Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 123/2024

BL

('l-Ilmentaturi')

vs

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

('il-Provditur tas-Servizz')

Seduta 14 ta' Novembru 2024

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-Ilmentaturi ssottomettew li ħamsa u għoxrin sena ilu kienu ġew avviċinati minn rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz fejn ħajjarhom sabiex jinvestu flushom f'*Comprehensive Life Policy*. Stqarrew li kien ġie spjegat lilhom ċar u tond li huma riedu jħallsu pagament kull sena u kemm eventwalment kellha tkun is-somma finali li jirċievu mal-maturità ta' din il-polza. L-Ilmentaturi sostnew li qatt ma kien intqal lilhom li din l-istess somma setgħet tonqos.

Ammettew li l-proposta mressqa lilhom għoġbithom u eventwalment iffirmaw il-kuntratt u baqgħu iħallsu l-pagamenti kollha dovuti minnhom sal-aħħar. L-Ilmentaturi ddikjaraw li kieku mhux għax għoġbithom u ħajrithom is-somma finali msemmija lilhom mir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz, kienu jiddeċiedu li jinvestu flushom x'imkien ieħor.

L-Ilmentaturi jħossu li l-Provditur tas-Servizz naqas fil-konfront tagħhom minħabba li, minkejja li kienu ġew imwiegħda s-somma ta' Lm16,725 ekwivalenti

[1] Pagni (p.) 1 - 6 u dokumentii annessi p. 7 - 73

għal €38,969.25, is-somma attwalment offruta lilhom mal-maturità hija biss ta' €16,768.02.

Għaldaqstant, fid-deher ta' dan kollu, l-Ilmentaturi qed jitolbu[2] li jingħataw is-somma oriġinarjament imwiegħda lilhom fil-kuntratt u li tammonta għal €38,969.25.

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

1. Is-soċjetà esponenti tixtieq tirreferi għall-fatt allegat mill-Ilmentaturi illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Ewro 16,768.01 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Joint Endowment Assurance with Profits including Funeral* **Expenses Benefit,** bin-numru 49767N li nħarġet mis-soċjetà esponenti f'isem l-Ilmentaturi, BL u LL, 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 Lm16,725 li jirrappreżenta wieħed mill-*estimated maturity values indikati* fuq il-*quotation* ippreżentata mill-Ilmentaturi. 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. Irid jingħad illi l-ammont li qed jippretendu li jirċievu l-Ilmentaturi jidher li huwa ibbażat fuq *quotations* (annessi mal-ilment – *vide fol*. 12 u fol. 13). Is-soċjetà esponenti tirrileva illi l-*quotation*, kif l-isem jindika hija biss **stima** (*estimate* jew *illustration*) li saret fiż-żmien meta l-Ilmentaturi kienu qed jixtru l-polza *de quo*.

3. Kieku wieħed seta' jieħu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-Ilmentaturi, allura jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* issa tkun ingħatat tifsira ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienet ġiet użata u kif tinftiehem bit-tifsira normali tal-kliem) u tieħu minflok

[2] P. 3
[3] P. 79 – 85 u dokumenti annessi p. 86 -100

tifsira żbaljata ta' ammont garantit, sabiex konvenjentement l-Ilmentaturi javvantaw il-pretensjonijiet infondati tagħhom.

4. Illi mingħajr preġudizzju għas-suespost, is-soċjetà esponenti tixtieq taċċenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficjenti 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.

5. Fil-fatt, il-*quotation* annessa mal-ilment (*fol*. 12) 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 annessa ma' dik l-istima ma ġewx ippreżentati mill-Ilmentaturi iżda ser jiġu ppreżentati ma' din ir-risposta għall-ewwel darba u mmarkati 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-Ilmentaturi. L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-Ilmentaturi kienet ser tippartecipa 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 iddikjarati *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 iddikjarat 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 showsn overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end**"*, u illi *"Depending on the performance of the company, **bonus rates may go up as well as down**."*

Għalhekk id-dokumenti ċarament spjegaw illi seta' ikun hemm bidliet fil-valuri, u huma skorretti l-Ilmentaturi meta jgħidu mod ieħor. Fil-fatt, fl-aħħar paragrafu tal-*IMPORTANT NOTES* terġa' ssostni illi

"*Investment returns can go down as well as up and therefore past performance is not necessarily a guide to the future.*"

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 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>."*

   Dan juri illi l-valur indikat fil-*quotation* bħala *"estimated maturity value including reversionary and terminal bonus"* fl-ammont ta' Lm16,724 (Euro 38,956.44) kien ukoll mhux garantit għax is-soċjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma tħallasx *Terminal Bonus.*

8. *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 l-kundizzjonijiet tal-polza.

9. Barra minn hekk, fl-14 ta' Mejju 1999, l-Ilmentaturi iffirmaw ukoll dokument magħruf bħala "*Product Information*" (li qiegħed jiġi anness bħala **Dok. MSV 2**) fejn hemm spjegat fost ħafna affarijiet kif jiġu ikkalkulati 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."

10. 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 **<u>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)...</u>"**.*

    F'dan il-każ, is-*sum assured* kien jammonta għal Lm2,592 (Euro 6,037.73) u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien jammonta għal Euro 10,498.11. Għalhekk is-soċjetà ottemprat mal-obbligi tagħha taħt il-polza jekk tħallas *"the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account"* fl-ammont ta' Lm4,184 (Euro 9,746.10). Dan l-obbligu joħroġ mill-polza li kopja tagħha kienet mehmuża mal-ilment (*fol*. 18 – *fol*. 36). Għalhekk mhuwiex veritier dak li allegaw l-Ilmentaturi fl-ilment fejn fost ħafna affarijiet oħra jgħidu li *"Għax il-ftehim kien sar għas-somma ta' 16,725.00 bil-liri maltin meta timmatura l-polza."*

    Għalhekk l-Ilmentaturi erronjament klassifikaw il-*quotations* bħala 'kuntratt' però din kienet proprju stima '*Life Assurance Quotation*' kif indikat ċarament

fuq dan l-istess dokument li jagħti stimi. l-kuntratt tal-polza huwa d-dokument imsemmi fis-suespost (*fol*. 18 – *fol*. 36) li jinkludi l-Life *Policy Schedule* (annessa mal-ilment bħala *fol*. 20) kif ser tiġi referuta iktar 'il quddiem.

