volatile and very dependent on our own investment performance. The Final Bonus shown in this illustration is assumed at a rate of 0.5% for the assumed bonus rate of 3.5% and 1.0% for the assumed bonus rate of 4.0%.”

B’hekk is-soċjetà esponenti tkompli turi u taċċenna illi hija forniet informazzjoni suffiċjenti lill-Ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni fl-istadji kollha inkluż wara l-ħruġ tal-polza u fil-fatt is-soċjetà esponenti ma rċeviet l-ebda rikjesta ta’ irtirar tal-polza wara li dawn id-dokumenti ġew ipprovduti lill-Ilmentaturi.

21. Irid jingħad ukoll illi b’hal 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 indikazzjoni ta’ kif jista’ jiżviluppa l-valur tal-investiment ma jista’ qatt jittieħed b’halo vanġelu u kif jaf kul’hadd, il-valur ta’ investiment jista’ jogħla kif ukoll jinżel u l-passat mhuwiex garanzija tal-futur.
22. Għalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza in kwistjoni meta ġiet mibjugħa bl-ebda mod ma qatt ġew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-

valur tal-investment 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 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-investment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*.

Fil-fatt l-average net rate of return tal-polza in kwistjoni meta jitnaqqas l-investment premium li tħallas mill-maturity value jammonta għal 2.88% u rate of return (gross of 15% withholding tax) on investment premium kien jammonta għal 3.39%, cioè, l-Ilmentaturi għamlu gwadann ta' Euro 2,852.37.

Id-differenza bejn il-maturity value u dak li qed jippretendu li jirċievu l-Ilmentaturi mhi xejn ħlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* u l-valur attwali tal-investment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investment huwa l-ammont dovut lill-Ilmentaturi taħt il-polza *de quo*.

Għalhekk, is-soċjetà esponenti taċċenna illi l-iskop tal-Ilmentaturi biex jixtru l-polza in kwistjoni sabiex jagħmlu tfaddil intlaħaq. Investment ta' dan it-tip (ekwivalenti għal *savings*) kienu depożiti fil-banek li dak iż-żmien kienu jagħtu interessi ta' madwar 3% u li illum ma jagħtuk xejn. Iż-żewġ investimenti huma komparabbli għax fit-tnejn li huma ma hemmx riskju li dak li jkun jitlef il-flus li qed jinvesti u semmai jista' biss jagħmel gwadann mingħajr riskju.

Fil-fatt, l-Ilmentaturi għamlu *savings* għax għamlu gwadann ta' Euro 2,852.37 li l-Ilmentaturi żgur li ma kinux jagħmlu dan it-tip ta' gwadann illi kieku ddepożitaw flushom il-bank.

23. Apparti l-element ta' investment, sugġett prinċipali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha wkoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-Ilmentaturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liem kopertura ovvjament għandha prezz u liema prezz qed jiġi totalment injorat mill-Ilmentaturi fl-ilment tagħhom. L-għan tal-polza in kwistjoni kien barra li jipprovdu "*a medium to long term tax efficient investment*" u pagament ħieles mit-taxxa meta timmatura l-polza wkoll li jkun hemm benefiċċju garantit pagabbli fil-każ ta' mewt qabel il-maturità tal-polza.

L-unika ammont li kien garantit taht din il-polza kien *is-sum assured* fl-ammont ta' Lm 2,259.00 (Euro 5,262.05) li kien jithallas lill-eredi tal-assikurati kieku gew neqsin matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku gew neqsin l-għada li ħallas l-ewwel *premium* jew jekk il-*policy account* kien anqas *mis-sum assured*.

Dan juri illi s-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 8,721.37. 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 ħafna, il-polza pprovdiet ukoll kopertura fuq il-ħajja li mhux generalment disponibbli taht forom oħra ta' tfaddil regolari.

24. 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 gew ipprezentati bl-Avviż Statutorju maħrug skont il-provediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-ħajja (Avviż Statutorju) (Avviż Legal 129 tas-sena 1989) kif is-soċjetà esponenti kienet rikjesta li tagħmel mil-liġi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviż gie ffirmat mill-Ilmentaturi stess.

L-Avviż in kwistjoni jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jaħsbuha mill-ġdid u jekk ikunu jixtiequ, jerggħu lura min-negozju fi żmien 15-il jum minn meta jingħata dan l-Avviż.

Dan l-Avviż kien maħsub sabiex proprju jiġu evitati xi okkażjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew għal kwalsiasi raġuni d-detentur ikun irid jerga' jaħsbuha jew iregga' lura d-deċiżjoni tiegħu. Jidher b'mod ċar illi l-Ilmentaturi m'eżerċitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviż, tant li mbagħad 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 ffirmata mill-Ilmentaturi li qed jiġi mmarkat bħala **Dok. MSV 6**.

Barra minn hekk, il-"**Product Information**" hawn fuq imsemmija (mehmuża wkoll ma' din it-twegiba bħala **Dok. MSV2**) infurmat ukoll lill-Ilmentaturi li

“The Life Insurance (Statutory Notice) Regulations 1989, give you the right to cancel your policy (with a full refund of premium paid) within 15 days from the issuance of your policy”.

Għalhekk, dan juri li l-Kumpanija estendiet il-perjodu ta' żmien ta' 15-il jum indikat fl-Avviż Statutorju kif pprevist mil-liġi biex tapplika mill-ħruġ tal-Polza milli mid-data tal-*Statutory Notice*.

25. Finalment, is-soċjetà esponenti tixtieq tishaq għall-aħħar darba illi hawnhekk għandna sitwazzjoni fejn l-Ilmentaturi ma kinux kuntenti bl-ammont offrut (ovvjament kien ikunu iktar kuntenti li kieku l-ammont kien iktar jew wisq iktar), u allura pprovaw iwaħħlu t-tort lis-soċjetà esponenti.

