Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 124/2024

NZ

('l-Ilmentatur')

vs

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

('il-Provditur tas-Servizz')

Seduta 29 ta' Novembru 2024

L-Arbitru,

Wara li ra l-ilment magħmul kontra s-soċjetà *MAPFRE MSV Life p.l.c.* rigward polza ta' assikurazzjoni fuq il-ħajja (*endowment with profits policy*) bin-numru 48345N.

L-ilment jittratta, fis-sustanza tiegħu, telf li l-Ilmentatur jallega li sofra wara li l-polza tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja favur tiegħu immaturat b'ammont ferm inqas minn dak li huwa jallega li kien imwiegħed lilu meta xtara l-polza lmentata.

L-Ilment[1]

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

Rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz, bl-isem ta' Ramon Borg, kien fittex lill-Ilmentatur sabiex ibiegħlu polza tal-ħajja tal-istess Provditur tas-Servizz. Il-bejgħ sar nhar it-12 ta' Marzu 1999 wara li Ramon Borg ikkonvinċa lill-Ilmentatur li permezz ta' din il-polza ser ikun jista' jgħix iżjed komdu ladarba jirtira.

Dakinhar, Ramon Borg kien spjega lill-Ilmentatur fiex tikkonsisti l-polza. Spjegalu li l-Ilmentatur iħallas *premium* ta' Lm200 fis-sena għal 25 sena. B'hekk, l-

[1] Paġni (p.) 1 - 6, b'dokumentazzjoni annessa p. 7 - 65.

Ilmentatur ikollu kopertura tal-ħajja ta' Lm4,219. Kif ukoll, il-Lm5,000 (€11,647) li jkun ħallas fi *premia* matul il-25 sena titla' għal Lm16,828 (€39,200) wara li jkun tħallas il-*bonus* tal-aħħar. Barra minn hekk, l-Ilmentatur isostni li Ramon Borg assigurah li s-somma li ser jirċievi kienet ser tkun ta' "*sbatax-il elf Lira, bla ifs u bla buts*".

Fil-*Quotation* li tah Ramon Borg ikkonferma bil-miktub dak li kien l-ewwel ħażżiżlu fuq karta. Iżda l-Ilmentatur ma jiftakarx li Ramon Borg qatt qralu jew semmielu l-*Important Notes* li jinstabu fuq wara tal-*Quotation*. Lanqas ma jiftakar li Ramon Borg qatt spjegalu li din il-*quotation* tista' tvarja matul is-snin u li b'hekk kien jaf l-ammont li jirċievi jkun inqas mis-somma ta' Lm16,828 li kien semmielu u li kienet imniżżla fil-*Life Assurance Quotation*. L-Ilmentatur jgħid ukoll li r-rati tal-imgħax qatt ma kienu ssemmew.

Ramon Borg kien ħeġġeġ lill-Ilmentatur biex jimla l-*Proposal Form,* u ġimgħa wara rċieva d-dokument tal-polza li bdiet erbat ijiem wara li sar il-bejgħ (16 ta' Marzu 1999). L-Ilmentatur jikkonferma li kien jirċievi karta kull sena tal-*Annual Statement* mill-Provditur tas-Servizz, iżda ma tantx kien jagħtiha wisq importanza.

Il-polza bin-numru 48345N immaturat fil-16 ta' Marzu 2024, u l-Provditur tas-Servizz avża lill-Ilmentatur b'dan permezz ta' ittra datata 15 ta' Frar 2024. Fl-ittra ġiet imniżżla s-somma ta' €16,412.59 (Lm7,045), inkluż il-Bonus Terminali ta' €781.55, bħala s-somma finali tal-polza.

L-Ilmentatur jisħaq li kien diżappuntat ferm b'din is-somma ta' maturità li kienet tirrappreżenta biss 41.85% tas-somma pprospettata mir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz waqt il-bejgħ. Barra minn hekk, il-Bonus Terminali fil-*Quotation* kien stmat li ser ikun Lm4,589 (€10,690) iżda effettivament kien biss €781.55 (7% tal-ammont). Meta wieħed inaqqas it-total tal-*premia* mħallsa (€11,647) mis-somma ta' maturità (€16,412) isib ir-rendiment ta' €4,765 ta' din il-polza, jiġifieri matul il-25 sena, il-polza rrendiet biss 3.27% fis-sena.

Infatti, l-Ilmentatur isostni li hemm differenza kbira bejn is-somma attwali u dik prospettata, tant li bl-ebda mod ma taqa' raġonevolment fil-parametri tal-kelma "*estimated*".

L-Ilmentatur ma jaċċettax din is-somma finali għaliex mhijiex is-somma li hu kien ġie mwiegħed. L-Ilmentatur jirraġuna li filwaqt li huwa żamm kelmtu u ħa l-impenn li jħallas Lm200 kull sena għal 25 sena, minkejja d-diżabilità parzjali permanenti li kien ġarrab fuq ix-xogħol, u l-mara u t-tfal li ried jgħajjex, min-naħa l-oħra, l-Provditur tas-Servizz ma żammx mal-obbligi tiegħu skont l-ispjegazzjonijiet ta' Ramon Borg. Għalhekk, l-Ilmentatur iħossu ngannat mill-Provditur tas-Servizz u jallega li l-aġir tal-Provditur tas-Servizz

- ma kienx wieħed ispirat mill-*buona fede*;
- huwa bi ksur tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kapitolu 378 tal-Liġijiet ta' Malta);
- jikser l-aspirazzjonijiet leġittimi tal-Ilmentatur *qua* konsumatur ta' servizzi finanzjarji.

L-Ilmentatur jaċċenna li l-bejgħ u l-ħruġ ta' din il-polza sar mill-Provditur tas-Servizz mingħajr il-*buona fede* li jesiġi l-Kodiċi Ċivili f'Artikolu 993. L-Ilmentatur ikompli jisħaq li l-aġir tal-istess Provditur tas-Servizz jikkostitwixxi "*qerq, ingann, u mala fede u misselling*" bi ksur tal-liġijiet relevanti kif ukoll tal-liġijiet li jirregolaw il-kuntratti mal-konsumaturi, partikolarment Taqsima VII u VIII tal-Kapitolu 378 tal-Liġijiet ta' Malta.

Finalment, l-Ilmentatur jiċċita l-Qorti tal-Appell f'***Pia Grech vs Mondial Travel***:[2]

> *"kummerċjant m'għandux jippreżenta għall-firma tal-konsumatur dokument li ma jkunx jirrispekkja dak li ngħataw ad intendere u li mbagħad konsumaturi għaddew biex iffirmaw dik id-dikjarazzjoni mingħajr ma għaddielhom minn moħħhom li s-soċjetà attriċi, b'nuqqas assolut ta' buona fede fil-konfront tagħhom, kienet qed tidħaq bihom*."

Rimedji mitluba

L-Ilmentatur talab bħala rimedju li l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji:

[2] 4/2008 7 Novembru 2008.

i. jiddikkjara li l-Provditur tas-Servizz ma mexiex b'mod ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi sostantivi tal-każ mal-Ilmentatur stess meta:

a. l-Provditur tas-Servizz ma adempjax ruħu mal-obbligi kontrattwali tiegħu lejn l-Ilmentatur;

b. l-aġir tal-Provditur tas-Servizz kien jikkostitwixxi aġir nieqes mill-*buona fede* li dejjem esiġiet il-liġi u l-ġurisprudenza fis-sens ta' dak li qalu l-Qrati tagħna li "*ukoll f'dik il-fażi pre-kontrattwali għandha parti sinifikattiva l-bwona fede tal-kontraenti, intiża din bħala dak id-dover li l-partijiet jinformaw lil xulxin b'dawn l-elementi ta' intendimenti aktar preċiż u eżatt tal-kuntratt li jkun ser isir ... Huwa utli li jingħad li f'dan l-istess dover ta' informazzjoni għandhom ikunu magħrufa u spjegati wkoll kull kawża tal-inefficjenza tal-kuntratt jew il-kawżi tal-inadempjiment tiegħu*".[3]

c. l-aġir tal-Provditur tas-Servizz ma laħaqx l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumatur li jippretendi li, jekk jingħata "*estimate*" jew "*quotation*" jew "*illustration*", sia waħda orali u informali, u sia b'mod formali, ta' kemm kellu jirċievi meta timmatura polza, **ir-riżultat attwali ma jkollux avarija negattiva ta' 58% miċ-ċifra li ngħata fil-mument tal-bejgħ.**

ii. Jiddikkjara u jiddeċiedi li l-Provditur tas-Servizz jiġi ordnat li jottempora mal-impenji tiegħu skont il-*Quotation* li ħareġ huwa stess, jiġifieri li jħallas tal-inqas, l-"*estimated maturity sum*" ta' Lm16,828 (€39,200) jew somma oħra verjuri li taqa' fil-konfini tal-kelma "*estimated*" tal-istess somma;

iii. Jiddikkjara u jiddeċiedi li l-Provditur tas-Servizz iħallas lill-Ilmentatur danni kkawżati min-nuqqas ta' qligħ u dan billi jħallas imgħax bir-rata legali mid-data tal-maturità tal-polza jiġifieri mis-16 ta' Marzu 2024 sad-data tal-ħlas effettiv, jew kif is-Sinjurija tiegħu l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji jidhirlu xieraq, ekwu, ġust, u opportun.

iv. Bl-ispejjeż kontra l-Provditur tas-Servizz.