11. L-istimi kienu ibbażati fuq ir-rati ta' qligħ li kienu qed jintużaw dak iż-żmien. **Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* ibbażati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u ċ-ċirkostanzi ta' dak iż-żmien**. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin reċenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-soċjetà esponenti tikkonferma li l-istimi li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont iċ-ċirkustanzi finanzjarji ta' dak iż-żmien u għalhekk aġixxiet in *bona fede*.

12. 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* minħabba illi turi li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgħa ta' avarija, ngħidu aħna s-soċjetà esponenti kienet diġà qed tipprospetta li l-polza setgħet immaturat jew b' valur wieħed fl-ammont ta' 12,162 (Euro 28,329.84) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Lm16,724 (Euro 38,956.44). Għalhekk, għandu jirriżulta ċar allura li l-ebda ammont ma kien ġie garantit ħlief għas-*sum assured* fl-ammont ta' 12,162 (Euro 28,329.84) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Lm16,724 (Euro 38,956.44). Għalhekk, għandu jirriżulta ċar allura li l-ebda ammont ma kien ġie garantit ħlief għas-*sum assured* fl-ammont ta' Lm4,184 (Euro 9,746.10).

Dan anke għaliex, li kieku kien fil-fatt ġie xi ammont garantit (*oltre* is-*sum assured*), allura wieħed isaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit l-*estimated maturity value including reversionary bonus jew* l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses*? Jirriżulta illi l-Ilmentaturi ibbażaw l-ilment tagħhom fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotations*.

13. Irid jingħad ukoll fil-*Life Policy Schedule* tal-polza li ġiet annessa mal-ilment (fol. 20), jingħad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium "In respect of each premium paid, Lm186.69 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-Ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kienux mandatorji iżda kien fid-diskrezzjoni tas-soċjetà esponenti illi tiddikjara 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.

<u>**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 imsemmijin 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 and terminal bonus* qatt ma kienu garantiti**</u>.

14. Irid jingħad illi anke wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni sal-maturità tagħha, is-soċjetà esponenti baqgħet taġixxi *in bona fede* minħabba illi dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund* (cioè, il-fond illi tagħmel parti minnu l-polza in kwistjoni) għan-nom u fl-aħjar interess tad-detenturi tal-poloz tagħha li illum jaqbżu 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 ukoll taħt skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson*, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taħt skrutinju tal-MFSA.

15. *In oltre*, is-soċjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' "*With-Profits"* hija tali li d-deċiżjoni tal-investiment tittieħed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' jsir paragun mal-*Unit-Linked Products* li joffru l-faċilità li d-deċiżjoni tal-investimenti tittieħed direttament

mill-assikurat imma imbagħad din m'għandha l-ebda garanzija. B'kuntrast taħt il-metodu ta' *"With Profits",* il-kumpanija tal-assigurazzjoni tieħu l-piż tad-deċiżjoni tal-investiment stante illi tipprovdi garanziji li l-*investment premium* u l-*bonus* li jkunu ġew iddikkjarati fil-passat fil-fatt jitħallsu 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 jiġi investit il-*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".*

16. 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-imgħax li kienu qegħdin jiġu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-Ilmentaturi (kif għamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha tagħha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo* , permezz tal-*Bonus Statements* (annessi mal-ilment *fol*. 37 – 059) li magħha kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ *Media Release* (iktar *bonus statements* u l-*media release,* ser jiġu annessi u mmarkati bħala **Dok. MSV 3**).

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* annessi mal-*Bonus Statements* maħruġa kull sena, il-*media releases*, kif ukoll l-ittri fuq imsemmija jagħmluha ċara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, għalhekk, l-investimenti setgħu jitilgħu jew jinżlu. *In oltre*, l-Ilmentaturi bagħtu rikjesta lis-soċjetà esponenti għal *"revised illustrative maturity value"* fis-sena 2010, fejn is-soċjetà esponenti irrispondiet u forniet l-informazzjoni lill-Ilmentaturi (id-dokument annessi u mmarkati bħala **Dok. MSV 4)** fejn tathom stampa ta' rati ta' qligħ ibbażati fuq tliet perċentaġġi differenti u fl-istess waqt infurmat lill-Ilmentaturi 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 declared 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 4.5% and 1.0% for the assumed bonus rate of 5.5%.

B’hekk is-soċjetà esponenti tkompli turi u taċċenna illi hija forniet informazzjoni sufficjenti 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 provduti lill-Ilmentaturi.

17. Irid jingħad ukoll illi bħal kull fond ieħor ta’ investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soġġett għal dawn il-kambjamenti u ċaqliq ta’ valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta’ proprjetà immobili u ta’ assi oħrajn illi ġewwa fihom jinvesti il-*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 m’huwiex garanzija tal-futur.

18. 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-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 il-fatturi kollha (u mhux uħud biss minnhom) wieħed jasal għall-konklużjoni li xorta waħda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo.*

Fil-fatt, l-*average net rate of return* tal-polza in kwistjoni meta jitnaqqas l-*investment premium* li tħallas mill-*maturity value* jammonta għal 3.19% u *rate of return* (*gross of 15% withholding tax*) *on investment premium* jammonta għal 3.75%, cioè, l-Ilmentaturi għamlu gwadann ta' Euro 5,896.26. 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-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont li huwa 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. Investiment ta' dan it-tip (ekwivalenti għal *savings*) kienu depożiti fil-banek li dak iż-żmien kienu jagħtu interessi ta' madwar 3% u li llum 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' jagħmel gwadann mingħajr riskju.