Però, is-soċjetà esponenti taċċenna illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u cioè fir-rigward tal-polza bin-numru **48339N**, ma kinitx inadempjenti jew aġixxiet b'mod qarrieqi jew ingannathom; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma żgwidatx lill-Ilmentaturi fl-ebda stadju; u għalhekk m'għandhiex tkun ordnata sabiex tħallas kumpens lill-Ilmentaturi u m'għandha tħallas ebda imgħaxxijiet jew spejjeż ta' din il-proċedura li saret inutilment mill-Ilmentaturi, hekk kif ser jiġi ppruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluż minħabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-Ilmentaturi mis-soċjetà esponenti taħt il-polza *de quo* ġie rrifjutat mill-Ilmentaturi.

Salv eċċezzjonijiet ulterjuri.

Seduti

Fl-ewwel seduta tat-2 ta' Settembru 2024, is-Sinjura NN (l-Ilmentatrici) xehdet li:

“Ngħid li ħamsa u għoxrin sena ilu aħna konna mħajrin għal din il-polza.

Kien ġie persuna li mill-Quotation nifhem li kien is-Sur Ian Mercieca Bons. Ngħid li kien ġie d-dar tagħna u ħajjarna għal din il-polza. Kellna t-tifla għadha żgħira, kellha tliet snin, u tkellem fuq affarijiet ta' gwadann ta' din il-polza.

Ngħid li wara ħamsa u għoxrin sena, aħna konna ser nieħdu s-somma – dak iż-żmien ta' Lm9,196, li illum jammontaw għal €21,420.

Ngħid li qalilna affarijiet sbieħ fuqha rigward jekk ikun hemm funerali, u x'ser ikollna, però, aħna qbadna u ħallasna l-premium u ffirmajna. Issa sirna nafu, għax irċevejna mingħand l-MSV fi Frar 2024, li s-somma li ser nirċievu hija ta' €8,000 u xi ħaġa, li hija ħafna u ħafna 'l bogħod mis-somma mwiegħda.

U, għalhekk, għamilna dan l-appell għax rajna li mhux fair. Aħna investejna, bdejna nagħtu l-flus kull sitt xhur kif qalulna huma u bdejna nagħtu €134.40 kull sitt xhur għal ħamsa u għoxrin sena, imbagħad, spicċajna b'daqshekk ftit f'idejna, li rajna li mhuwiex fair.

Ngħid li aħna qed nippretendu li nieħdu somma viċin dik is-somma li wiegħeduna.

Ngħid fiż-żmien li ħadna l-polza, f'Marzu 1999, ir-raġel kien jaħdem bħala shipwright. U ngħid li jiena kelli t-tifla ta' tliet snin u kont għadni lanqas bdejnt naħdem.

Ngħid li dak iż-żmien li għamilna l-polza jien kont lestejt is-sekondarja, għamilt l-'O' Levels. Ngħid li r-raġel ma kienx kompliha l-iskola. Ngħid li r-raġel ma jifhimx bl-Ingliż imma jiena iva.

Ngħid li kien is-Sur Mercieca Bons li kkuntattjana bit-telefon; mingħalija konna rajnih f'xi trade fair, għax issa ilu ħafna. Għamlilna appointment u ġie d-dar tagħna. Ngħid li jiena kważi lanqas ridt dak iż-żmien, kelli tifla ta' tliet snin. Kont għajjiena. U tant ħajjarna li żewġi ried iżid fuq dak il-premium imma jiena ma ħallejtux u mn'Alla.

Ngħid li darba ġie d-dar; ġiegħelni niffirma lista medical minn xiex inbatu u ma nbatux. Però, ma qalilniex l-affarijiet li jistgħu jiġru 'l quddiem.

Nikkonferma li kien ġie darba biss u daqshekk u ffirmajna. Ngħid li ma nafx kemm dam eżatt id-dar. Ngħid li qagħad jispjegalna ħafna l-gwadanji imma ma spjegalniex l-affarijiet negattivi u x'jista' jiġri 'l quddiem. Just wiegħedna dik is-somma li ser nieħdu lilha.

Ma nistax ngħid eżatt kemm dam għax ilu ħafna; forsi nofs siegħa? Ngħid li m'għandix idea.

Ngħid li wara l-meeting, qatt ma rajtu aktar lis-Sur Mercieca Bons. Imbagħad, irċevejna bil-posta l-Quotation ittajpjata u bdejna nħallsu normali. Ngħid li fil-bidu konna nħallsu kull sena, imbagħad, kull sitt xhur.”³

³ P. 89 – P. 90

Fil-kontroezami, l-Ilmentatrici kompliet li:

“Mistoqsija niftakarx kollox, kelma b’kelma, dak li qalilna r-rappreżentant li bieghelna l-polza, ngħid li tant qalilna affarijiet sbieħ li r-raġel ried iżid il-premium u jiena ma ħallejtux. Ma qalilniex affarijiet koroh għax nassigurak li kellna tifla żgħira, konna mkissrin, u żgur ma konniex nidħlu għaliha għax kienet burden li ridna nħallsu daqshekk dak iż-żmien fis-sena jew kull sitt xhur.

Ngħid li, le, ma stajtx insejt x’seta’ qalilna. Bejn wieħed u ieħor, dam l-aktar, l-aktar madwar nofs siegħa imma ċerta li ma qalilniex affarijiet negattivi.

Mistoqsija jekk hux minnu li jien barra l-investment ridt li jkolli Life Cover li tkopri r-riskju tal-mewt tagħna, ngħid li, iva, dawk affarijiet sbieħ. Imma li l-ammont li wiegħedtuna jista’ jonqos drastikament ma ssemmietx.