[3] 240/2008/2 *Raymond u martu Redenta Camilleri vs Toruing Mediterraneo Ltd* (Qorti tal-Appell) 6 t'Ottubru 2010.

Ra t-tweġiba tal-Provditur tas-Servizz[4]

Illi t-talbiet tal-Ilmentatur huma nfondati fil-fatt u fid-dritt u għandhom jiġu miċħuda bl-ispejjeż, stante:-

1. Illi fl-ewwel lok, is-soċjetà esponenti tixtieq tirreferi għall-fatt allegat mill-Ilmentatur illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 16,412.59 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit* bin-numru 48345N maħruġa f'isem u fuq il-ħajja tal-Ilmentatur għal 25 sena, ma kinitx ekwivalenti għall-e*stimated maturity value* kif kien indikat mis-soċjetà esponenti tramite l-intermedjarju fil-mument tal-bejgħ tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-Ilmentatur qiegħed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeċiedi illi s-soċjetà esponenti tiġi ordnata tħallas is-somma ta' Euro 39,200 jew somma oħra li taqa' fil-konfini tal-kelma "*estimated*" tal-istess somma fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

2. Mingħajr preġudizzju, is-soċjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk għall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-Ilmentatur sofra xi danni u għalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur tiegħu, u dan ovvjament mhuwiex il-każ u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilu ma jistax ikun dak li qed jitlob l-Ilmentatur.

   Dan l-ammont huwa bbażat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-Ilmentatur xtara l-polza *de quo* u mhux fuq xi garanzija bil-miktub da parti tas-soċjetà esponenti. Kieku wieħed seta' jieħu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-Ilmentatur, allura jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu ġew mogħtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu ġew użati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jieħdu minflok tifsira żbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-Ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tiegħu.

[4] P. 71 - 77

3. 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.

4. Il-kwotazzjoni li s-soċjetà esponenti kienet tat lill-Ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni (Fol. 22/Dok. A) kienet ibbażata 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 dak iż-żmien.

   L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin reċenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu, is-soċjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont iċ-ċirkostanzi finanzjarji ta' dak iż-żmien u skont il-*good market practice* ta' dak iż-żmien u mhux sempliċiment fuq opinjoni tas-soċjetà esponenti u għalhekk aġixxiet *in bona fede* u mhux kif qed jallega l-Ilmentatur.

5. Fil-fatt il-*quotation* annessa mal-ilment (fol.22) tgħid illi "*The quotation provided is for illustration only and does not confer any rights*". Barra minn hekk fl-istess *quotation* wieħed isib illi "***IMPORTANT NOTES** OVERLEAF: Please read carefully these notes before accepting and signing this quotation*". L-***Important Notes*** li kienu annessi ma' dik l-istima ġew ippreżentati mill-Ilmentatur iżda kopja oħra ta' *Important Notes* li ngħataw lill-Ilmentatur u iktar leġibbli ser tiġi ppreżentata ma' din ir-risposta u mmarkata bħala **Dok. MSV 1**.

6. 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-Ilmentatur.

   L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-Ilmentatur kienet ser tipparteċipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-soċjetà esponenti u għalhekk kien hemm element ta' investiment. In oltre, jingħad illi "*Reversionary Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity ...*" Allura dan ikompli

jikkonferma illi ma kienx obbligatorju 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 "***<u>the estimated maturity values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end</u>***", u illi "***Depending on the performance of the company, <u>bonus rates may go up as well as down</u>***".

Għalhekk id-dokumenti ċarament spjegaw illi seta' jkun hemm bidliet fil-valuri, u huwa skorrett l-Ilmentatur meta jgħid mod ieħor.

7. Fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, l-istess dokument anness mal-*quotation* jipprovdi illi "*<u>Depending on its profit experience</u>, the Company <u>may</u>, after the Policy's TENTH year and ten year's full premia have been paid, decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses ... <u>as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether</u>*."

<u>Dan juri illi l-valur indikat fil-*quotation* bħala "*estimated maturity value including reversionary and terminal bonus*" fl-ammont ta' Lm16,828.35 (Euro 39,199.51) kien ukoll mhux garantit għax is-soċjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma tħallasx *terminal bonus.*</u>

8. In oltre d-dokument anness mal-*quotation* jagħmilha ċara illi "*Whilst the purpose of these notes is to <u>guide</u> the policyholders and prospective policyholders the <u>benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document</u>*".

L-istess dokument anness mal-*quotation* jgħid illi "*<u>In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document the Policy document shall prevail</u>*." Għalhekk, l-Ilmentatur ma setax jistrieħ fuq il-*quotation* iżda ried jara l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u kundizzjonijiet tal-polza.

9. Barra minn hekk, l-Ilmentatur iffirma 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 the 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."

10. Fil-fatt, il-każ iċċitat mill-Ilmentatur fl-ismijiet *Pia Grech vs Mondial Travel* ma jreġix minħabba illi dik tapplika meta l-kummerċjant kien *in mala fede*. Is-soċjetà esponenti kienet *in bona fede* meta ħarġet il-*quotation* minħabba illi kienet ibbażata fuq ir-rati tal-*bonuses* li kienu qed jiġu ddikjarati dak iż-żmien kif kienu qed jagħmlu l-provdituri tas-servizzi l-oħra kollha.

11. L-Ilmentatur jirreferi għall-avarija bejn din l-istima li tat is-soċjetà konvenuta u l-valur attwali tal-maturità tal-polza sabiex jenfasizza xi allegat nuqqas min-naħa tas-soċjetà esponenti. Però, din mhi xejn ħlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* oriġinali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment

huwa l-ammont dovut lill-Ilmentatur taħt il-polza *de quo* u għalhekk is-soċjetà esponenti kienet disposta li tħallas dan l-ammont lill-Ilmentatur.

12. Is-soċjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-Ilmentatur jipprova jargumenta li f'kuntest ta' stimi ta' din ix-xorta, jista' jkun hemm xi perċentaġġ li jista' jitqies raġjonevolment aċċettabbli għad-differenza bejn stima u valur attwali. Fi kwalunkwe każ, l-ebda parametru għal differenza ma qatt ġie maqbul bejn il-partijiet ikkonċernati. Illi għandu jinftiehem ċarament illi l-'*estimated bonus rates'* (isimha magħha) mhumiex garantiti u lanqas ma huma l-massimu jew il-minimu li detentur jista' jivvantaġġja ruħu minnhom.

<u>L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijiet – indikazzjonijiet ta' kif jista' jkun qed imur l-andament tal-investimenti</u>.

Kif jaf kulħadd, l-investimenti jistgħu jitilgħu kif ukoll jinżlu fil-valur tagħhom.

13. In oltre, irid jingħad illi fil-*quotation* kien hemm distinzjoni bejn *reversionary bonuses* u *terminal bonuses* u li s-soċjetà esponenti ma kinitx obbligata li tħallas it-*terminal bonuses*. Għalhekk, is-soċjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-Ilmentatur li mal-immaturar tal-polza in kwistjoni kienu ser jirċievu l-ammont ta' Euro 39,200 għax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-*terminal bonus* illi forsi ma kienx ser jitħallas fuq l-immaturar tal-polza. Fil-fatt, l-*<u>estimated</u> maturity value including reversionary bonus* kien ħafna anqas u, cioè, fl-ammont ta' Lm12,239.15.

Għalhekk, l-Ilmentaturi ma jistgħux jgħidu illi l-*quotation* ma kinitx kundizzjonata għax fil-fatt kien hemm il-kliem "*estimated*" u "*illustration*" kif ukoll il-kliem "*if any*" ħdejn il-kliem "*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses*". Għalhekk ma kien hemm l-ebda garanzija bil-miktub.

14. Irid jingħad ukoll illi fil-*policy schedule* tal-polza li ġiet anness mal-ilment (Fol. 27/Dok. D), jingħad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium*

*"In respect of each premium paid, Lm187.90 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **<u>may</u>** be declared by the Company from time to time."*

Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza, l-Ilmentatur kien infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji iżda kien fid-diskrezzjoni tas-soċjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Dan ikompli juri illi s-soċjetà esponenti tat biżżejjed informazzjoni lill-Ilmentatur li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan għall-kuntrarju ta' dak li l-Ilmentatur allega fl-ilment tiegħu. Barra minn hekk, irid jingħad illi f'din it-tip ta' polza l-*investment premium* li ammonta għal Euro 10,942.25 **fil-fatt jitħallsu lura lill-assikurat u, għalhekk, ma jistgħux jinżlu jew jitneħħew minkejja ċ-ċaqliq fis-suq** u, għalhekk, l-Ilmentatur ma kienx qed jieħu riskju fuq flushom.