19. Apparti l-element ta' investiment, suġġett prinċipali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-Ilmentaturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament għandha prezz u liema **<u>prezz qed jiġi totalment injorat mill-Ilmentaturi fl-ilment tagħhom.</u>** 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 taħt din il-polza kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Lm4,184 (Euro 9,746,10) li kien jitħallas lill-eredi

tal-assikurati kieku ġew neqsin matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku ġew neqsin l-għada li ħallas l-ewwel *premium* jew jekk il-*policy account* kien anqas mis-*sum assured*. Dan juri illi s-soċjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali tagħha għax laħqet l-għanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza laħqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 16,768.01. Għalhekk, minkejja t-tnaqqsi 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 ġeneralment disponibbli taħt forom oħra ta' tfaddil regolari.

20. Mingħajr preġudizzju għas-suespost is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq illi l-bejgħ tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgħ tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-Ilmentaturi ġew ippreżentati bl-Avviż Statutorju maħruġ skont il-provvediment tar-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 iffirmat mill-Ilmentaturi stess. L-Avviż in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jaħsbuha mill-ġdid u jekk ikunu jixtiequ, jerġgħu lura min-negozju fi żmien 15-il jum minn meta 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 jerġa jaħsibha jew ireġġgħa lura d-deċiżjoni tiegħu. Jidher b'mod ċar illi l-Ilmentaturi m'eżeċitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviż, tant li imbagħad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni. Is-soċjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviż Statutorju in konnessjoni mal-polza in kwistjoni iffirmata mill-Ilmentaturi li qed jiġi mmarkat bħala **Dok. MSV 5.** Barra minn hekk, l-**"*Product Information*"** hawn fuq imsemmija (mehmuża ukoll ma' din ir-risposta bħala **Dok. MSV 2***)* 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 previst mil-liġi biex tapplika mill-ħruġ tal-Polza milli mid-data tal-i*Statutory Notice.*

21. Finalment, is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq għall-aħħar darba illi hija qatt fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 49767N, ma kienet inadempjenti jew aġixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma żgwidat lill-Ilmentaturi fl-ebda stadju; u għalhekk m'għandhiex tkun ordnata sabiex tħallas kumpens lill-Ilmentaturi jew spejjeż ta' din il-proċedura li saret inutilment mill-Ilmentaturi, hekk kif ser jiġi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eċċezzjonijiet ulterjuri.

Seduti

Fl-ewwel seduta tat-12 ta' Settembru 2024, BL ('l-Ilmentatur') xehed li:

"Ngħid li kienet is-sena 1999, fejn kien avviċinana s-Sur Donald Callus. Kien ċemplilna u kien ħajjarna fuq din il-polza. Ngħid li ma konniex nafuh lis-Sur Donald Callus.

Ngħid li beda jħajjarna biex nagħmlu appuntament u niltaqgħu biex nixtru din il-polza. Aħna għall-ewwel konna xi ftit xettiċi għax mhux ser taqbad u tixtri hekk! Imma beda jħajjarna għax hu salesman, dak hu x-xogħol tiegħu. Beda jħajjarna u aċċettajna.

Ngħid li ġie d-dar u beda jispjegalna fuq din il-polza. Ngħid li aħna m'aħniex tekniċi; f'dawn l-affarijiet ma nifhmux. Imma, minn hawn u minn hemm, bdiet togħġobna. Kien spjegalna kif taħdem, bħal speċi, din inħallsu Lm200 fis-sena għal ħamsa u għoxrin sena.

Jekk, Alla jħares qatt, ikun hemm xi mewt, imbagħad, nieħdu xi Lm4,000 kien qal u l-funerali. Qalilna li jekk nibqgħu ħajjin, jekk Alla jrid, imbagħad, fl-aħħar tal-ħamsa u għoxrin sena, x'ħin timmatura nieħdu Lm17,200 filwaqt li beda jikteb l-ammonti.

Ngħid li avolja b'dik is-somma, ridna naħsbuha ftit, mhux ser naqbdu u nagħmluha mill-ewwel. Ngħid li minn hawn u minn hemm, għoġbitna u aċċettajna li nagħmluha. Imbagħad bdejna nħallsu l-Lm200 fis-sena.

Ngħid li wara xi ftit żmien, tal-BOV kienu qaluli li jekk irrid setgħu jaqtgħuhomli mill-kont, ma jkollix għalfejn immur inħallas. U ngħid li hekk għamilt, għamilt din mal-BOV li jaqtali Lm200 mill-kont kull sena u ħallejna ż-żmien għaddej.

Imbagħad, wasal iż-żmien li l-polza waslet fl-aħħar; għaddiet u ġejna b'inqas min-nofs li wiegħdna.

Ngħid li din kitibhielna ċar u tond.

Ngħid li x'ħin waslet fl-aħħar, x'ħin immaturat, bagħtilna li ser nieħdu €16,700 li tiġi inqas min-nofs tas-somma li qalilna li ser nieħdu.

L-Arbitru jgħid li l-ogħla somma li hemm fil-quotation hi ta' Lm16,724 li, mbagħad, ħarġet uffiċjalment l-istess figura. Jgħid utoll li din hi l-istess figura li hemm miktuba fl-ilment.

Ngħid li kieku dak iż-żmien qalilna li l-affarijiet jistgħu imorru ħażin, u li konna ser nieħdu hekk biss, kont ngħidlu, 'Le, m'aħniex ser nagħmluha.'