Mistoqsija spjegalniex fuq il-Life Cover, ngħid li le, kollox ta’ wara ħamsa u għoxrin sena. Qed ngħidlek, xi ħaġa ta’ nofs siegħa, immagina! Spjegalna affarijiet ta’ gwadann; iffirmajt lista daqsieħ hawnhekk biex nimlew dawn u daqshekk. Imbagħad, irċevejna l-Quotation bil-posta bid-data tat-22 ta’ Marzu 1999, u hu kien ġie għandna fit-12 ta’ Marzu 1999.

Mistoqsija spjegalix is-Sum Assured, (l-ewwel somma ta’ Lm2,314), ngħid li jiena dik is-somma sabiħa li konna ser nieħdu wara ħamsa u għoxrin sena smajt żgur; dik baqgħet ittambar ġo rasi.

Nibqa’ ngħid li, le, ma spjegax fid-dettall. Nassigurak, żgur li le.

Mistoqsija jekk spjegalix fuq il-figuri l-oħra barra dik tad-Lm9,000, ngħid li, le, ma spjegalniex. Mistoqsija jekk staqsejnihx fuq dawn il-figuri, ngħid li aħna ma nifhmux f’dawn l-affarijiet. Ngħid li aħna dħalna għaliha b’ruħna u ġisimna imma ma nifhmux fihom dawn l-affarijiet. Kellna lil din it-tifla u għamilnilha din il-Baby Bond, l-unika tifla li għandna. Fuq il-Quotation hemm Year (2)5 Lm9,027 u that’s all. Dik li rajna taħt għajnejna; u ffirmajna jien u r-raġel.

Qed niġi referuta għad-dokument MSV 1 (paġna 61 tal-proċess)– l-Important Notes – u għal Dok. MSV 2 (paġna 62 tal-proċess) – il-Product Information. U qed jingħad li f’Dok. MSV 2 hemm il-firem tagħna isfel.

Nikkoferma li dawn id-dokumenti ngħatawlna dakinhar tal-meeting imma just il-firma. Ma ġie xejn spjegat. Ngħid li jien ma kellix ċans naqrahom f'nofs siegħa. Ngħid li kollox kien ta' malajr; kollox fast kien.

Mistoqsija naqbilx li kelli 15 days cooling off period (Dok. MSV 6, paġna 88 tal-proċess) u kelli ċ-ċans li naqra dawn id-dokumenti, ngħid - u nerga' nsostni - li f'dawn l-affarijiet ma nifhmu xejn. Kelli t-tifla ta' tliet snin, ġie malajr, ridna l-ġid lilha, kont għadni ma naħdimx u kien jissellef mingħand oħtu fil-bidu biex żgur nagħmluha, biex inħallsu din is-somma. Vera b'ruħna u ġisimna dħalna għaliha; rajna dak l-ammont u għamejna, bħal meta tara karozza sabiħa, ma tkunx taf li jista' jinqalalha hekk u jista' jinqalalha hekk. Dħalna għaliha, ma spjegalna xejn fid-dettall u issa ma nafx jien.

Mistoqsija kellniex l-interess li naqrawhom dawn id-dokumenti li ffirmajna għalihom, ngħid li mhux għax ma qrajnihomx, jiena ffirmajt, rajt il-maturity date u nimmagina li suppost kellu jispjegalna bħalma jispjega kulhadd illum il-ġurnata.

Sħabi meta illum il-ġurnata jidhlu għal xi polza, jispjegawhom it-tajjeb u l-ħażin, imma dan, sfortunatament, spjegalna t-tajjeb biss. Ma nafx għaliex; biex jagħmina nimmagina. Saħansitra r-raġel ried iżid il-premium imma ġġilidna għax jien ma ridtx. Għidtlu, 'Le, ma nistgħux, imkissrin!'

Qed niġi referuta għal Dok MSV 5 (paġna 86 tal-proċess) bid-data 17 ta' Settembru 2012 li juri r-Revised Illustrative Maturity Value fejn hemm ir-rati kif kienu fl-2012 fejn qed jingħad li l-Illustrative Maturity Value including Reversionary Bonuses and Final Bonuses huwa ferm viċin il-Maturity Value li ħadna aħna. Qed jingħad li f'nofs il-polza ħarġet stima oħra, fl-2012, ta' kemm kien maħsub li konna ser nieħdu meta tagħlaq il-polza u, għalhekk, konna diġà nafu li l-figuri li qalulna li ser nieħdu ma kinux ser jintlaħqu.

Ngħidu li lilna twiegħeduna mod, imbagħad, meta teħdulna flusna tiġu tnaqqsulna l-ammont. Ma kellniex triq oħra ħlief li nkomplu. Intom sraqtuna tnax-il sena sħaħ, jekk niġu f'dan! Għidtulna wkoll li ser jitrangaw l-affarijiet u aħna fdajnikom bi flusna u intom dħaktu bina.

Aħna kellna miktub ‘estimation’. ‘Estimation’ tkun ftit ‘il fuq jew ftit ‘l isfel imma mhux ħafna u ħafna anqas li lanqas huma n-nofs. Aħna tajnikom il-flus li tlabtuna u aħna ma nafux kif użajtuhom intom.’”⁴

Hawn l-Arbitru staqsa⁵ lill-Provditur tas-Servizz dwar x’inhu Dok. MSV 3 – *Revival Application* (P. 64 tal-proċess), liema dokument gie anness mar-risposta.

Dr Jeanine Mallia Schembri, f’isem il-Provditur tas-Servizz, spjegat li meta polza tiġi *lapsed*, li ħafna drabi jkun minħabba li ma jithallasx il-*premium* jew ikun inqabeż xi *premium*, biex il-polza terġa’ tiġi *in vigore*, tkun trid tiġi *revived*.