15. Anke wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni sal-maturità tagħha, is-soċjetà esponenti baqgħet taġixxi *in bona fede* minħabba illi **dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund* (cioè, l-fond illi tagħmel parti minnu l-polza in kwistjoni) għan-nom u fl-aħjar interess tad-detenturi tal-poloz tagħha** li llum jaqbżu t-80,000. Fil-fatt, is-soċjetà esponenti aġixxiet professjonalment u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollu tal-polza. Dan qed jingħad għaliex l-amministrazzjoni tal-fond 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.

16. Inoltre, is-soċjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' *"With-Profits"* hija tali li d-deċiżjoni tal-investiment tittieħed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' jsir paragun mal-*United Linked products* li joffru l-faċilità li d-deċiżjoni tal-investimenti tittieħed direttament mill-assikurat imma mbagħad din m'għandha l-ebda garanzija. B'kuntrast taħt il-metodu ta' "*With Profts*", il-kumpanija tal-assigurazzjoni tieħu l-piż tad-deċiżjoni tal-investiment u **tipprovdi wkoll il-garanziji li l-*bonuses* li jkunu ġew iddikjarati fil-passat jitħallsu lill-assikurat u, għalhekk, ma jistgħux jinżlu jew jitneħħew minkejja ċ-ċaqliq fis-suq**.

Għalhekk, minkejja l-kriżi finanzjarja li laqtet is-suq internazzjonali u minkejja li l-kundizzjonijiet ekonomiċi ma jkunux daqstant favorevoli f'dan il-mument ta' kriżi, is-soċjetà esponenti xorta waħda ma naqsitx milli tonora l-obbligu

tagħha li tħallas il-*bonuses* hekk kif iddikjarathom ta' kull sena. Is-soċjetà esponenti dejjem aġixxiet b'mod responsabbli.

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

18. Irid jingħad ukoll illi s-soċjetà esponenti kienet trasparenti fl-imġiba tagħha għax fil-fatt ta' kull sena, is-soċjetà esponenti dejjem żammet lill-Ilmentatur mgħarraf eżattament b'dak li kien qed jiġri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imgħax li kienu qegħdin jiġu kkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-Ilmentatur (kif għamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha tagħha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo* u kif din kienet qed tikber minn sena għal oħra, permezz tal-*Bonus Statements* (fol. 54 - 65) li magħha kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ *Media Release* (kopja ta' *bonus statements* oħra u tal-*media release* ser jiġi anness u mmarkati bħala **Dok. MSV 3**).

    Għalhekk, l-Ilmentatur kien infurmat kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni u dan ġie ammess mill-Ilmentatur. Barra minn hekk, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* maħruġa kull sena u l-*media releases*, kif ukoll l-ittra fuq imsemmija jagħmluha ċara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, għalhekk, l-investimenti setgħu jitilgħu jew jinżlu.

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

20. Għalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta ġiet mibjugħa lill-Ilmentatur bl-ebda mod ma qatt ġiet deskritta li kienet garantita. Id-

diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn ħlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq 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-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* minħabba li l-Ilmentatur għamel gwadann ta' Euro 5,470.34 meta tnaqqas il-*maturity value* mill-*investment premium* li jammonta għal Euro 10,942.24 u, għalhekk, l-Ilmentatur għamel *rate of return* fuq l-*investment premium* ta' 2.99% u *rate of return (gross of 15% withholding tax) on investment premium* ta' 3.52%.

Fl-ilment, l-Ilmentatur isostni illi l-polza għamlet gwadann ta' Euro 4,765. Dan il-kalkolu sar billi l-Ilmentatur naqqas s-somma tal-maturità mit-total tal-*premia* mħallsa, iżda wieħed irid jaċċenna li l-gwadann fuq l-investment kellu jsir fuq it-total ta' "*investment premiums*" li jammonta għal Euro 10,942.24 u mhux fuq il-*premium* kollu għax il-bqija tal-*premium* kien allokat għal aspett ieħor tal-polza li kien ir-riskju tal-mewt (il-*Life Cover*), kif ser jiġi spjegat fid-dettall iktar 'il quddiem.

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

L-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Lm 4,222 (Euro 9,834.61). Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni jgħid b'mod ċar illi

"*The **<u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)</u>** and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the Premiums*

detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract." (emfasi miżjud).

Kopja tal-polza ġiet annessa mal-ilment imma verżjoni kompluta tagħha ser terġa' tiġi annessa u mmarkata bħala **Dok. MSV 4**. 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' Euro16,412.59. Għalhekk, minkejja t-tnaqqis reċenti fir-rati tal-*bonus* matul iż-żmien xorta waħda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi għaliex minbarra l-"*Maturity Value*" ħieles mit-taxxa, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb, il-polza pprovdiet ukoll kopertura fuq il-ħajja li mhux ġeneralment disponibbli taħt forom oħra ta' tfaddil regolari.

22. Għalkemm għall-grazzja t'Alla, il-*life assured* (l-Ilmentatur) ma ġiex nieqes waqt il-perjodu tal-polza, l-**Ilmentatur xorta waħda għamel użu mill-benefiċċju taħt il-polza tal-*life cover* għax uża l-istess polza bħala garanzija favur il-*Bank of Valletta p.l.c.* sabiex jiggarantixxi d-dejn tiegħu u tal-mara tiegħu u dan permezz ta' *pledge*** datat 4 t'April 2006, liema *pledge* imbagħad ġie rilaxxat mill-Bank fl-1 ta' April 2016.

23. Is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq illi l-bejgħ tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgħ tal-polza u, cioè, tas-sena 1999. F'dan il-kuntest, tixtieq tirreferi wkoll għat-Taqsima VII u VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap.378 tal-Liġijiet ta' Malta) li qed jagħmel referenza għaliha l-Ilmentatur u taċċenna illi din ma tapplikax għall-każ odjern minħabba illi *ai termini* tal-artikolu 45(3) tal-Kap. 378, id-dispożizzjonijiet tat-Taqsima VII tapplika biss għal kuntratti magħmula jew esegwiti wara l-bidu fis-seħħ ta' dawn l-artikoli. Peress illi t-Taqsima VII daħlet fis-seħħ fis-sena 2000 u l-polza inbiegħet fis-sena 1999, allura, ma jista' jkun hemm l-ebda dubju li dawn l-artikoli mhux applikabbli għall-każ in kwistjoni.

24. Barra minn hekk, l-Ilmentatur ma kienx suffiċjentement ċar u espliċitu dwar l-allegat inadempjenzi taħt il-Kap.278 u għalhekk is-soċjetà esponenti tixtieq tirreleva illi minħabba din l-ambigwità *da parti* tal-Ilmentatur, kien diffiċli għaliha biex tagħmel difiża akkurata kontra dawn l-allegazzjonijiet. Barra minn hekk, ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-Ilmentatur għax il-polza

in kwistjoni kienet intiża biex tinbiegħ lil individwi bħal ma huwa l-Ilmentatur u, għalhekk, is-soċjetà esponenti ma kinitx ipprojbita milli tbigħ il-polza in kwistjoni lill-Ilmentatur.

25. 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-Ilmentatur ġie ppreżentat bl-Avviż Statutorju maħruġ skont il-provvediment tar-regolamenti 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 ffirmat mill-Ilmentatur 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 jingħata 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-Ilmentatur m'eżerċita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviż, tant li mbagħad intrabat minn jeddu 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-Ilmentatur li qed jiġi mmarkat bħala Dok. **MSV 5**. Barra minn hekk, il-"*Product Information*" hawn fuq imsemmija (mehmuża wkoll ma' din ir-risposta bħala **Dok. MSV 2**) infurmat ukoll lill-Ilmentatur 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 previst mil-liġi biex tapplika mill-ħruġ tal-Polza milli mid-data tal-i*Statutory Notice.*

26. Barra minn hekk, hemm talba *da parti* tal-Ilmentatur għall-imgħaxijiet mid-data tal-maturità tal-poloz in kwistjoni. F'dan ir-rigward irid jingħad illi s-soċjetà esponenti kienet disposta sabiex tħallas il-*maturity value* meta dan kien dovut u li kien l-Ilmentatur li kien irrifjuta li jirċievi l-ħlas tal-istess u

għalhekk is-soċjetà esponenti hija tal-umli fehma illi hija m'għandhiex tbati sabiex tħallas imgħaxijiet fuq ammonti illi kienet ġià disposta tħallas.