Ngħid li aħna għamilna sagrifiċċju u mill-parti tagħna ħallasniha mill-bidu sal-aħħar.

Ngħid li kien ikkuntattjana u ħajjarna hu u meta ltqajna ġie d-dar. Ngħid li darba biss ġie d-dar, jiġifieri meta ltqajna, wara li spjegalna u aċċettajna, iffirmajna l-karti.

Ngħid li ma ħallilniex il-karti magħna biex naħsbuha u, mbagħad, niltaqgħu il-ġimgħa d-dieħla meta nkunu ħsibniha. Ngħid li għamilna kollox f'laqgħa waħda.

Ngħid li dan il-meeting dam madwar siegħa. F'dan il-meeting, spjegalna li għandna Life Cover ta' xi Lm4,000 u xi ħaġa u li jekk jiġrilna xi ħaġa hemm il-funerali. Spjegalna wkoll li jekk ma jiġri xejn u jgħaddu l-ħamsa u għoxrin sena, nieħdu kważi Lm17,000.

Mistoqsi mill-Arbitru x'qalilna eżattament fuq din, jekk qalilniex li ser neħduhom żgur, ngħid li bejn wieħed u ieħor.

Mistoqsi mill-Arbitru jekk qalx li neħduhom żgur jew jekk qalx li bejn wieħed u ieħor, ngħid li hu qal li bħal speċi Lm100 'l hemm u Lm100 'l hawn, imma tana dak l-ammont.

***Mistoqsi mill-Arbitru semmiex Lm100 'l hemm u Lm100 'l hawn, ngħid li qalilna 'Ftit 'l hemm u ftit 'l hawn,' imma mhux dik il-qabża kbira.*"[4]**

Fil-kontroeżami, l-Ilmentatur kompla li:

"Naqbel li ll-polza ġiet mibjugħa lilna ħamsa u għoxrin sena ilu fl-1999.

Mistoqsi niftakarx kelma b'kelma dak li kien qalli s-Sur Callus, ngħid li ċertu kliem tekniku jien ma nistax nifhmu.

Mistoqsi allura jien jekk ma kontx qed nifhmu għalfejn ma staqsejtx, ħallejtu għaddej, ngħid li ċertu kliem ma tkunx tifhmu, tistaqsih u jispjegalek.

Qed jingħad li f'meeting ta' siegħa seta' spjegali affarijiet oħra minbarra dawk it-tlett affarijiet li semmejt, ngħid li seta' spjega xi affarijiet oħra imma mhux affarijiet ċari li jindikalna li ser nieħdu dan biss li ħadna.

Qed jingħad li r-rappreżentant qatt ma qalilna li ser nieħdu perċentaġġ, ftit aktar jew ftit anqas, u li qalilna li nistgħu nieħdu daqshekk jekk l-affarijiet jibqgħu kif inhuma. Ngħid li le, ma qalilniex jekk l-affarijiet jibqgħu kif inhuma. Qalilna lli jekk inħallsu sal-aħħar nieħdu Lm17,000.

Qed jingħad li aħna qed nikkontradixxu lilna nfusna meta ngħidu, 'bejn wieħed u ieħor', 'sal-aħħar ser nieħdu daqshekk', imbagħad għidna 'Lm100 'l hemm u Lm100 'l hawn', imbagħad, 'żgur', ngħid li qed titkellem ħamsa u għoxrin sena ilu, mhux ilbieraħ. Hu għamilha ċara li jekk inħalluha sal-aħħar ser nieħdu so much, is-somma li qalilna.

Qed jingħad li jien ibbażajt l-ilment tiegħi għax jien għandi l-quotation u l-MSV u Donald Callus kitbuli dawn il-figuri. Mistoqsi naqbilx, ngħid li jien li niftakar żgur hu li hu qal li wara ħamsa u għoxrin sena, bejn wieħed u ieħor, nieħdu dak l-ammont.

Qed jingħad li l-ammont allura ma kienx garantit la ntqal li bejn wieħed u ieħor, ngħid li hu kitbu.

Qed niġi referut għal paġna 12 tal-proċess li mtliet fl-14 ta' Mejju 1999 meta sar il-meeting fejn hawn miktub li nħallas Lm200 kull sena u li f'ħamsa u għoxrin sena nkun ħallast Lm5,000 u mbagħad hemm żewġ figuri: waħda ta'

[4] P. 101 – P. 103

Lm12,162 u l-oħra Lm16,724 u qed jingħad li jien qed nilmenta li dan l-ammont ta' Lm16,724 kien bejn wieħed u ieħor imwiegħed lili.

Qed jingħad li f'dan id-dokument barra l-figura ta' Lm16,724 hemm ħafna kliem u figuri oħrajn.

Mistoqsi meta konna qed nimlew dan id-dokument niftakarx xi spjegali dwar dan id-dokument u dwar il-figuri differenti li hemm, ngħid li hu spjegalna imma din tat-Lm12,000 ma semma xejn fuqha u jien ma staqsejtu xejn fuq it-Lm12,000. Hu li semma bejn wieħed u ieħor tas-Lm16,724. Ngħid li għamilhielna ċara.

Qed jingħad li fil-qiegħ ta' dik il-quotation hemm miktub li l-quotation hija illustration only u ma tagħtikx drittijiet. Mistoqsi tħassibtx meta rajt li din hi biss eżempju, ngħid li naqra imma jien ma nifhimx kollox. Jien m'inix tekniku, ma nifhimx f'dawn l-affarijiet.

Ngħid li llum għandi 60 sena u dak iż-żmien kelli naqra iżjed minn 30 sena. Jiena xogħoli dejjem waiter ġo lukandi u affarijiet bħal dawn, u m'inix tekniku f'dawn l-affarijiet. Però, dan kollox sar fi żmien qasir. Ara kieku llum il-ġurnata forsi aktar nifhimhom dawn l-affarijiet imma dak iż-żmien lanqas kelli idea. Naqra, mingħalija qed nifhem u ma nifhem xejn.