Komplet li fil-*file* tagħhom instabet din ir-*Revival Application* li tfisser li l-polza kienet giet *lapsed* u, għalhekk, giet annessa mar-risposta.

Is-Sur Victor Farrugia, rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz, spjega⁶ li meta jsir *reinstatement* tal-polza, jerggħu jistaqsu, jifthū t-tieqa tal-*Underwriting*, iżda l-parti finanzjarja ma tintmessx.

Gie eventwalment ippreżentat l-*Affidavit*⁷ tas-Sur Victor Farrugia bħala *Chief Operations Officer* tal-MSV, li dan iżda sostanzjalment jirrepeti dak li kien diġà intqal fir-risposta originali sottomessa.

Fit-tieni u l-aħħar Seduta tal-21 t’Ottubru 2024, Victor Farrugia ikkonferma⁸ bil-gurament l-*istatement/l-Affidavit* li kien gie mibgħut lilu, filwaqt li sar il-kontroezami tiegħu u giet ukoll imressqa x-xhieda ta’ Ian Mercieca Bons, il-persuna li bieġhet il-polza in kwistjoni lill-Ilmentaturi.

Fil-kontroezami, Victor Farrugia iddikjara li:

“Mistoqsi għalfejn kien hemm dan il-Life Cover fil-Baby Bond, ngħid li aħna bħala kumpanija ta’ assigurazzjoni fuq il-ħajja l-uniċi prodotti li nbieġhu huma prodotti ta’ assigurazzjoni fuq il-ħajja, jiġifieri kull prodott tagħna fih assigurazzjoni fuq il-ħajja.

⁴ P. 90 – P. 92

⁵ P. 92

⁶ *Ibid.*

⁷ P. 94 – P. 99

⁸ P. 100

Hemm minnhom li hu baxx u hemm minnhom li hu aktar sinjifikanti. Imma din il-Baby Bond hija pakkett bħalma huma ħafna mill-prodotti l-oħra tagħna li jipprovdu assigurazzjoni fuq il-ħajja plus investment.

Qed jingħad li f'paragrafu minnhom tal-affidavit tiegħi hemm li s-Sinjuri AN u NN kienu jħallsu kull xahar meta huma kienu jħallsu kull sitt xhur kull meta għidnilhom, fl-1 t'April u fl-1 t'Ottubru.

Nikkonferma mir-records tagħna li l-premium kien jithallas half-yearly u dak li hemm fl-affidavit tiegħi huwa żball; però, ngħid li meta ħarget il-polza fl-1999, l-ewwel sena l-premium thallas kull xahar, u hemm endorsement fejn fl-2000, inqaleb għal half-yearly.”⁹

Mill-banda l-oħra, Ian Mercieca Bons xehed li:

“Nikkonferma li jien biegtajt il-polza numru 48339N ta' Endowment Assurance with Profits lis-Sinjuri AN u NN.

Ngħid li aħna konna nbiegtu il-polza billi konna nagħmlu meeting mal-prospective client. Konna mmorru d-dar għandhom normalment jew l-uffiċċju, imma aktar id-dar, u konna nispejgawhom il-prodotti li kien ikollha l-Middlesea dak iż-żmien. U konna nispejgawhom il-vantaġġi u l-iżvantaġġi kollha li jkun hemm fil-polza.

Nispejgawhom ukoll is-Sum Assured li kienet parti mill-prodott tal-polza. Konna nispejgawhom ukoll li kellhom ġimagħtejn cooling off period meta jiġu biex jagħmlu l-polza fejn f'dawn il-ġimagħtejn huma setgħu jiddeċiedu li ma jkomplux bil-polza tagħhom.

Kont nagħtihom il-mobile number tiegħi biex inkun nista' nirrispondi għal xi mistoqsijiet li jistgħu ikollhom.

Ngħid li l-meeting mal-ilmentaturi kien idum xi siegħa, siegħa u nofs għax ovvjament ikun hemm daqsxejn ta' dettall x'tispjega fil-polza u jien ma kontx inkun irrid ngħaġġel u nkun ċert li s-Sinjuri jkunu fiehemuni tajjeb. U nkun mort għandhom tal-anqas darbtejn żgur.

Ngħid li l-ewwel darba nkun spjegajtilhom dawn l-affarijiet tal-polza li semmejt issa u nkun ħallejtilhom xi karti magħhom, l-Important Notes u l-Product Information. Wara

⁹ Ibid.

I-ewwel meeting, huma jkunu qaluli x'jaffordjaw li huma jhallsu bhala premium u jien kont immur lura l-ufficju u nohrog il-quotation u nerga' mmur niltaqa' maghhom biex nispjegalhom il-kwotazzjoni u l-investment kemm ser ikun.

Ngħid li jiena trade fairs tal-Middlesea qatt ma attendejt. Inkun iltqajt maghhom fl-ewwel appuntament.

Qed nigi referut għall-quotation (paġna 12 tal-proċess) u nikkonferma li fuqha, fuq il-lemin, hemm il-firma tiegħi u ngħid li nkun tajthielhom fit-tieni meeting meta nkunu ffirmajniha, meta nkunu qed nikkonkludu l-polza. Huma jkunu iffirmawha u jien inkun spjegajtilhom il-kontenut.

