Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 058/2021

JX (l-ilmentatrici)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tal-14 ta' Gunju 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1] fejn l-ilmentatrici tissottometti:

Illi fis-sena 1997 kienet giet avvicinata minn *salespersons* tal kumpanija ROCS bhala rapprezentanti tal-provditur tas-servizz li hajjruha tixtri l-polza in kwistjoni.

Illi hija thajjret tixtri din il-polza ghaliex weghduha li wara erbgha u ghoxrin sena tiehu s-somma ta' Lm33,285 ekwivalenti ghal €77,533.09.

Illi issa l-kumpanija assikuratrici qieghda tghidilha li trid taghtiha biss is-somma ta' €25,431.99.

Tghid li qieghda taghmel l-ilment ghaliex il-pagament finali tal-polza huwa ferm anqas minn dak li kien stipulat fil-*quotation*.

Ir-rimedju li qed titlob huwa il-hlas ta' Lm33,285 (€77,533.09) kif kien offrut lilha meta xtrat il-polza.

[1] Pagna (P.) 3

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li tghid:

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatrici illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 35959 ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat fil-*quotation* (*fol*. 6). Konsegwentement, l-ilmentatrici qieghda titlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas somma totali fl-ammont ta' Euro 77,533.09 liema ammont ukoll jinkludi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 25,431.99 illi s-socjetà esponenti kienet disposta sabiex thallas lill-ilmentatrici fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

   F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi t-talba tal-ilmentatrici hija infondata fil-fatt u fid-dritt u ghalhekk l-ilmentatrici ma timmeritax illi tircievi ebda kumpens oltre l-*maturity value* li già gie offrut mis-socjetà esponenti fl-ammont ta' Euro 25,431.99, u dan ghar-ragunijiet illi già gew ikkomunikati lilha fid-dettall permezz ta' twegiba finali bil-miktub li nghatat mis-socjetà esponenti fit-29 ta' April 2021 (kopja ta' din l-ittra giet ipprezentata ma' l-ilment) u kif ser jigi spjegat aktar 'l isfel.

2. Fl-ewwel lok, skont l-ilmentatrici l-ammont li qed tippretendi illi tircievi huwa ibbazat fuq *quotation* li inharget **l-ghada li kienet già inharget il-polza** in kwistjoni u cioè datata 14 ta' Mejju 1997 meta fil-fatt il-polza giet iffirmata fit-13 ta' Mejju 1997 b'effett mis-7 ta' Mejju 1997 u li **ma tirriflettix it-termini tal-polza in kwistjoni ghax l-ilmentatrici hallset *annual premium* illi kien differenti minn dak li kien hemm indikat fil-*quotation* datata 14 ta' Mejju 1997 u anke s-*sum assured*** ivarja. **Ghalhekk il-*quotation* in kwistjoni m'hijiex relevanti ghal dan il-kaz.**

   Ghalhekk, l-ilmentatrici ma tistax tkompli tinsisti illi kienet imwieghda illi mal-maturità tal-polza kienet ser tircievi Lm33,285 (Euro 77,533.09) ghax barra r-ragunijiet li ser jigu spjegati aktar 'l isfel, fil-fatt, l-ilmentatrici ma hallistx il-*premium* li kien indikat f'dik l-istima izda dak li hemm indikat fil-*policy schedule* (*fol*. 8) u, cioè, Lm260 fis-sena li ammonta b'kollox ghal Euro 14,535.36 u *sum assured* ghall-perjodu kollhu tal-polza fl-ammont ta' Lm5,696. Kieku l-ilmentatrici hallset l-ammont li kien indikat fil-*quotation* li talbet li tinhareg wara li nharget il-polza, allura, kienet thallas

b'kollox Euro 21,126.45 bhala *premium* liema ammont huwa ferm akbar minn dak li fil-fatt hallset u, cioė, Euro 6,591.09 *premium* anqas minn dak indikat fil-*quotation* li inharget wara li inharget il-polza.

3. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, fit-tieni lok, l-ammont mitlub mill-ilmentatrici huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*). Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija **stima** sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatrici, allura, ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li kienu imsemmija fil-*quotation* jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatrici tivvanta l-pretensjonijiet infondati taghha.

4. Il-kwotazzjoni (*fol*. 6) kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma '*Estimated Maturity Values*' ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investimenti kien hafna iktar ghola mil-lum. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk aggixxiet in *bona fede*.

5. F'dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat, illi l-element ta' investiment f'dawn il-tip ta' poloz u, ghalhekk, il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit johrog b'mod car mill-*quotation* (*fol*. 6) minhabba illi juri li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna is-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro 59,496.85 (Lm25,542) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 77,533.09 (ekwivalenti ghal Lm33,285) kienu r-*return on the investment* kien ser jibqa' l-istess rata abbazi ta' xhiex inhadet il-quotation. Li kieku l-*estimated maturity*

value gie garantit, allura, wiehed jistaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit, dak ta' Euro 77,533.09 jew Euro 59,496.85?