Ngħid li aħna qagħdna fuq il-kelma tiegħu. Aħna fdajnih lil din il-persuna; deher ġenwin u qagħdna fuq il-kelma tiegħu. Dak kollox.

Referut għal Dok MSV 1 – l-Important Notes – fejn hemm li xejn mhu garantit u li r-rata tista' titla' u tinżel u mistoqsi xi ngħid dwar dan, ngħid li l-istess li għidt qabel.

Nikkonfermaw li fuq Dok. MSV 2 li mtela dakinhar tal-14 ta' Mejju 1999, hemm il-firma tagħna. La xtrajniha, imbagħad, fejn qalilna biex niffirmaw, iffirmajna; fhimna u ma fhimniex.

Qed jingħad li matul is-snin konna qed nifhmu li l-valuri li kellna fil-quotation ma kinux ser jintlaħqu, ngħid li aħna fl-aħħar indunajna.

Qed jingħad li aħna irċevejna ittra fis-26 ta' Mejju 2010 (Dok. MSV 4) mingħand l-MSV li tgħid:

'We refer to your recent request for a revised illustration',

fejn tawni l-figuri kollha u qaluli li l-inqas li probabbli nieħu hija €17,000 u l-aktar li nista' nieħu jaħsbu li jkun €27,000.

Qed jingħad allura li jien kont diġà naf mill-2010 li l-figura li ser nieħu kienet tvarja bejn €17,000 u €27,000.

Ngħid li jien ma tlabthom xejn. Din bagħtuha huma u jien kont inħares lejhom (jien m'inix tekniku f'dawn l-affarijiet) u lanqas biss irrealizzajt dik xi tfisser dak iż-żmien u ngħid li dak iż-żmien kien għadu nofs triq hemmhekk.

Aħna once li xtrajniha din, mhux għax tinjoraha għax tiġi ġo moħħok kultant, imma jien naf li għandi ħamsa u għoxrin sena xi nħallas, inħalli ż-żmien jgħaddi u fl-aħħar nieħu li xtrajt.

Ngħid li d-dokumenti li ngħatajt fil-bidu, matul is-snin u fl-2010, mhux injorajthom as such imma intom tibgħatu statement kull sena bħall-bank u kont nerfagħhom hemm u nħalli ż-żmien jgħaddi. Aħna xtrajna ħaġa li qed nistennew iż-żmien jgħaddi.

Mistoqsi għalfejn ma mortx nilmenta, ngħid mela int l-ewwel tbiegħ xi ħaġa, imbagħad, f'nofs triq … (ma kompliex)."[5]

Min-naħa tagħha, LL, mart l-Ilmentatur, saħqet li:

"Għax hu kien qalilna li ser nieħdu dik is-somma jekk inħallsu sal-aħħar u aħna emminnih. Hu ikkonvinċiena."[6]

Il-Provditur tas-Servizz ippreżenta l-*Affidavit*[7] ta' Victor Farrugia, li essenzjalment jirrepeti dak dikjarat mill-istess Provditur tas-Servizz fit-tweġiba għall-ilment tiegħu.

Eventwalment, fis-Seduta tat-28 t'Ottubru 2024, Victor Farrugia ħalef[8] il-kontenut ta' dan l-istess *Affidavit*, filwaqt li l-Ilmentaturi iddikjaraw[9] li m'għandhomx mistoqsijiet x'jagħmlu rigward dan l-*Affidavit*. Barra minn hekk,

---

[5] P. 103 – P. 105
[6] P. 105
[7] P. 108 - P. 113
[8] P. 114
[9] *Ibid*.

Dr Veronica Grixti ddikjarat[10] li l-Provditur tas-Servizz m'għandux iktar provi xi jressaq minħabba li r-rappreżentant tal-istess Provditur tas-Servizz li biegħ il-polza ilmentata m'għadux magħna.

L-Arbitru, imbagħad iċċara xi punti dirett mal-Ilmentatur:

"Fil-verbal tas-seduta tat-12 ta' Settembru 2024, s-Sur BL qal:

'Ngħid li ġie d-dar u beda jispjegalna fuq din il-polza. Ngħid li aħna m'aħniex tekniċi; f'dawn l-affarijiet ma nifhmux. Imma, minn hawn u minn hemm, bdiet togħġobna. Kien spjegalna kif taħdem, bħal speċi, din inħallsu Lm200 fis-sena għal ħamsa u għoxrin sena.

Jekk, Alla jħares qatt, ikun hemm xi mewt, imbagħad, nieħdu xi Lm4,000 kien qal u l-funerali. Qalilna li jekk nibqgħu ħajjin, jekk Alla jrid, imbagħad, fl-aħħar tal-ħamsa u għoxrin sena, x'ħin timmatura nieħdu Lm17,200 filwaqt li beda jikteb l-ammonti.

Ngħid li avolja b'dik is-somma, ridna naħsbuha ftit, mhux ser naqbdu u nagħmluha mill-ewwel. Ngħid li minn hawn u minn hemm, għoġbitna u aċċettajna li nagħmluha. Imbagħad bdejna nħallsu l-Lm200 fis-sena.'

Mistoqsi mill-Arbitru kemm-il meeting sar mas-Sur Donald Callus peress li dan donnu jindika li ma kkonkludejniex dak il-ħin u jindika xi forma ta' meeting ieħor, ngħid li inti tibda taħseb u tara imma ddeċidejna dakinhar f'dak il-meeting stess. Ngħid li le, ma ltqajniex wara biex niffirmaw il-karti.