27. Finalment, is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq għall-aħħar darba illi hawnhekk għandna sitwazzjoni fejn l-Ilmentatur ma kienx kuntent bl-ammont offrut (ovvjament kien ikun iktar kuntent li kieku l-ammont kien iktar jew wisq iktar) u, allura, minflok aċċetta ċ-ċirkostanzi illi huma dawk li huma, ipprova jwaħħal it-tort lis-soċjetà esponenti. Però s-soċjetà esponenti taċċenna illi hija qatt, fl-eżekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 48345N, ma kienet inadempjenti jew aġixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma żgwidat lill-Ilmentatur fl-ebda stadju; u għalhekk m'għandhiex tkun ordnata sabiex tħallas kumpens lill-Ilmentatur u m'għandha tħallas ebda imgħaxijiet jew spejjeż ta' din il-proċedura li saret inutilment mill-Ilmentatur, hekk kif ser jiġi ppruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluż minħabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-Ilmentatur mis-soċjetà esponenti taħt il-polza *de quo* ġie rrifjutat mill-Ilmentatur.

Salv eċċezzjonijiet ulterjuri."

Seduti

Fl-ewwel seduta tad-9 ta' Settembru 2024, l-Ilmentatur xehed li:

"Ngħid li jiena NZ, twelidt fl-196X. Ġej minn familja ta' XXX, missieri kien jaħdem mal-Gvern, XXX.

Ngħid li peress li konna ħafna aħwa, skola għamilt sa erbatax-il sena sakemm kienet obbligatorja.

Ngħid li naf naqra ftit bl-Ingliż.

Ngħid li XXXXXXXXXXXXX.

Ngħid li ser noħroġ bil-pensjoni f'Jannar 2025 bl-età ta' 64 sena.

Ngħid li meta kont naħdem XXXX, dak iż-żmien konna qed nagħmlu XXXXX. XXX.

Ngħid li jiena miżżewweġ u għandi żewġt itfal, wieħed ta' XX u l-oħra ta' XX sena u għadhom sal-ġurnata tal-lum miegħi.

Ngħid li jien qatt ma għamilt investimenti f'bonds, shares, fil-Borża ta' Malta jew x'imkien ieħor la qabel u lanqas wara li għamilt din il-polza tal-MSV. Jien f'dawn l-affarijiet ma tantx nifhem fihom u dejjem bżajt għax ma tantx nifhem.

XXX, kien hemm min qalli biex nagħmel xi ħaġa biex jekk jiġrili xi ħaġa oħra jkolli biex tikkaverjani imma peress li kont għamilt din tal-MSV ma stajtx naffordja kollox u waqqaftha.

Rigward kif ħriġt il-polza (Nru. XXXN li nħarġet XXX Marzu 1999), ngħid li kont qiegħed id-dar, ħabbat il-bieb u introduċa ruħu ċertu Ramon Borg u qalli li jbiegħ l-insurance. Ngħid il-verità, għall-bidu għidtlu li dawn l-affarijiet nibża' minnhom imma qalli, 'Agħtini ċans infiehemek u jekk ma jinteressakx, qisu ma ġara xejn.' U ppruvajt, kien vera ġentili u beda jfiehemni u għidtlu li għalxejn għax jien f'dawn l-affarijiet ma nifhimx. Qalli, 'Jekk infiehemhielek jien tkun taf x'jien ngħid. Hawn din il-polza għal ħamsa u għoxrin sena, xogħlok biss hu li tħallas Lm200 fis-sena u jekk inti tħallas il-Lm200 fis-sena meta tagħlaq il-polza tkun qisek ħallast Lm5,000, però, bil-bonuses tista' ttella' ammont sostanzjali.' Ngħid li lili qalli, 'Jekk inti tibqa' sal-maturità, nieħu Lm17,000 basta tħallas Lm200 fis-sena.'

Ngħid li lil dan Ramon Borg ma kontx nafu u ma kontx għamilt appuntament miegħu.

B'referenza għall-Quotation li annettejt bħala Dok 'A' mal-ilment, ngħid li f'din il-Quotation hemm żewġ somom: waħda ta' Lm12,239 u l-oħra ta' Lm16,828. Ngħid li hu qalli li bil-bonuses jaslu sa Lm12,000 u xi ħaġa imma jekk nasal sal-maturità, jekk nagħlaqha kollha, iċ-ċifra dejjem semmieli ta' Lm17,000.

Fuq wara ta' din il-Quotation hemm l-Important Notes. Ngħid li waqt il-laqgħa, Ramon Borg ma spjegali xejn fuq dawn l-Important Notes. Spjegali dak li għidt, li nħallas il-Lm200 u nieħu s-somma bl-interessi biex ikolli xi ħaġa għall-pensjoni.

Ngħid li lili qatt ma semmieli li din is-somma ta' Lm17,000 tista' għal xi raġuni ma tintlaħaqx. Lili kien qalli li jekk inżomm il-payment tajjeb, l-investiment li nkun għamilt, fl-aħħar nieħu dik is-somma ta' Lm17,000.

Ngħid li dak li spjegali Ramon Borg għoġobni għax kont mingħalija li ser nieħu fl-aħħar is-Lm17,000. Xtaqt nistaqsi lill-mara għax għoġbitni imma ngħid il-

verità, hu qalli, 'Din okkażjoni, titlifhiex. Iffirma l-karti u nibgħatlek il-formoli wara.'

Nikkonferma li jien iffirmajt il-Proposal Form (anness mal-ilment, paġna 25 tal-proċess) dakinhar stess fit-12 ta' Marzu 1999.

Ngħid li jien kont nirċievi statement ta' kull sena. Ngħid li jien ftit li xejn naf naqra u, allura, kont nitfagħhom fil-file (fil-fatt, issa sirt naf bihom) għax jien dejjem qgħadt fuq li qalli hu. La jien ma nafx naqra, imbilli nħares lejha għalxejn.

Nirreferi għal Dok 'F' (anness mal-ilment, paġna 52 tal-proċess), ittra li rċevejt mingħand MSV Life aktar kmieni din is-sena biex jgħiduli kemm kien ser ikun l-ammont meta tagħlaq il-polza; li avżani li l-ammont tal-maturità ser ikun qrib is- €16,412. Ngħid li ħassejt li ma kienx ġust €16,000. Jien għall-ewwel ħsibthom Liri Maltin u għidt lill-mara li l-ammont hu ta' Lm16,000 – flok Lm17,000 kif qal hu - li hemm varjetà żgħira. Imma €16,000, tkun ilek sitta u għoxrin sena tħallas kif suppost tħossok qishom daħku bik. Int ma tkunx tifhem. U ngħid li din kienet ir-raġuni għalfejn għamilt l-ilment għaliex mhijiex ġusta."[5]

Fil-kontroeżami, kompla li:

"Naqbel li l-polza inbiegħet lili ħamsa u għoxrin sena ilu u ngħid li ġie għandi Mr Ramon Borg.

Mistoqsi kemm kienet twila l-laqgħa, ngħid li siegħa.

Mistoqsi nikkonferma li f'din is-siegħa, dak kollu li għadni kemm għidt li qalli Ramon Borg kelma b'kelma u mistoqsi niftakarx kollox milli qalli f'din is-siegħa, ngħid li iva, niftakar dan li qed ngħid.

Qed jingħad li jien kulma għidt qisu qalli żewġ sentenzi biss u mistoqsi x'qagħdna nagħmlu f'din is-siegħa, ngħid li hu spjegali kif il-kumpanija taħdem u tieħu interessi biex bil-flus tiegħi, tħaddimhom band'oħra u billi jiena nkun investejt dawk il-flus, hi tagħmel il-qligħ u inti meta tasal fl-aħħar tal-maturità, tagħtik li ħaqqek skont il-polza.

---

[5] P. 108 – P. 110

Mistoqsi spjegalix fuq il-life cover, li kelli somma garantita jekk immut, ngħid li jekk tmut tieħu xi Lm4,000. Dik spjegahieli.

Mistoqsi jekk Ramon Borg spjegalix li parti mill-premium tiegħi kien ser jiġi investit, ngħid li hu spjegali li ser ninvesti biex nieħu dak l-ammont għalhekk jiena għamilt kuraġġ għax is-soltu ma nagħmel xejn.

Qed niġi referut għal paġna 2 tal-ilment fejn għidt li s-sitwazzjoni finanzjarja tiegħi, qatt ma ppermettietli li nagħmel tfaddil. Mistoqsi allura meta għamilt il-polza kellix ix-xewqa li nfaddal u mhux nagħmel investiment riskjuż, ngħid li meta jiena għamilt l-appuntament infaddal miegħu, bil-patt li nieħu dak li qalli.

Mistoqsi inix konxju li għamilt gwadann ta' €5,470 f'din il-polza, ngħid li wara ħamsa u għoxrin sena dan tgħidlu gwadann? Ngħid li għall-ammont li tieħu dan mhux gwadann. Iva, naf li għamilt profitt imma mhux fair għax mhux kemm ġejt imwiegħed.