Ngħid li nkun spjegajtilhom il-polza tal-assurance li kienet isservi bhala life cover u dik kienet garantita mill-għada li jkunu għamlu l-ewwel premium u jkun gie proċessat l-ewwel premium. Kont nispjegalhom ukoll l-imgħaxijiet kif jaħdmu u li l-imgħaxijiet qatt ma kienu garantiti għax il-Middlesea qed tinvesti l-flus li tiġbor ta' kulhadd u skont ir-return li jkollha, il-Middlesea ser tqassam ir-return lill-klijenti tagħha. Il-Middlesea kienet tiddikjara Reversionary Bonus kull sena li tiegħu kien jintbagħat statement kull sena biex lill-klijent tkun qed tgħidlu x'inhu l-bonus, eċċ. U kien ikun hemm ukoll it-Terminal Bonus li dak jingħata at the discretion tal-kumpanija fl-aħħar tal-polza.

Apparti minn hekk inkun spjegajt il-Cash Surrender Values li huma l-valuri li tieħu jekk inti twaqqaf il-polza qabel iż-żmien. Ngħid li dawn kienu dejjem estimated , qatt ma kienu garantiti għax ovvjament skont kif imur l-investment overall u li f'certu snin inti ma kontx ser terġa' tieħu flusek lura għax il-polza kienet għadha tibda.

Ngħid li żgur li ma stajtx inwiegħed lis-Sinjuri somom deskritti bhala 'estimated' fuq il-quotation jew dawn il-Cash Surrender Values. Ngħid li jien dejjem ħdimt fejn kont onest u sinċier kemm jista' jkun. U apparti minn hekk, dawn dejjem kellhom miktub 'estimated'. Ma jistax ikun li jkun hemm miktub 'estimated' u lill-klijent ngħidli li huma garantiti. Ma tagħmilx sens u jiena dejjem għidt li huma 'estimated'.

Qed nigi referut għad-dokument 'Important Notes' (Dok. MSV1) u għall-Product Information (Dok. MSV2) u l-iStatutory Notice (Dok. MSV6). Ngħid li l-firem fuq id-dokumenti huma tiegħi. Jiena nkun tajthom lis-Sinjuri u huma jkunu iffirmawhom ukoll. Ngħid li ovvjament ma nkunx qrajthom lhom kelma b'kelma, però, nkun spjegajtilhom l-informazzjoni a voce x'fihom id-dokumenti.

Ngħid li jien żgur li ma għamilt l-ebda pressjoni fuq is-Sinjuri AN u NN biex jixtru l-polza. Kif għidt, jien inkun iltqajt mas-Sinjuri AN u NN għal darba darbtejn; bejn meeting u ieħor setgħu għall-argument iċempluli biex jikkancellaw it-tieni appuntament.

Apparti minn hekk, huma kellhom ġimagħtejn bil-Liġi ta' Malta, Statutory Notice li huwa l-cooling off period. Apparti minn hekk, il-Middlesea kienet tmur oltre minn hekk u kienet tagħti l-ġimagħtejn cooling off period minn meta jirċievu d-dokumenti uffiċjali mingħand il-Middlesea d-dar, jiġifieri, kellhom kważi xahar sħiħ aktar milli ġimagħtejn biex jekk iridu jikkancellaw il-polza.

Ngħid li dan l-iStatutory Notice ma nkunx qrajtuhom kelma b'kelma, imma nkun spjegajtuhom x'fih bħala kontenut.

Qed niġi referut għall-quotation fejn hemm żewġ figuri differenti, waħda Estimated Maturity Value with Reversionary Bonus u l-oħra Estimated Maturity Value with Reversionary Bonus and Terminal Bonus.

Kont nispegalhom li r-Reversionary Bonus kien jingħata kull sena u kien jintbagħat statement kull sena dwaru; u t-Terminal Bonus kont nispejga li dak jingħata meta tingħalaq il-polza fid-diskrezzjoni tal-Middlesea, jiġifieri, jista' jiġi mħallas u jista' ma jithallasx.

Ma naqbel assolutament xejn ma' dak li qalu l-ilmentaturi li jien ma spjegajtilhom xejn u li kien kollox ta' malajr. Għandek minn tal-anqas żewġ meetings. U appartu minn hekk jien inkun spjegajt il-polza fl-ewwel meeting – il-life assurance, eċċ., tagħha. Inkun tlabthom kemm jaħsbu li jaffordjaw li jinvestu kull sena jew kull xahar jiddependi jekk ikunux iridu jħallsu kull xahar jew kull sena. Imbagħad, irrid immur l-uffiċċju naħdem il-quotation u nerġa' mmur lura biha. Ngħid li żgur ma għamilniex xi ħaġa ta' dak il-ħin f'meeting wieħed.

Ngħid li dak iż-żmien jien kont Tied Agent mal-Middlesea. Ma kontx impjegat dirett. Ngħid li ma kontx niħallas direttament mill-MSV. Kont niħallas mingħand l-MSV imma ma kontx niħallas paga mingħand l-MSV; kont niħallas variable pay skont kemm inbiegħu kull xahar.

Ngħid li fl-1999 kont ili naħdem xi sena u nofs f'dan ix-xogħol. Ngħid li m'għadnix naħdem f'dan ix-xogħol.

Ma niftakarx jekk is-Sinjuri AN u NN qattx ċempluli wara li bieghjetilhom il-polza għax għadda ħafna żmien. Però, l-mobile number tiegħi għadu l-istess, jiġifieri, kieku riedu jċemplu jew ċempluli kienu jaqbduni żgur.

Ngħid li l-Middlesea Valletta kienet tgħaddielna l-appuntamenti. Kienu jmorru x'imkien u jkunu għabru dettalji tal-klijent jew xi ħadd ikun ċempel l-uffiċċju tagħhom u għaddewh lilna u b'hekk kien ikollna d-dettalji ta' min għandna mmorru għandu on a daily basis.

Qed jingħad mill-Arbitru li d-dokumenti kollha inkluż daww mimlija bl-idejn, għandhom l-istess data tat-12 ta' Marzu 1999. Qed jingħad li l-quotation hija typewritten u mhix mimlija bl-idejn, u allura tagħti l-impressjoni li din ħarġet mill-uffiċċju.