L-Arbitru jgħid li fl-aħħar seduta, l-ilmentatur qal li r-rappreżentant iggarantixxilhom jew fehemu li ggarantixxilhom is-somma ta' Lm17,200 imma mbagħad qal li jista' jkun hemm xi varjazzjoni, bejn wieħed u ieħor, ftit 'l hemm u ftit 'l hawn imma mhux kemm niżlet.

Mistoqsi mill-Arbitru xi kliem uża r-rappreżentant waqt il-bejgħ tal-polza rigward is-somma ta' Lm17,200, ngħid li waqt li beda jikteb dak l-ammont, qalilna, 'Wara 25 sena tieħdu Lm17,200 bejn wieħed u ieħor.'

Mistoqsi fuq is-somma ta' Lm12,000, ngħid li fuq din is-somma ma semma' xejn.

[10] *Ibid.*

Mistoqsi qrajtx id-dokumenti, ngħid li f'dak in-naqra ħin mhux ser taqra dak kollu. Ngħid li jiena bdejt inħares imma jien m'inix tekniku, m'inix ser nifhem.

L-Arbitru jgħid li f'25 sena l-Ilmentaturi ħallsu Lm200 fis-sena li jiġu Lm5,000. U r-rappreżentant qalilhom li fl-aħħar ser jirċievu Lm12,000 jew Lm17,200. Mistoqsi kif ma rajnihiex stramba li qed ninvestu Lm5,000 u wara 25 sena nieħdu Lm17,200, ngħid li, le, anzi; ma rajnihiex stramba għax 25 sena vera twal. Le, ma rajnihiex li ma tagħmilx sens li aħna nħallsu Lm200 fis-sena u wara 25 sena nieħdu din is-somma."[11]

Hawn l-Arbitru ddikjara[12] li dawn it-tweġibiet tal-Ilmentaturi għall-mistoqsijiet tiegħu ser jittieħdu bħala s-sottomissonijiet finali tagħhom.

Il-Provditur tas-Servizz ippreżenta s-sottomissjonijiet finali tiegħu:

"Is-Sinjuri qed jallegaw li MSV wiegħdet l-Estimated Maturity Value fl-ammont ta' Lm17,200. L-MSV qatt ma wiegħdet dak l-ammont. Fil-fatt, joħroġ mid-dokumenti li s-Sum Assured biss kien garantit u l-kumplament tal-figuri l-oħrajn kienu estimated.

U dan għandna l-Quotation (fol. 12 u 13), għandna l-Important Notes (Dok. MSV1), Product Information (Dok. MSV2), il-Bonus Statements (Dok. MSV3) u r-Revised Illustrative Maturity Value (Dok. MSV4). Kif ukoll, kellhom l-opportunità, permezz tal-Avviż Statutorju illi wara li jaraw id-dokumenti, jikkanċellaw il-polza.

Minkejja dan kollu, xorta mhux qed nitkellmu dwar xi telf anzi gwadann ta' 3.75%; u kellhom ukoll life cover li għall-grazzja t'Alla ma kellhomx bżonnu, imma kien hemm.

Fl-umli fehma tagħna ngħidu li hemm inaffidabilità tal-ilmentatur, mhux minħabba xi gideb jew xi ħaġa hekk, imma minħabba xi nuqqas ta' memorja minħabba li kif qal is-Sur BL,

'Konna xi ftit xettiċi għax mhux ser taqbad u tixtri hekk.'

[11] P. 114 – P. 115
[12] P. 115

Imma, imbagħad, ma kienx qed jimpurtah mid-dokumenti la waqt li kien qed jixtri u lanqas matul il-polza; u l-fatt li meta ma fehemx, ħallih għaddej u 'fejn qalilna biex niffirmaw, iffirmajna; fhimna u ma fhimniex.'

Aħna m'aħniex qed ngħidu li s-salesman da parti tiegħu sfurzah imma jekk ta l-impressjoni li qed jifhem mhux tort tas-salesman.

Kien hemm kontradizzjoni oħra wkoll fejn jgħid, 'Ngħid li avolja b'dik is-somma, ridna naħsbuha ftit, mhux ser naqbdu u nagħmluha mill-ewwel', u dan jikkontradixxi ma' dak li qal li saret laqgħa waħda, fejn qal, 'Ma ħallilniex il-karti magħna biex naħsbuha imbagħad niltaqgħu il-ġimgħa d-dieħla,' jiġifieri hemm kontradizzjoni: filli serja ħafna u mhux ser naqbdu u niddeċiedu imma mbagħad xorta iddeċieda.

Hemm ukoll l-inkonsistenza li ser jeħodhom żgur fejn filli qal, 'bħal speċi, Lm100 'l hemm u Lm100 'l hawn.' U meta l-Arbitru staqsih jekk qalx eżatt, 'Lm100 'l hemm u Lm100 'l hawn,' biddel il-kliem u qal, 'Ftit 'l hemm u ftit 'l hawn.' U, allura, ma kienx qed juża l-kliem ta' Donald Callus.

U meta reġa' ġie mistoqsi jekk jiftakarx eżatt x'qallu, l-ilmentatur qal, 'Qed titkellem ħamsa u għoxrin sena ilu, mhux ilbieraħ,' jiġifieri qed jammetti li mhux qed jiftakar il-kliem verbatim kif qallu Donald Callus imma għandu impressjoni.

Ħaġa oħra li ma jiftakarx, filwaqt li kien qiegħed jixhed, semma li x'ħin timmatura 'nieħdu Lm17,200,' imma fil-fatt l-Estimated Maturity Value kienet Lm16,724 u, allura, lanqas qed niftakru l-figura eżatt aħseb u ara kemm qed niftakru kelma b'kelma l-ispjegazzjoni ta' Donald Callus.