Fll-ilment tiegħi, (paġna 15 tal-proċess), hemm miktub:

'Ramon Borg tah Quotation bil-miktub b'konferma ta' dak li kien l-ewwel ħażżiżlu fuq karta.'

Mistoqsi kif ġrat din li ħażżiżli, ngħid li ħażżiżli għax beda jispjega kif tinħadem il-polza, però, fl-aħħar dejjem spiċċa u dejjem irrakkomandali li jien ser nieħu Lm17,000 għax kieku jien ma kontx nitħajjar għal dak iż-żmien kollu.

Ngħid li, le, m'għandix kopja ta' din it-tħażżiża. Fl-aħħar, għamilli l-Proposal Form u ffirmajthielu. Ngħid li ma żammejthiex, dik rough paper mhux formola.

Ngħid li din it-taħżiża għamilhieli dak il-ħin, għalhekk ngħid li domna siegħa. Bejn li kitibli u li spjegali, lili kkonfermali li jekk inħallas il-Lm200, nieħu s-Lm17,000.

Qed jingħad li Ramon Borg tani żewġ dokumenti oħra minbarra l-Quotation: tani l-Important Notes (Dok MSV 1) u l-Product Information (Dok MSV 2) annessi mar-risposta.

Mistoqsi naqbilx li dawn tahomli dak il-ħin u li jien iffirmajthom, ngħid li wara bagħatli l-karti. Għamilniha fis-6 ta' Marzu u bagħatli l-karti fit-12 ta' Marzu.

Ngħid li hu darba ġie għandi fis-6 ta' Marzu u ngħid li ġiegħelni niffirmahom bi sforz biex żgur nagħmel il-polza.

Ngħid li meta ġie jħabbatli l-bieb kien fis-6 ta' Marzu, iffirmajtlu l-karti, imbagħad, bagħatli li ffirmajtlu fit-12 ta' Marzu biex għalaqli l-polza.

Ngħid li, le, ma ltqajniex darbtejn; hu darba ġie. Mistoqsi kif hemm il-firma tiegħi ħdejn id-data tat-12 ta' Marzu 1999, għax kont iffirmajtlu qabel. Ngħid li jiena just iffirmajthom biex jimlihomli hu."[6]

F'din l-istess seduta, Paul Bonello, rappreżentant tal-Ilmentatur spjega li:

"Id-dokumenti juri li effettivament saret laqgħa waħda fit-12 ta' Marzu 1999, kif jingħad ukoll fl-ilment fejn ġie mogħti kemm Dok 'A' - il-Life Assurance Quotation, u kemm Dok 'C' – il-Proposal Form. Dawn it-tnejn saru fl-istess laqgħa, fit-12 ta' Marzu 1999.

Is-6 ta' Marzu ma nafx minn fejn inqalgħet.

(Hawnhekk l-ilmentatur jgħid li seta' ħa żball hu).

It-tieni laqgħa li qed jirreferi għaliha l-ilmentatur hija meta bagħtu l-polza.

Kemm il-Life Assurance Quotation, kemm il-Proposal Form u kemm il-Product Information ġew iffirmati nhar it-12 ta' Marzu 1999. Il-laqgħa saret fit-12 ta' Marzu 1999 u ġew iffirmati dawn id-dokumenti."[7]

Kompla l-kontroeżami tal-Ilmentatur fejn dan stqarr li:

"Ngħid li fis-6 ta' Marzu ma ġara xejn u kollox sar f'dik il-ġurnata tat-12 ta' Marzu 1999.

Mistoqsi qrajtx dawn id-dokumenti meta tajhomli, jekk iffirmajthomx mingħajr ma qrajthom, ngħid li jien ma nafx naqra. Jien fdajt fih daqskemm kien ġentili. Jien ma nafx naqra ser naqra dawk bl-Ingliż? Lili qalli, 'Serraħ moħħok, ħallas il-Lm200 u fl-aħħar meta jkollok il-pensjoni baxxa, ser ikollok Lm17,000.'

[6] P. 110 – P. 111
[7] P. 112

***Mistoqsi meta tani dawn id-dokumenti biex niffirmahom, għalfejn m'għidtlux biex jispjegahomli. Ngħid li jien lanqas ridt indaħħlu god-dar imma hu beda jispjegali li jekk jien inħallas il-Lm200, ser ikolli investiment li ser naqla' Lm17,000. U la semmieli li setgħu jonqsu u lanqas jogħlew. Ngħid li jien ma vulnerabbli, ma nifhimx f'dawn l-affarijiet; hu l-espert."*[8]**

Meta mistqosi mill-Arbitru jekk qatt iltaqa' iktar ma' Ramon Borg wara l-laqgħa tat-12 ta' Marzu u wara li bagħatlu l-karti, l-Ilmentatur irrisponda fin-negattiv u stqarr li kien ħalla f'idejh. Hu qal, ***"... qatt ma kellimtu u lanqas iltqajt miegħu. Ngħid li dik kienet l-unika laqgħa li kelli miegħu."*[9]**

Ġie eventwalment ippreżentat l-*Affidavit*[10] ta' Victor Farrugia bħala *Chief Operations Officer* tal-MSV, li dan iżda sostanzjalment jirrepeti dak li kien diġà ntqal fir-risposta oriġinali sottomessa.

Fit-tieni u l-aħħar seduta tal-14 t'Ottubru 2024, xehed Ramon Borg, il-persuna li biegħet il-polza in kwistjoni lill-Ilmentatur, filwaqt li sar ukoll il-kontroeżami lil Victor Farrugia.

Ramon Borg xehed li:

"Nikkonferma li jien biegħejt il-polza bin-Numru XXXN lis-Sur NZ.

Ngħid li l-ewwel isir appuntament; il-visits kienu jsiru by appointment, jiġifieri, qatt ma kont immur ħabta u sabta għand in-nies.

L-appuntament jiġi ffinalizzat; il-klijent jaċċetta l-appuntament u mmorru.

F'dan il-każ kien hemm appuntament ta' madwar siegħa tal-inqas. Kont spjegajt il-polza u kif din il-polza tista' tkun ta' benefiċċju għall-policy holder, is-Sur NZ, kif ukoll għall-familja tiegħu. U kont spjegajt ukoll il-kundizzjonijiet tal-istess polza.

Fl-ewwel appuntament kont inħalli wkoll il-Product Information kif ukoll il-Life Assurance Quotation. Mal-Life Assurance Quotation (l-istima) peress li hi

[8] *Ibid*.
[9] Ibid.
[10] P. 115 – P. 120

paġna waħda, kien ikun hemm ukoll noti fuq in-naħa ta' wara tal-Life Assurance Quotation. Din kienet titħalla fuq il-post mal-ewwel appuntament biex il-policy holder ikun jista' jieħu deċiżjoni u jara jekk il-polza tgħoddx għalih jew le.

Kien isir appuntament ieħor aktar 'il quddiem wara li l-policy holder ikun iddeċieda s-Savings Plan, il-polza, tkunx tgħodd għalih jew le. Fit-tieni appuntament, meta nerġgħu niltaqgħu normalment jistaqsu xi domandi li forsi jkun fadlilhom xi dubbji fuqhom; tiġi iffirmata, f'dan il-każ, il-Life Assurance Quotation mill-policy holder u tiġi ddatata il-kwotazzjoni.

Fit-tieni appuntament nimlew ukoll il-Proposal Form u dak il-pakkett kollu jidħol direttament il-Middlesea biex il-Middlesea tibgħat il-pakkett t'informazzjoni li hu l-Policy Document lill-policy holder.

Qed niġi referut għall-kwotazzjoni (paġna 22 tal-proċess) u nikkonferma li dik hi l-firma tiegħi. Ngħid li din inkun ħallejtha fl-ewwel appuntament.

Ngħid li l-ewwel ħaġa dawn l-appuntamenti konna neħduhom bis-serjetà. Jiena kont nagħmel mill-inqas siegħa nispjega. Ngħid li kont spjegajt lis-Sur NZ li din il-polza, l-Endowment with Profits, kienet a combination of a Life Assurance Policy and a Saving Plan. Il-parti tal-Life Assurance hija l-aktar parti faċli biex tispjega minħabba l-fatt li jekk Alla jħares qatt ikun hemm każ ta' mewt tal-policy holder, il-werrieta ser jibbenefikaw minn somma immedjatament mal-mewt tal-policy holder. U dik is-somma tkun garantita f'każ ta' mewt.