Ngħid li ħarġet mill-uffiċċju, però, jkun sar meeting qabel fejn jien inkun għbart l-informazzjoni mingħandhom, mort l-uffiċċju l-għada, or whatever, ħriġt il-quotation mill-uffiċċju (għalhekk hija ttajpjata) imbagħad inkun ergajt mort biha biex nikkonkludu l-polza kif spjegajt qabel.

Qed jingħad li l-Life Assurance Quotation (paġna 13) huwa datat 22 ta' Marzu 1999, ngħid li dak meta tkun ħarġet il-polza.

Qed jingħad li l-figuri fuq dan id-dokument ivarjaw xi ftit mill-quotation, jiġifieri jekk l-ewwel meeting sar fit-12 ta' Marzu 1999, u jekk il-polza tidher li ħarġet fit-22 ta' Marzu 1999, mistoqsi jkunx sar meeting ieħor, ngħid li jkun sar meeting ieħor qabel u dejjem id-dar."¹⁰

Fil-kontroezami, Mercieca Bons kompli li:

"Qed jingħad li meeting wieħed biss sar id-dar, fis-salott, ix-Xgħajra u mistoqsi biex nagħti prova li saru żewġ meetings, ngħid li jien tajt il-proċedura ta' kif kont naħdem jiena.

Ngħid li fl-ewwel meeting ma jiġi ffirmit xejn għax jien inkun tajt l-informazzjoni u l-ispjegazzjoni kollha, imbagħad konna nerggħu inċemplu u nagħmlu t-tieni appuntament fejn jiġu ffirmati l-affarijiet għaliex f'dan il-każ, is-Sinjuri AN u NN, ikunu iddeċidew, jgħidulna li, iva, jridu jmexxu bil-polza.

¹⁰ P. 101 – P. 104

Kif għidtilkom, konna noħorġu l-quotation mill-uffiċċju, nippreparaw il-karti kollha u mmorru biex niffirmawhom.

Din lanqas aħna stess ma konna rridu li ssir – ġieli saret għax issir – issib xi klijent li jkun jaf x'irid jew ikun għamel ir-riċerka qabel hu, però, normalment, dak li jkun ikun irid jaħsibha jekk iridx jagħmilha jew le in the first place u jiddeċiedi kemm irid iħallas fix-xahar jew fis-sena, eċċ.

Qed jingħad li sar meeting wieħed fejn ġie konkluz kollox dakinhar u mistoqsi għandix evidenza li sar it-tieni meeting, ngħid li għandi evidenza tat-tieni meeting li sar fit-12 ta' Marzu 1999, fejn ġew iffirmati l-affarijiet. Imma, at this point, evidenza tal-ewwel meeting m'għandix.¹¹

Mistoqsi mill-Arbitru dwar id-dokumenti datati 12 ta' Marzu 1999, hu stqarr li:

"... qed ngħid li sar meeting qabel din id-data fejn ma ġie iffirmit xejn, ngħid eżattament għax inkun diġà spjegajt l-affarijiet u tajthom id-dokumenti biex jaqrawhom mhumiex iffirmati. Kien sar meeting qabel fejn ma ġie ffirmit xejn.¹²

Dr Jeanine Mallia Schembri osservat li:

"Id-dokument, il-Quotation (datata 12 ta' Marzu 199, paġna 12 tal-proċess) huwa typewritten, mhux bil-miktub, jiġifieri dan ma setax ħareġ dakinhar. Dan ħareġ mill-Middlesea. Kien għadu ma jafx l-Estimated Maturity Value u, għalhekk ix-xhud qed jgħid li sar meeting qabel din id-data tat-12 ta' Marzu 1999.¹³

Meta mistoqsija għalfejn l-Ilmentaturi ħadu ħafna inqas mid-Lm9,000 li qalu li ġew imwiegħda, hi iddikjarat li ma setgħetx twiegeb għal din il-mistoqsija u li għaliha ser iwiegeb Victor Farrugia bil-permess tal-Arbitru. Victor Farrugia qal:

"L-istima kienet ippreparata u qed turi l-Maturity Value fuq l-informazzjoni li kien hemm meta saret. Kienet ġiet ippreparata stima li kienet tgħid li jekk il-bonus rate jibqa' kif inhu illum, mela l-Maturity Value jkun tant.

¹¹ P. 104

¹² *Ibid.*

¹³ P. 105

Ir-raguni tad-differenza bejn l-istima li saret dakinhar u l-Maturity Value kien minħabba ċ-ċaqliq kbir li sar fil-bonus li jirrifletti l-andament li sar matul dawk il-25 sena.

Għall-mistoqsija jekk l-ilmentaturi ħadux is-somma dovuta lilhom, ngħid li l-proċess tad-dikjarazzjon tal-bonus huwa taħt sorveljanza tal-MFSA u anke taħt attwarji barranin, jiġifieri, meta l-kumpanija tiddikjara l-bonus, hemm attwarju barrani mqabba mill-MFSA li, fost affarijiet oħra, jikkonferma li l-klijent qed jingħata dak li haqqu skont il-qliġ li rnexxielha tagħmel il-kumpanija.

Ngħid li l-qliġ tal-kumpanija in ġenerali mhuwiex biss minn dawn l-investimenti, jiġifieri, l-qliġ li tagħmel il-kumpanija minn investimenti li huma tal-klijenti, fl-aħħar mill-aħħar, jinqasam bejn il-kumpanija u l-klijenti, però, l-kumpanija għandha sorsi oħrajn ta' qliġ, mill-Protection Policies, mill-operat fuq il-poloż li jinħarġu tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja pura li ma fihomx l-element t'investiment. Hemm prodotti oħrajn ukoll li mhumiex dawn il-portfolio li jissejġu Unit-linked Policies fejn il-klijent qed jagħzel hu l-fondi li l-kumpanija għandha qliġ minn dan is-sors ukoll.