Meta ġie mistoqsi wkoll dwar x'jiftakar f'meeting ta' siegħa minbarra dawk it-tliet affarijiet li semma, qal, 'Ngħid li seta' spjega xi affarijiet oħra,' allura, ma nistgħux neskludu li Donald Callus kien spjegalu xi affarijiet oħra dwar l-Estimated Maturity Value u, għalhekk irridu nistrieħu fuq id-dokumentazzjoni.

Illum m'għandniex lil Donald Callus hawn u l-memorja tal-Ilmentaturi mhix ċara daqs il-kristall għax nifhem li dawn mhumiex qed jigdbu imma għax għadda ż-żmien.

***Huma qalu wkoll li l-ewwel darba li ntebħu kien meta mmaturat il-polza imma minkejja dan kellhom ir-Revised Maturity Value tal-2010 li turi li ma kinux ser jieħdu dak l-ammont."*[13]**

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.[14]

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta l-allegat informazzjoni mogħtija lill-Ilmentaturi fil-mument li l-polza ġiet mibjugħa lilhom, u dan fir-rigward tal-ammont li huma kellhom jirċievu mal-maturità.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ il-polza ilmentata, x'ġie mwiegħed lill-Ilmentaturi u x'eventwalment ġie mogħti jew offrut lilhom mal-maturità. Irid jara ukoll kif sar il-bejgħ tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan lahaqx *'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.'*[15]

Hawn l-Arbitru għandu sitwazzjoni fejn, fir-rigward tal-mod kif sar il-bejgħ tal-polza in kwistjoni, għandu biss f'idejh il-verżjoni tal-Ilmentaturi, minħabba li, sfortunatament, ir-rappreżentat tal-Provditur tas-Servizz li biegħ din l-istess polza, illum huwa mejjet. Għalhekk dan il-każ jippreżenta ċirkostanzi ta' żbilanċ li ma jippermettux lill-Arbitru jkollu wkoll il-verżjoni tar-rappreżentant li kien preżenti fil-mument tal-bejgħ u, għalhekk, l-Arbitru sema' biss qanpiena waħda. Minħabba f'hekk, huwa iktar diffiċli għall-Arbitru sabiex jasal għal konklużjoni jekk dan kienx każ ta' *mis-selling* min-naħa tar-rappreżentant tal-Provditur tas-

[13] P. 115 – P. 117
[14] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)
[15] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

Servizz jew xi forma ta' memorja selettiva min-naħa tal-Ilmentaturi li jiftakru biss dak li jridu.

Għaldaqstant, fid-deher ta' dan kollu, l-Arbitru ser jiffoka fuq id-dokumenti ppreżentati flimkien mad-dikjarazzjonijiet tal-Ilmentaturi infushom sabiex ikun jista' jasal għal din id-deċiżjoni.

Fl-ilment tagħhom, l-Ilmentaturi sostnew li r-rappreżentant kien spjegalhom ċar u tond l-ammont li riedu jħallsu kull sena u kemm eventwalment kien ser ikun l-ammont finali li kellhom jirċievu mal-maturità, jiġifieri wara ħamsa u għoxrin sena.

Fix-xhieda tagħhom, huma mbagħad stqarrew li meta kien id-dar tagħhom, l-istess rappreżentant spjegalhom il-polza, fejn apparti l-ammont li huma riedu jħallsu, spjegalhom ukoll li *"Jekk, Alla jħares qatt, ikun hemm xi mewt, imbagħad, nieħdu xi Lm4,000 kien qal u l-funerali. Qalilna li jekk nibqgħu ħajjin, jekk Alla jrid, imbagħad, fl-aħħar tal-ħamsa u għoxrin sena, xħin timmatura nieħdu Lm17,200 filwaqt li beda jikteb l-ammonti."*[16]

Fl-ilment tagħhom, huma indikaw li r-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz qatt ma qalilhom li s-somma kkwotata lilhom tista' tonqos, u insistew li kieku mhux għax għoġbithom is-somma finali, kienu jinvestu flushom x'imkien ieħor.

Kif diġà intqal aktar kmieni, 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-Ilmentaturi fehemu dak li riedu jifhmu u ma kinux insidjużi biżżejjed biex jagħtu 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-Ilmentaturi f'dokumenti oħra, partikolarment f'dokument titolat '*Product Information*', li kopja tiegħu ġiet sottomessa mill-Provditur tas-Servizz, u li dan ġie anke ppreżentat lill-Ilmentaturi infushom u iffirmat minnhom stess.

[16] P. 101 – P. 102

Minkejja li fl-ilment tagħhom, l-Ilmentaturi stqarrew li qatt ma kien intqal lilhom li s-somma oriġinarjament ikkwotata setgħet tonqos, meta mistoqsija mill-Arbitru dwar jekk ir-rappreżentant kienx qalilhom li s-somma kienu ser jeħduha żgur, l-Ilmentatur qal *'... ngħid li bejn wieħed u ieħor.'*[17]

Meta mbagħad reġà ġie mistoqsi mill-istess Arbitru jekk ir-rappreżentant kienx qalilhom li ser jeħduhom żgur jew inkella qalilhomx li bejn wieħed u ieħor, l-Ilmentatur stqarr li '... *qal li bħal speċi Lm100 'l hemm u Lm100 'l hawn, imma tana dak l-ammont.'*[18] Wara li reġa' ġie mistoqsi dwar din l-aħħar dikjarazzjoni, l-Ilmentatur imbagħad qal *'... ngħid li qalilna "Ftit 'l hemm u ftit 'l hawn" imma mhux dik il-qabża kbira.'*[19]

L-Arbitru jinnota t-tliet verżjonijiet mogħtija mill-Ilmentatur f'dan ir-rigward u, għaldaqstant, mingħajr l-ebda dubju jikkonkludi li l-Ilmentaturi kienu konxji tal-fatt li l-ammont ikkwotat lilhom seta' jvarja, filwaqt li, kif anke indikaw huma stess, kienu konxji tal-element ta' kopertura fuq il-ħajja bħala benefiċċju offrut taħt l-istess polza.