Rigward il-parti tas-Saving Plan kont nispjega li parti mill-premium li l-policy holder qiegħed ipoġġi, l-Middlesea qed tinvesti parti minn dak il-premium, biex il-Middlesea tkun tista' tagħmel profitti biex b'hekk tkun tista' tiddikjara rata magħrufa bħala Reversionary Bonus. Ir-rata tar-Reversionary Bonus tiġi iddikjarata once a year; hija rata li tvarja, tista' togħla u tista' titbaxxa, però, once li tiġi ddikjarata, huwa fiċ-ċert li l-policy holder ser jieħu dak l-ammont li ġie stipulat u ddikjarat fuq l-istatement ta' kull sena.

Kont nispjega wkoll li l-policy holder ikun jaf kif inhuma r-rati permezz tal-istatement. Il-Middlesea tibgħat Policy Account Statement regolari ta' kull

sena fejn jagħti indikazzjoni ċara ta' kemm hija r-rata ma' kull statement li qed jintbagħat kull sena lill-policy holder.

Ngħid li ma kien hemm l-ebda instance li r- Reversionary Bonus huwa garantit għax huwa rata li timxi skont l-andament ekonomiku u anke skont il-qligħ li tkun għamlet il-kumpanija, il-Middlesea. Fl-ebda stadju ma ġie ggarantit ir-Reversionary Bonus.

Kont nispjega wkoll li hemm it-Terminal Bonus li huwa possibilità li l-MSV tista' tagħti dan il-bonus biss mal-maturità tal-polza. Hija possibilità minħabba li t-Terminal Bonus jimxi wkoll skont il-moviment tas-swieq finanzjarji u skont il-qligħ li tkun għamlet il-kumpanija fil-mument tal-maturità tal-polza. Dan mhuwiex garantit, jista' jingħata u jista' ma jingħatax. Il-policy holder tajjeb li jifhem li t-Terminal Bonus huwa ċifra, huwa stima li m'hemm l-ebda garanzija fuqha u dan l-ammont jista' joħroġ jew jista' ma joħroġx.

Kont nispjega li jekk il-kuntratt jieqaf qabel iż-żmien, il-policy holder irid joqgħod attent għax mhux ser jieħu l-ammont kollu li jkun poġġa minħabba li l-polza għadha taħdem, għadek taħdem u l-kuntratt għadu ma mmaturax għax żmienu ma jkunx għadda. Kont nagħti priorità fuq l-ewwel tliet snin għax fuq l-ewwel tliet snin ma jkun hemm l-ebda kumpens mill-Middlesea lejn il-klijent għax dak il-perjodu hu l-aktar riġidu tal-polza.

Kont nispjega wkoll li s-somma finali, l-Estimated Maturity Value, hija mingħajr taxxa, però, dejjem suġġetta għall-fatt li ma jkunx hemm xi kambjament fil-liġi.

Nemfasizza l-punt li fl-ebda stadju ma kien hemm garanzija fuq l-ammonti. Dawn huma ċifri li huma stima; hemm miktub fuq il-quotation li huma stima u li dawn l-ammonti qegħdin hemmhekk skont ir-rati tal-imgħax kif kienu dak iż-żmien li s-Sur NZ għoġbu jixtri dan il-kuntratt.

Nikkonferma li fuq il-Product Information (MSV 2) hemm il-firma tiegħi.

Ngħid li l-quotation flimkien mal-Importanti Notes (li huma dokument wieħed), flimkien mal-Product Information kienu ingħataw lis-Sur NZ fl-ewwel appuntament minħabba li l-policy holder irid ikollu d-dokumentazzjoni f'idu biex ikollu l-meżżi sabiex ikun jista' jaħsibha.

Ngħid li l-unika ħaġa garantita f'dawn il-poloz hija s-somma assigurata li hija garantita f'każ ta' mewt. Hemmhekk il-werrieta ser jieħdu ammont ta' flus li f'dan il-każ hija s-somma ta' Lm4,219.60. Apparti din is-somma, il-figuri l-oħra huma kollha stimi. Dawn huma stimi li jirriflettu projections skont ir-rata tal-imgħax kemm ser tkun f'25 sena li kieku r-rata tal-imgħax ma nbidlitx minn sena għal sena.

Ngħid li jiena l-unika somma li stajt niggarantixxi hija s-somma assigurata.

Qed jingħad li fl-ilment tiegħu, is-Sur NZ qal li jien għidtlu li s-somma ta' Lm17,000 kien ser jeħodha żgur 'bla ifs u bla buts'. Ngħid li assolutament li le. L-ewwelnett ma nistax niggarantixxi figura li hija stima fejn hemm miktub 'Estimated Maturity Value' u li d-dokument qed jgħidli Life Assurance Quotation. Jiġifieri bl-ebda mod ma stajt niggarantixxi stima minħabba li l-ammonti mhumiex garantiti.

Ngħid definittivament li m'għamilt l-ebda pressjoni lis-Sur NZ biex jiffirma dawn il-karti. Sar appointment; sar a second appointment. Kien hemm żmien biżżejjed biex is-Sur NZ jevalwa s-sitwazzjoni tiegħu personali u jara jekk din il-polza kinitx tgħodd għalih jew le, jiġifieri, bl-ebda mod ma kien hemm sforz fuq is-Sur NZ. Apparti l-fatt, li konna nagħtu wkoll Avviż Statutorju fejn il-kumpanija qed tagħti 15-il ġurnata ċans lill-policy holder biex jekk jiddeċiedi li jerġa' jibdielu, jista' jmur lura mill-investiment f'każ li jinqala' xi ħaġa avolja jkun iffirma kollox.

Ngħid li l-ispjega tiegħi kienet tieħu madwar siegħa fejn kont nispjega l-kundizzjonijiet tal-polza. F'dan il-każ hemm żewġ figuri. Hawn figura 'including estimated Reversionary Bonus' li tammonta għal Lm12,239 u figura oħra 'including estimated Reversionary Bonus and Terminal Bonus'.

Ngħid li fuq ir-Reversionary Bonus kont nispjega li hija rata li tiġi ddikjarata once a year skont is-swieq finanzjarji kif imorru u, ovvjament, skont kif imorru s-swieq finanzjarji, ser ikun hemm ukoll il-profitti tal-kumpanija. Il-profitti mhux dejjem ikunu l-istess, allura, r-rata tista' tvarja kemm 'il fuq kif ukoll 'l isfel jiġifieri dawn il-figuri huma projections ta' kif ir-rata kienet dak iż-żmien meta ltqajt mas-Sur NZ, meta tkellimna u skont ir-rata kif kienet fil-mument meta l-kuntratt ġie konkluż.

Ngħid li fit-Terminal Bonus hemm daqsxejn ta' differenza minħabba l-fatt li dan jorbot kollox mal-andament ekonomiku u l-profitti tal-kumpanija meta l-kuntratt jimmatura. It-Terminal Bonus jista' jinħareġ u jista' ma jinħariġx u, apparti li jista'ma jinħariġx, jekk l-andament ekonomiku ma jkunx sejjer tajjeb, fiż-żmien tal-maturità tal-polza, hemmhekk jista' jkun hemm deċiżjonijiet differenti. Però, fl-ebda stadju ma ġew iggarantiti dawn l-Estimated Maturity Values."[11]

Fil-kontroeżami, Borg kompla li:

"Ngħid li iva, qiegħed nagħrfu lis-Sur NZ.

Nikkonferma li l-ewwel appuntament sar wara li jien jew xi ħadd imqabbad minni ikkuntattja lis-Sur NZ biex jien immur narah id-dar, u mhux li s-Sur NZ kien li kkuntattjani.

Ngħid li fiż-żmien tal-bejgħ tal-polza kont full-time Tied Insurance Intermediary.

Ngħid li llum m'għadnix naħdem f'dan is-settur; naħdem f'settur totalment differenti. Ngħid li ili li waqaft seba' snin.

Ngħid li dak iż-żmien kont impjegat, kelli remuneration maħruġ mill-employer tiegħi regolari kull xahar. Ir-remuneration tiegħi kienet li skont il-performance tiegħi fuq ix-xogħol, kienet tkun ir-remuneration. Ir-remuneration tiegħi kienet skont il-volum tax-xogħol u skont l-effiċjenza tiegħi fuq ix-xogħol.

Qed jingħad li rrispondejt il-mistoqsijiet akkademikament tajjeb ħafna u li rridu nkunu nafu mhux l-ispjegazzjonijiet akkademiċi illum iżda dak li jien għidt dakinhar lis-Sur NZ u x'impressjoni tajtu u mitlub ninkwadra d-differenza bejn ir-risposti akkademiċi tal-lum u dak li ġara dakinhar.

Qed niġi referut għal dak li għidt li saru żewġ laqgħat li fl-ewwel laqgħa kellimtu u tajtu l-quotation, li huwa dokumentat u datat 12 ta' Marzu 1999 fejn imbagħad jien għidt li saret it-tieni laqgħa sabiex nagħtih ċans jaħsibha biex jara jekk iridx jipproċedi.