Jirrizulta illi l-ilmentatrici ibbazat it-talba taghha fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation* u minkejja illi **dawn l-illustrazzjonijiet kienu ibbazati fuq il-hlas ta' *premium* ta' Euro 21,126.45 u mhux Euro 14,535.36 u mahduma b'tali mod illi kien ser jithallas *sum assured* li kien ser jinbidel wara ghaxar snin u cioè jizdied minn Lm5,696 sa Lm10,017.**

Skont il-*quotation* (fol. 6) l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Lm5,696 ghall-ewwel ghaxar snin u Lm 10,017 ghall-kumplament tal-perjodu tal-polza. Fil-fatt, fil-*quotation*, fejn il-kliem *sum assured,* m'hemmx il-kelma '*estimated*' bhalma hemm hdejn il-kliem '*maturity value*'. **Però, fil-kaz tal-polza in kwistjoni, l-unika ammont li seta' kien garantit matul il-perjodu kollu tal-polza kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Lm5,696 ghax il-*quotation* in kwistjoni ma tapplikax ghall-polza in kwistjoni.**

6. Barra l-fatt illi l-*quotation* tindika <u>*estimated*</u> *maturity values* u, ghalhekk, l-ammonti indikati fl-istess *quotation* ma kinux garantiti, jirrizulta illi flimkien mal-*quotation* li inghatat lill-ilmentatrici, kien hemm anness dokument permezz ta' liema gie spjegat lilha t-tifsira ta' '*Reversionary and special bonuses'* u '*Terminal Bonus'.* Spjegat ukoll kif ir-'*Reversionary and special bonuses'* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-polza tal-ilmentatrici. Kopja ta' dan id-dokument gie ipprezentat mal-ilment (*fol.* 7).

L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-ilmentatrici kienet ser tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u ghalhekk kien hemm element ta' investiment. In oltre, jinghad illi

'*Reversionary and Special Bonuses,* <u>*once declared, are guaranteed*</u> *to be paid at maturity …'*

Allura, dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jigu iddikjarati *reversionary bonuses* u, ghalhekk, dak li kien hemm indikat fil-*quotation* bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* fl-ammont ta' Euro 59,496.85 ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna

ta' kull sena jekk kienx ser jigi iddikjarat mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jigi ddikjarat sabiex wiehed ikun jista' jkun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* taghha kull sena.

Naturalment, il-figura ta' Euro 59,496.85 kienet mahduma fuq il-parametri l-ohra li hemm indikati fil-*quotation* (*fol.* 6) li ma jirriflettux il-parametri ta' din il-polza ghax hemm differenza kbira bejn it-tnejn f'dak li ghandu x'jaqsam *premium* u *sum assured.*

Il-*policy schedule* (*fol.* 8) tal-polza in kwistjoni li kienet annessa mal-ilment, fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi

'*In respect of each premium paid, Lm 257.46 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 l-ilmentatrici regghet kienet infurmata illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium,* li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 14,393.29 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Fil-fatt, is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha minhabba illi fil-fatt hija disposta illi thallas *maturity value* attwali li huwa ferm aktar mill-*investment premium* ghax il-*maturity value* attwali ammonta ghal Euro 25,431.99.

7. In oltre d-dokument anness mal-*quotation* jaghmilha cara 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* jghid illi *'<u>In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document the Policy document shall prevail</u>.'* Ghalhekk, kieku il-*quotation* (*fol.* 6) kienet tapplika ghall-polza in kwistjoni xorta wahda l-ilmentatrici ma tistax tistrieh fuq il-*quotation* izda trid tara l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u kundizzjonijiet tal-polza.

8. Fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, l-istess dokument anness mal-*quotation* jipprovdi illi

‘*Depending on its profit experience, the Company may, after the Policy’s TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses … as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether.’*

Dan juri illi il-valur indikat fil-*quotation* bhala *‘estimated maturity value including reversionary and terminal bonus’* fl-ammont ta’ Euro 77,533.09 kien ukoll mhux garantit li kieku l-ilmentatrici xtrat polza bit-termini indikati fil-*quotation* (*fol*. 6) ghax is-socjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma thallasx *terminal bonus.* Però, f’dan il-kaz, l-ilmentatrici thallset *terminal bonus* ta’ 17.5%.

9. In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi in *bona fede* minhabba illi hija dejjem immanniggjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immanniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta’ Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta’ valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta’ proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta’ kif jista’ jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista’ qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur ta’ investiment jista’ joghla kif ukoll jinzel u l-passat m’huwiex garanzjia tal-futur.

   Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatrici bl-ebda mod ma qatt gie deskritt li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza; b’dan, però,

illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbili fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo* minkejja illi dan il-qligh sar fi zmien fejn kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistraw redditu negattiv, u meta immaturat il-polza l-investimenti kienu hadu impatt negattiv hafna minhabba l-COVID 19.

Fil-fatt, l-ilmentatrici ghamlet gwadann ta' Euro 11,148.71 meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*investment premium* li kien jammonta ghal Euro 599.72 kull sena u, cioè, *return* ta' 4.31%.