Barra minn hekk, l-Arbitru jagħti wkoll kunsiderazzjoni għall-fatt li minkejja li l-Ilmentaturi sostnew li saret laqgħa waħda biss bejnhom u r-rappreżentant biex ġiet mibjugħa l-polza ilmentata, l-Ilmentaturi infushom ammettew li ħasbuha fuq dak li kien intqal lilhom. Fil-fatt, l-Ilmentatur xehed li, *'Ngħid li avolja b'dik is-somma, ridna naħsbuha ftit, mhux ser naqbdu u nagħmluha mill-ewwel. Ngħid li minn hawn u minn hemm, għoġbitna u aċċettajna li nagħmluha. Imbagħad bdejna nħallsu l-Lm200 fis-sena.'*[20]

L-Arbitru jara possibilità qawwija li fil-fatt saret aktar minn laqgħa waħda la darba l-Ilmentaturi stess ammettew li riedu jaħsbuha sew. Dan apparti l-fatt ukoll li huma anke kellhom *cooling off period* ta' ġimagħtejn oħra wara li sar il-kuntratt tal-polza biex jerġgħu jaħsbuha.

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir *'compounding'* b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fis-sena ta' qabel is-sena 1999, ma kinitx xi ħaġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal 25 sena sħaħ. Anke persuna mhux tant intiża fil-finanzi

---

[17] P. 102
[18] P. 103
[19] *Ibid*.
[20] P. 102

tifhem li mhux floku tassumi li dawn ir-rati kienu ser jibqgħu f'dak il-livell għal 25 sena speċjalment peress li l-kontribuzzjonijiet tagħhom 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.

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-Ilmentaturi, sal-limitu ta' fejn kienu leġittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tagħhom kienu li mal-maturità tal-polza kienu ser jirċievu s-somma ta' €38,969.25, li iżda fid-data tal-maturità ġew offruti ferm inqas. Iżda, ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentaturi kienu kompletament leġittimi.

L-Arbitru jrid jasal għal kumpens li jrid ikun ibbażat fuq ġustizzja ekwitattiva kif huwa sanzjonat li jagħmel espressament permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta. Filwaqt li jara wkoll li dan l-ammont ikun raġonevoli, ma jistax ikun preċiż minħabba li hemm diversi fatturi li jridu jiġu ikkunsidrati. Minkejja li l-Ilmentaturi indikaw li kieku ma ġietx ikkwotata din is-somma finali lilhom, huma kienu jinvestu x'imkien ieħor, ma ġiet ippreżentata l-ebda prova li dak iż-żmien huma, fil-fatt, kellhom xi għażla għajr polza bħal dik ilmentata jew inkella kont bankarju b'rati inqas. Għaldaqstant, l-Ilmentaturi lanqas ippreżentaw xi tip ta' prova li minħabba li huma ddeċidew li jieħdu l-polza offruta a bażi tal-informazzjoni mogħtija lilhom, huma ġarrbu xi tip ta' *opportunity loss*.

Fuq kollox, mingħajr preġudizzju għal dak dikjarat hawn fuq, l-Arbitru ma jħossx li permezz ta' din il-polza, wieħed għandu x'jitlef. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-ħajja, l-Ilmentaturi kellhom iċ-ċans li jikkontribwixxu għat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jħallsu ammont żgħir kull sena għal 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' ftit inqas minn erbgħa fil-mija[21] li, fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin u, għalhekk, dan għandu wkoll jiġi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investiment kien sostanzjalment garantit. Anke kellhom benefiċċju ta' kopertura fuq ħajjithom li beda mill-ewwel ġurnata tal-polza.

Għalhekk, meta qies iċ-ċirkostanzi kollha tal-każ, l-Arbitru wasal għad-deċiżjoni li mhux ekwu li jilqa' it-talba sħiħa tal-Ilmentaturi, u jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħatalhom bħala kumpens hija dik ta' **€2,515.**

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' elfejn, ħames mija u ħmistax-il ewro (€2,515) b'żieda mas-somma diġà offruta, cioè, mas-somma ta' €16,768.01,[22] u, għalhekk, iħallashom is-somma kumplessiva ta' €19,283.01.

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

[21] P. 83; P. 113
[22] P. 8
[23] Ekwivalenti għall-*MRO rate* tal-Bank Ċentrali Ewropew

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

Id-Deċiżjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, salv id-dritt ta' appell regolat bl-artikolu 27 tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), magħmul quddiem il-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) fi żmien għoxrin (20) ġurnata mid-data tan-notifika tad-Deċiżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deċiżjoni skont l-artikolu 26(4) tal-Att, mid-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taħt l-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba għal kjarifika tal-kumpens jew talba għall-korrezzjoni ta' xi żbalji fil-komputazzjoni jew klerikali jew żbalji tipografiċi jew żbalji simili mitluba skont l-artikolu 26(4) tal-Att, għandhom isiru lill-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi żmien ħmistax (15)-il ġurnata min-notifika tad-Deċiżjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, id-Deċiżjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji wara li jiskadi l-perjodu tal-appell. Dettalji personali tal-ilmentatur/i jkunu anonimizzati skont l-artikolu 11(1)(f) tal-Att.

L-Ispejjeż tal-Proċeduri

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

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

L-ammont ta' tariffi u spejjeż rigward servizzi professjonali jew ta' konsultazzjoni mogħtija lill-konsumaturi relatati mat-talbiet jew proċeduri taħt l-Att, li jistgħu

legalment u raġonevolment jintalbu bħala parti mill-ispejjeż tal-proċeduri, mhumiex speċifikati fid-dispożizzjonijiet preżenti tal-Att.

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