[11] P. 121 – P. 124

Qed jingħad li fil-fatt qatt ma saret it-tieni laqgħa u l-Proposal Form ittieħdet dak il-ħin stess; u referut għal Dokument C illi fit-tieni paġna hemm id-data ċara li hija t-12 ta' Marzu 1999.

Qed jingħad ukoll li ftit ġranet wara, s-Sur NZ ma kellu l-ebda laqgħa iżda b'xi mod jew ieħor wasslulu d-dokumenti kollha finali inkluż il-kuntratt, inkluż il-Life Policy. Qed jingħad li d-dokumenti kollha juru d-data tat-12 ta' Marzu 1999.

Mistoqsi xi ngħid dwar dan bil-ġurament, nikkonferma li f'dan il-każ kien hemm żewġ appointments.

Ngħid li kienet saret laqgħa oħra qabel dik tat-12 ta' Marzu, 1999.

Li qed ngħid huwa li fit-12 ta' Marzu 1999 sar il-final appointment fejn il-klijent iddeċieda li jikkonkludi.

Ngħid li fl-ewwel appuntament ħallejtlu l-Product Information u ħallejtlu l-quotation flimkien mal-Important Notes u nkun iffirmajthom jien biss. Li qed ngħid hu li d-data imtliet fis-second appointment minħabba l-fatt li fl-ewwel appuntament kien għadu ma kkonkludiex u ma stajtx inpoġġi data.

L-ilmentatur jinsisti li saret laqgħa waħda fit-12 ta' Marzu 1999 fejn ingħata l-quotation u l-Product Information (li ma ġietx ipprovduta mill-ilmentatur għax m'għandux dan id-dokument imma rrefera għalih lill-avukata tal-MSV u dan id-dokument għandu wkoll id-data tat-12 ta' Marzu 1999) u l-Application hija datata wkoll it-12 ta' Marzu 1999 li dan jikkontradixxi x-xhieda tiegħi.

Mistoqsi nikkonfermax li d-dokumenti huma kollha datati t-12 ta' Marzu 1999, nikkonferma.

Qed niġi mistoqsi niċħadtx l-impressjoni ċara li tajt lis-Sur NZ li more or less kien ser jieħu Lm17,000, meta tajtu l-quotation bil-figuri ta' Lm12,239 u li bir-Reversionary u t-Terminal Bonus jiġu Lm16,828.

Ngħid li meta tajtu l-quotation u meta tkellimna waqt dik is-siegħa li għamilt nispjega, spjegajtlu li jekk ir-rati jibqgħu bir-rata ta' dak iż-żmien, bis-6.75% kif kienet dak iż-żmien ir-rata, over 25 years, l-ammonti kienu ser ikunu Lm12,200 plus jekk jista' joħroġ it-Terminal Bonus, li mhux garantit u li jitla' għal Lm16,000.

Qed jingħad li aktar kmieni fix-xhieda għidt li tajtu l-quotation; li nkun ħallejtlu l-quotation fejn fuq wara hemm l-Important Notes. U qed jingħad li qgħadt attent kif nitkellem u mkien m'għidt li spjegajt jew qrajt dawn l-Important Notes meta speċjalment l-ilmentatur ma jitkellimx Ingliż tajjeb.

Mistoqsi nikkonferma li l-Important Notes la spjegajthom u lanqas qrajthom linja b'linja, ngħid li l-Important Notes u l-Product Information, ma qrajthomx kelma b'kelma għas-sempliċi raġuni li fl-ispjega tiegħi inkun tajt spjega ċara tal-kontenut kemm tal-Product Information kif ukoll tal-Important Notes speċjalment f'każi meta jgħidulek, 'Dawn bl-Ingliż! Spjegahomli fi kliemek, fi kliem semplici.'

Hemmhekk irrid nispjega bl-aħjar mod li nista' nispjega d-dokumenti fi kliem sempliċi qabel il-klijent jikkonkludi, jekk jikkonkludi."[12]

Għall-mistoqsijiet tal-Arbitru, Ramon Borg wieġeb li:

"Mistoqsi qattx iltqajt mas-Sur NZ wara l-1999, ngħid li le.

Mistoqsi nispjega kif għidt li dak iż-żmien kont TII u għidt ukoll li kont impjegat, ngħid li jien kont impjegat m'aġenzija li tirrappreżenta lill-Middlesea Life Assurance Company Limited.

Nikkonferma li jien ma kontx impjegat direttament mal-Middlesea; kont impjegat m'aġenzija u li kont TII taħt il-kappa ta' dik l-aġenzija.

Ngħid li r-remuneration tiegħi kienet skont l-effiċjenza tiegħi fuq ix-xogħol, fuq il-volum tax-xogħol u dak kien is-salarju tiegħi. Ngħid li parti minnu kien variable u parti minnu le, imma l-maġġor parti kien variable.

Nikkonferma li kont reġistrat bħala impjegat ta' din il-kumpanija.

Mistoqsi min kienet din il-kumpanija, ngħid li kienet Rosewall Limited. Nikkonferma li Wallace Falzon kien l-employer tiegħi.

L-Arbitru jgħid li għad fadal punt dwar iż-żewġ verżjonijiet ta' dak li ġara.

L-ilmentatur, fis-seduta ta' qabel, kien qalilna li ħabbat il-bieb u sabu ma' wiċċu fejn kważi kważi ma riedx idaħħlu d-dar u fl-aħħar ikkonvinċih li jdaħħlu d-dar.

[12] P. 124 – P. 126

***Mentri llum ħarġet verżjoni li kien hemm a pre-arranged appointment."*[13]**

L-Arbitru staqsa lill-Ilmentatur dwar x'ġara preċiż, jiġifieri jekk xi ħadd kienx irranġa appuntament minn qabel jew inkella kienx mar għandu mingħajr appuntament.

Hu rrisponda:

***"Ngħid li jien kont id-dar u ħabbat il-bieb u qalli li għandu dawn biex ibiegħ il-life insurance u jien dawn l-affarijiet kont nibża' minnhom. Ngħid li le, ma kellniex appuntament."*[14]**

Hawn Ramon Borg irrisponda:

"Ngħid li kien hemm appuntament u mort id-dar għandu bl-appuntament.

***Is-supervisor tiegħi kien jibgħatni. Ngħid li jsir appuntament mill-impjegati tal-employer tiegħi, mis-segretarji, jagħmluli appuntament u jien immur fejn jibagħtuni s-segretarji."*[15]**

Fil-kontroeżami, Victor Farrugia iddikjara li:

"Mitlub nikkonferma li meta nħarġet din il-polza, ma kontx impjegat mal-Middlesea Valletta, ma kelli xejn x'naqsam magħha b'mod direttament u b'mod indirettament, allura, l-affidavit tiegħi huwa kollu mhux ibbażat fuq fatti kif nafhom jien dak iż-żmien.

Nikkonferma li l-affidavit huwa bbażat fuq il-fatti li għandna fil-file, fir-records tagħna. Ngħid li jiena ma nistax niddubita r-records tagħna. Huma fatti wkoll.

Mistoqsi jekk minn dak iż-żmien li sar dan l-ilment lill-Arbitru, jiena jew xi mpjegat jew rappreżentant legali tal-Middlesea Valletta kellimniex lil Ramon Borg fuq dan il-każ, nirrispondi li safejn naf jien, inkunu spjegajnilu l-każ biex jersaq għax-xhieda; naturalment wieħed irid jispjegalu u jippreparah għall-każ. Ippreparajnih fis-sens li għidnilu li hawn din is-seduta u jrid jiġi jixhed.

---

[13] P. 126 – P. 127
[14] P. 127
[15] *Ibid*.

Mistoqsi ddiskutejniex il-każ, jekk erġajniex rajna d-dettalji tal-każ, ngħid li le, sempliċiment għidnilu li hawn dan il-każ li jrid jiġi jixhed inkella ma setax ikun preżenti."[16]

Meta mistoqsi jekk lil Ramon Borg tawhx ir-risposta tagħhom, irrispondiet Dr Mallia Schembri, f'isem il-Provditur tas-Servizz, u stqarret li:

"Ngħid li le, urejnih id-dokumenti: il-quotation, l-Important Notes, il-Proposal Form. Ngħid li l-attachments mar-risposta tagħna wrejnihomlu. Ngħid li r-risposta m'hemmx għalfejn nuruhielu.

Nuruh id-dokumenti biex inkunu nafu jekk kienx hu li ffirmahom; jekk kienx hu li biegħ il-polza."[17]

Fis-sottomissjonijiet finali, il-partijiet sostanzjalment irrepetew il-pożizzjoni tagħhom kif imfissra fl-ilment, fir-risposta u waqt ix-xhieda fis-seduti. Skont il-prassi ma jiġux ikkunsidrati argumenti ġodda li ma jkunux tqajjmu waqt il-proċess.