Li nista' ngħid hu li l-informazzjoni li kien hemm fl-1999 kienet qed tpingi din l-istampa imma s-sitwazzjoni inbidlet totalment bejn l-1999 u l-2024. Kif kien relattiv lill-ilmentaturi kien relattiv mal-kumpanija. Però, li huwa ċar huwa li t-tqassim tal-qliġ sar b'mod ekwu kif jikkonfermah dan l-attwarju barrani mqabba mill-MFSA.”¹⁴

Eventwalment, l-ilmentaturi ddikjaraw¹⁵ li m'għandhom xejn aktar xi jżidu.

Il-Provditur tas-Servizz fis-sottomissjonijiet finali tiegħu irrepeta dak li kien diġà ħareġ mir-risposta u mis-seduti.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-każ

Jikkunsidra:

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ P. 106

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.¹⁶

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta l-allegati wegħdiet fir-rigward tal-ammont li huma kellhom jirċievu mal-maturità, liema wegħdiet sarulhom meta l-polza giet mibjugħa lilhom, u li kienu dawk li attwalment ħajjruhom jixtru din il-polza in kwistjoni.

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

Irid jara wkoll kif sar il-bejgħ tal-prodott ilmentat, u, fuq kollox, jekk dan laħaqx *'l-aspettattivi raġonevoli u legittimi 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 sitwazzjoni fejn l-Ilmentaturi qed jallegaw li huma għew imħajra jixtru l-polza offruta lilhom a bażi ta' *estimates* mogħtija lilhom u li permezz t'hekk, ikkunsidraw din il-polza bħala investiment tajjeb. Allegaw li l-ammont ikkwotat li huma kellhom jirċievu mal-maturità flimkien mal-kopertura fuq il-ħajja li taqa' taħt l-istess polza, rawh bħala investiment attraenti u, għalhekk, kienu kkuntrattaw li jixtru l-polza ilmentata.

Huma jsostnu li ir-rappreżentant ma spjegalhom xejn dwar id-differenza bejn dak li kien garantit u dak li kien biss stima, u b'hekk huma fehmu li anke l-ogħla figura ta' Lm9,027.36 kienet garantita. B'hekk rawh investiment tajjeb għax kienu ser jieħdu ritorn qawwi paragunat mal-investment ta' Lm2,785 li riedu jagħmlu b'pagament annwali mifruq fuq 25 sena.

L-Ilmentaturi qalu li kien saret laqgħa waħda ta' madwar nofs siegħa u huma qagħdu fuq il-kelma konvinċenti tar-rappreżentant u ffirmaw fejn qalilhom bla ma qraw sew x'qed jiffirmaw.

"ma kellix cans naqrahom f'nofs siegħa. Ngħid li kien kollox ta' malajr; kollox fast kien."¹⁸

¹⁶ Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)

¹⁷ Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

¹⁸ P. 91

“aħna ma nifhmux f’dawn l-affarijiet ... dħalna għaliha b’ruħna u ġisimna imma ma nifhmux fihom dawn l-affarijiet”.¹⁹

Mill-banda l-oħra, ir-rappreżentant li biegh din il-polza insista li żgur inżammu żewġ laqgħat; u fl-ewwel laqgħa li saret qabel it-12 ta’ Marzu 1999, kien fiehem kif taħdem il-polza iżda ma ġew iffirmati l-ebda dokumenti. Kien fit-tieni laqgħa tat-12 ta’ Marzu 1999 li ġew iffirmati d-dokumenti u, bħala prova ta’ dan, jgħid li l-*Quotation* iffirmata²⁰ kienet ittajpjata wara l-ewwel laqgħa għax ma kienx possibbli li jipproduci *Quotation* ittajpjata f’laqgħa waħda.

L-Arbitru jhoss li l-verżjoni tar-rappreżentant hija aktar kredibbli u, għalhekk, iqajjem dubju dwar il-verżjoni tal-Ilmentaturi li kollox sar f’laqgħa waħda ta’ nofs siegħa bla spjegazzjoni ta’ xejn.

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 tat-12 ta’ Marzu 1999 fejn ġew formalizzati l-karti, inkluż il-*Quotation*, il-*Proposal Form*, *Product Information* u *Statutory Notice* kollha ffirmati mill-Ilmentaturi u mir-rappreżentant, Ian Mercieca Bons.

Dak li huwa kontestat huwa li filwaqt li l-Ilmentaturi isostnu li Mercieca Bons assigurahom b’mod ċar li l-ogħla ammont ta’ madwar Lm9,000 kien garantit bla kundizzjonijiet, Mercieca Bons isostni li huwa kien spjega li l-uniku ammont garantit kien l-ammont *ta’ life cover* ta’ Lm2,258.70 u li *bonus* 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 garazija kienet tapplika għall-*bonuses* li jiġu ddikjarati imbagħad jibqgħu garantiti iżda li l-*bonus* tal-aħħar ta’ madwar Lm2,500, parti mid-Lm9,000, 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-

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ P. 12

Ilmentaturi fehemu dak li riedu jifhmu u kinux insidjuzi bizzejjed biex jagħtu importanza anke l-aspetti mhux garantiti tal-*quotation*, avolja dawn ġew spjegati.

L-Arbitru jrid bilfors jagħti konsiderazzjoni għal fatt li l-Ilmentaturi kellhom żmien jaħsbuha bejn l-ewwel u t-tieni laqgħa, u anke kellhom *cooling off period* ta' gimagħtejn oħra wara li jsir il-kuntratt tal-polza biex jerggħu jaħsbuha. Diffiċli għalhekk jiġi aċċettat li kulma fehemu minn dak li qalilhom ir-rappreżentant kien biss li l-ammont ta' Lm9,000 ikkwotat kien sostanzjalment garantit u ma saret l-ebda referenza għall-ammont ta' Lm6,565.35 fil-*Quotation* li kien *estimated* qabel xi *terminal bonuses*.

Diffiċli wkoll l-Arbitru jaċċetta li l-Ilmentaturi qatt ma qraw jew tal-anqas staqsew fuq id-dokumenti li ffirmaw.

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir '*compounding*' b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fis-sena 1999, ma kienx xi ħaġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal 25 sena sħaħ. Anke persuna mhux tant intiza 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-kontribuzzjoni tagħhom kienu mifruxa fuq 25 sena u mhux xi '*lump sum*' *investment* li tista' tiġi investita mal-ewwel biex torbot ir-rati tal-imgħax għal zmien twil. Dan appartni li dak iż-żmien *bonds* għal terminu twil fil-Lira Maltija ma kinux jeżistu.

L-Ilmentaturi qalu li:

"estimation tfisser ftit 'il fuq jew ftit 'l isfel imma mhux ħafna u ħafna anqas li lanqas huma n-nofs".²¹

Dan idgħajjed it-teżi tal-Ilmentaturi li l-figuri kkwotati kienu garantiti. Min-naħa l-oħra, la ġie aċċettat li dawn kienu stimi li setgħu ivarjaw, ma tistax tassumi li fuq perjodu ta' 25 sena dawn jistgħu ivarjaw ftit biss. Fuq perjodu twil, l-incertezza tikber għax ħadd ma jista' jbassar x'ser ikunu ċ-ċirkostanzi. Dan mhux bħal meta, per eżempju, iġġib stima ta' xogħol li jrid isir fi ftit żmien. Hemm jinftiehem li varjazzjoni tkun żgħira iżda kuntratti fit-tul ta' 25 sena ma tistax tuża l-istess riga.

Min-naħa l-oħra, l-Arbitru jhoss li l-Provditur tas-Servizz messu kien aktar kawt fil-kwotazzjonijiet li joħrog u flok waħda messu ħareġ *spectrum* ta' kwotazzjonijiet maħduma b'rati differenti għax fuq perjodu ta' 25 sena xejn ma jibqa' stabbli. Fil-fatt,

²¹ P. 92

ingħad li wara s-sena 2000 bdew joħorgu tliet kwotazzjonijiet u mhux waħda, u dan kien jgħin biex il-klijent jifhem li ma kien hemm xejn garantit għal 25 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 limitament 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 legittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tagħhom kienu li mal-maturità tal-polza kienu ser jirċievu s-somma ta' €21,420 li, iżda, fid-data tal-maturità ġew offruti ferm inqas. Iżda ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentaturi kienu kompletament legittimi.

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 jigu ikkunsidrati.

L-Ilmentaturi ma pprezentaw 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 ipprezentaw xi tip ta' prova li minħabba li huma iddeċidew li jieħdu l-polza offruta a bażi tal-informazzjoni mogħtija, huma garrbu 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 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' madwar tlieta fil-mija²² li, fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħazin, u għalhekk, dan għandu wkoll jiġi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investment kien sostanzjalment garantit. Anke kellhom benefiċċju ta' kopertura fuq ħajjithom li beda mill-ewwel ġurnata tal-polza.

²² p. 99

Għalhekk, meta qies iċ-ċirkostanzi kollha tal-każ, l-Arbitru wasal għad-deċiżjoni li mhux ekwu li jilqa' t-talba sħiħa tal-Ilmentaturi.

Dan għar-raġunijiet diġà mfissra hawn fuq u anke għaliex:

- L-Ilmentaturi ma kinux ġustifikati jassumu li r-rati prevalenti fl-1999 kienu ser jibqgħu applikabbli għal 25 sena sħaħ għad-arba l-investment tagħhom ma kienx fuq bażi *lump sum*.
- Il-kundizzjonijiet tal-*quotation* kienu għand l-Ilmentaturi għal żmien biżżejjed qabel ma gie ffinalizzat l-impenn għall-polza ilmentata, u kellhom kull ċans jifhmu dak li kien garantit u dak li kien stimat. Iżda huma għażlu li jfirmaw bla ma jaqraw kemm qabel kif ukoll wara li ffirmaw.

Għalhekk, l-Arbitru jiddeciedi li s-somma xierqa li għandha tingħata lill-Ilmentaturi bħala kumpens hija dik ta' **€1,309.63**

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' elf, tliet mija u disgħa punt sitta tlieta ewro (€1,309.63) b'żieda mas-somma diġà offruta, cioè, mas-somma ta' €8,721.37²³ u, għalhekk, iħallashom is-somma kumplessiva ta' €10,031.

Bl-imgħax ta' 3.40%²⁴ minn hamest 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

²³ P. 8

²⁴ Rata kurrenti MRO (*Main Refinancing Operations*) tal-Bank Ċentrali Ewropew

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deciżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

Id-Deciżjoni 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-Deciżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deciżjoni skont l-artikolu 26(4) tal-Att, mid-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taht 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-Deciżjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, id-Deciżjoni 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 ddecieda min għandu jhallas 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 (prezentament Ewro25), imma jistgħu wkoll jinkludu kull pagament raġonevolment u legalment applikabbli ta' spejjeż professjonali u legali mħallsa mill-ilmentatur, limitati għal atti pprezentati matul il-każ. Tali spejjeż professjonali m'għandhomx jinkludu spejjeż ġudizzjarji jew ħlasijiet oħra kontingenti 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 taht 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.