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 fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.[18]

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

[16] P. 127 – P. 128
[17] P. 128
[18] 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.'*[19]

L-Arbitru jixtieq l-ewwel jittratta ż-żewġ argumenti dwar fatti kontrastanti li ħarġu waqt il-proċess, jiġifieri:

1. Jekk kienx hemm żewġ laqgħat kif qal ir-rappreżentant li biegħ il-polza, jew jekk kollox ġie konkluż f'laqgħa waħda ta' madwar siegħa kif sostna l-Ilmentatur.

2. Jekk il-laqgħa kinetx bl-appuntament jew mingħajru.

L-Arbitru jħoss li r-rappreżentant kien aktar konvinċenti. Huwa normali, u għalhekk probabbli, li biex tinbiegħ polza ta' assigurazzjoni jsir appuntament minn qabel. Diffiċli jemmen li rappreżentant imur iħabbat bibien bl-addoċċ bla ma jkun irranġa appuntament minn qabel.

Anke dwar jekk saritx laqgħa waħda jew tnejn, l-Arbitru jara probabbilità akbar li jkunu saru żewġ appuntamenti. Filwaqt li d-dokumenti iffirmati huma kollha datati 12 ta' Marzu 1999, fix-xhieda tiegħu, l-Ilmentatur għamel referenza li kienet saret laqgħa fis-6 ta' Marzu 1999.

"Mistoqsi naqbilx li dawn tahomli dak il-ħin u li jien iffirmajthom, ngħid li wara bagħatli l-karti. Għamilniha fis-6 ta' Marzu u bagħatli l-karti fit-12 ta' Marzu.

Ngħid li hu darba ġie għandi fis-6 ta' Marzu u ngħid li ġiegħelni niffirmahom bi sforz biex żgur nagħmel il-polza.

Ngħid li meta ġie jħabbatli l-bieb kien fis-6 ta' Marzu, iffirmajtlu l-karti, imbagħad, bagħatli li ffirmajtlu fit-12 ta' Marzu biex għalaqli l-polza.

Ngħid li, le, ma ltqajniex darbtejn; hu darba ġie. Mistoqsi kif hemm il-firma tiegħi ħdejn id-data tat-12 ta' Marzu 1999, għax kont iffirmajtlu qabel. Ngħid li jiena just iffirmajthom biex jimlihomli hu."[20]

[19] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[20] P. 111

Wara ftit irtira u qal li d-data kienet fit-12 ta' Marzu 1999 u li qatt ma kien hemm laqgħa fis-6 ta' Marzu.

Min-naħa l-oħra, ir-rappreżentant kien konsistenti li qabel id-data tat-12 ta' Marzu fejn ġew iffirmati d-dokumenti kien hemm laqgħa oħra fejn kien fiehem il-polza u ħalla l-*quotation* mimlija bla data u bla firma biex l-Ilmentatur ikollu ċans jaħsibha.

L-Arbitru ma jarax probabbilità li f'laqgħa waħda ta' siegħa iħabbat il-bieb bla ma jkun sar appuntament, tiġi spjegata r-raġuni għalfejn kien ġie bla appuntament, tiġi mfissra, tajjeb jew ħażin, il-polza, jimtlew il-karti u kollox jiġi ffirmat u konkluż bla ma l-klijent jitlob jaħsibha qabel jieħu deċiżjoni li torbtu għal 25 sena.

Hemm, imbagħad, il-qofol tal-ilment jekk bażikament ir-rappreżentant iggarantixxa li l-klijent kien żgur ser jieħu s-somma ta' kważi Lm17,000 ***'bla ifs u bla buts'*** jew jekk kienx hemm spjega dettaljata, kif xehed ir-rappreżentant.

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 stmat, jew inkella kienx każ fejn l-Ilmentatur fehem dak li ried jifhem u ma kienx insidjuż biżżejjed biex jagħti importanza anke l-aspetti mhux garantiti tal-*quotation*, avolja dawn ġew spjegati.

Fl-istess waqt, l-Arbitru ma jistax ma jinnotax li spjegazzjoni dwar il-mod kif taħdem il-polza, partikolarment dwar il-*bonuses* u kif dawn jiġu allokati, ġiet anke mogħtija lill-Ilmentatur f'dokumenti oħra, partikolarment f'dokumenttitolat '*Product Information'*, li kopja tiegħu ġiet sottomessa mill-Provditur tas-Servizz, u li dan ġie ffirmat mill-Ilmentatur stess.

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir *'compounding'* b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli sas-sena 1999, ma kinitx xi ħaġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal 25 sena sħaħ. Anke persuna mhux tant intiża fil-finanzi tifhem li mhux floku tassumi li dawn ir-rati kienu ser jibqgħu f'dak il-livell għal 25 sena speċjalment peress li l-kontribuzzjonijiet tiegħu kienu mifruxa fuq 25 sena u mhux xi '*lump sum investment'* li tista' tiġi investita mill-ewwel biex torbot ir-rati tal-imgħax għal żmien twil. Dan apparti li dak iż-żmien, *bonds* għal terminu twil fil-Lira Maltija ma kinux jeżistu.

L-Arbitru jixtieq jindirizza żewġ argumenti li tqajjmu fil-proċess;

1. Li l-Provditur tas-Servizz ma kienx ispirat mill-*bona fede* meta ta stima kulurita żżejjed biex ibiegħ il-polza;
2. Li l-varjanza ta' kważi 60% bejn l-ogħla ċifra fil-kwotazzjoni u l-ammont finalment offrut meta mmaturat il-polza, ma jistax jaqa' fil-parametri raġonevoli ta xi tfisser stima.

L-ewwel argument, l-Arbitru jiċħdu għax ma jirriżultax lil kien hemm xi ksur tar-regolamenti jew prassi li kienu viġenti meta sar il-bejgħ.

Rigward it-tieni argument, l-Arbitru jħoss li stima trid tinftiehem skont iċ-ċirkostanzi tal-każ. Jekk wieħed iġib stima dwar servizz jew xogħol li jista' jiġi esegwit fi ftit żmien, allura, wieħed jifhem li l-istima ma tvarjax wisq. Imma fuq perjodu ta' 25 sena stima tieħu tifsira differenti għax ħadd ma jista' jbassar x'ser ikunu ċ-ċirkostanzi fuq perjodu daqstant twil.

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' 25 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 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 limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-deċiżjoni.

Kumpens

F'dan il-każ, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-Ilmentatur, sal-limitu ta' fejn kienu leġittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tiegħu kienu li mal-maturità tal-polza kien ser jirċievi s-somma ta' €39,209, li iżda fid-data tal-maturità ġie offrut ferm inqas. Iżda, ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentatur kienu kompletament leġittimi.

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

Ma ġiet ippreżentata l-ebda prova li dak iż-żmien l-Ilmentatur kellu xi għażla għajr polza bħal dik ilmentata jew inkella kont bankarju b'rati inqas. Għaldaqstant, l-Ilmentatur lanqas ippreżenta xi tip ta' prova li minħabba li iddeċieda li jieħu l-polza offruta a bażi tal-informazzjoni mogħtija lilu, huwa ġarrab 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-Ilmentatur kellu ċ-ċans li jikkontribwixxi għat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jħallas ammont żgħir kull sena għal ħamsa w'għoxrin sena sħaħ.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru ħares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment tagħha kien ta' 3.27%[21] li, fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin, u għalhekk, dan għandu wkoll jiġi ikkunsidrat fi skont fejn il-kapital tal-investiment kien sostanzjalment garantit. Anke kellu benefiċċju ta' kopertura fuq ħajtu 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-Ilmentatur, u jiddeċiedi li s-somma xierqa li għanda tingħatalu bħala kumpens hija dik ta' **€2,462.**

Għaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV LIFE p.l.c.* tħallas lill-Ilmentatur is-somma ta' elfejn, erba' mija u tnejn u sittin ewro (€2,462) b'żieda mas-somma diġà offruta, cioè, mas-somma ta' €16,412.59[22] u, għalhekk, iħallashom is-somma kumplessiva ta' €18,874.59 (tmintax-il elf, tmien mija u erbgħa u sebgħin punt ħamsa disgħa ewro).

[21] P. 17
[22] P. 9

Il-kumpens għandu jitħallas fi żmien ħamest ijiem ta' xogħol mid-data ta' din id-deċiżjoni. Jekk dan ma jsirx, il-ħlas għandu mbagħad isir bl-imgħax ta' 3.40%[23] fis-sena mill-iskadenza tal-ħamest ijiem 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, ħlief għad-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 20 (għoxrin) ġurnata mid-data tan-notifika tad-Deċiżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deċiżjoni skont 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 artikolu 26(4) tal-Att, għandhom ikunu magħmula mal-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi żmien 15 (ħmistax)-il ġurnata min-notifika tad-Deċiżjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, d-Deċiżjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji wara li jiskadi l-perjodu tal-appell.

[23] Ekwilenti għal MRO *rate* tal Bank Ċentrali Ewropew

Dettalji personali tal-Ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont 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.