10. Is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatrici mgharrfa b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniethom (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tad-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*, li kopja taghhom gew annessi mal-ilment u ohrajn hawn annessi u immarkati bhala Dok. MSV1 A - F. Ghalhekk, l-ilmentatrici stess fl-ilment taghha ma cahditx illi kienet infurmata mis-socjetà esponenti dwar kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Dan minhabba l-fatt illi l-ilmentatrici kienet qed tircievi minghand is-socjetà esponenti l-i*statements* ta' kull sena. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatrici kellha tkun konxja bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *illustration* uzati fil-q*uotation* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll l-*media releases* jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu. L-unika haga li kien qed jinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including*

Reversionary Bonus u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*, li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

11. Illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi '*a medium to long term tax efficient investment*', pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza.

    Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra 'l-*Maturity Value*' hieles mit-taxxa, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari. Ghalhekk, l-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li, fil-kaz ta' din il-polza, kien l-ammont ta' Euro 13,268.11 (Lm5,696). Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 2) tghid b'mod car illi

    'The ***<u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)</u>*** (emfazi mizjud) *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.'*

    Dan juri illi s-socjetà esponenti ghal darba ohra wettqet dak li ftiehemet, bil-kuntrarju ta' dak li qed jigi allegat, u ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 25,431.99 ghax meta immaturat il-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien fil-fatt aktar mis-*sum assured.*

12. Irid jinghad ukoll illi, fost beneficcji ohra, il-polza *de quo* kienet tinkludi l-beneficcju *tal-Baby Bond* fejn tippermetti

'THE ASSURED HAVE THE OPTION to appoint the child or children named in the Schedule once between the ages of eighteen and twenty-five, to purchase a With Profit Endowment Assurance with the Sum Assured indicated in the Schedule, at the normal rate of premium applicable to the age next birthday of the child/children at the date of taking up this option, subject at that time to the completion of an H.I.V. declaration to the Company's satisfaction. On death of any child named in the Policy the Assured shall have the option of a return of all basic premiums paid together with the interest at seven per cent per annum. This option will lapse once the next premium is paid.'

Ghal darb'ohra, is-socjetà esponenti tixtieq tirrileva illi dan huwa beneficcju iehor taht il-polza li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari u ovvjament ghandu prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha minkejja illi l-ilmentatrici kienet indikat lit-tfal taghha XXX, XXX u XXX fix-*Schedule* meta inharget il-polza.

13. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza u, cioè, f'Mejju tas-sena 1997. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatrici giet ipprezentata bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentatrici stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li tahsibha mill-gdid u jekk tkun tixtieq, terga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta tinghata dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatrici m'ezercitat l-ebda dritt ikkomunikat lilha f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtet minn jeddha bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in

konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentaturi li qed jigi mmarkat bhala Dok. MSV3.

14. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numri 35959, ma kinetx inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet u, ghalhekk, m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatrici jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatrici, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[2]

L-ilmentatrici qieghda taghmel dan l-ilment ghaliex issostni li l-provditur tas-servizz naqasha meta offrielha somma ferm anqas minn dik li wieghedha fid-data tal-bejgh tal-polza.

Sabiex l-Arbitru jkun f'qaghda li jaghti decizjoni gusta, jrid qabel xejn jara xi provi tressqu quddiemu.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatrici

L-ilmentatrici xehdet permezz ta' affidavit[3] u xehdet ukoll waqt il-kontroezami li sarilha mill-provditur tas-servizz.[4]

Hija xehdet li dak iz-zmien li xtrat il-polza kienet mara tad-dar. Xtrat il-polza f'Mejju 1997. Kellha tmienja u ghoxrin sena u attendiet l-iskola sas-sekondarja u ma kisbitx certifikati f'livell ordinarju. Sal-1997 kienet digà mizzewga u kellha tlett itfal.

---

[2] Kap. 555, Art. 19(3)(b)

[3] P. 67 *et seq*

[4] P. 70 *et seq*

Sa dak iz-zmien, ma kienx jigiha f'mohhha li tiehu xi polza tal-assikurazzjoni fuq hajjitha sakemm, jum fost l-ohrajn, rapprezentanti tar-ROCS habbtulha l-bieb tad-dar u qalulha li setghu jaghtuha informazzjoni fuq assikurazzjoni fuq il-hajja u dan bla ma kienu ghamlu appuntament minn qabel. Sempliciment habbtulha l-bieb biex ibieghulha l-polza.

X'hin staqsewha x'kienet taghmel u qaltilhom li kienet mara tad-dar u kellha tlett itfal zghar huma semmewlha polza jisimha *Baby Bond* u qalulha li jekk taghmlilhom din il-polza lit-tfal, meta jikbru jiehdu somma flus tajba. Ghalhekk hija thajjret ghaliex hasbet li kulhadd jara kif jaghmel tajjeb ghal uliedu.

Qalulha kemm riedet thallas kull sena u kemm kienet is-somma li tiehu meta taghlaq il-polza.

Qalulha li jekk thallas Lm265 fis-sena ghal 24 sena, it-tfal jiehdu Lm20,863. Huma ghamlu kalkolu li jekk ihallsu b'kollox Lm6,360, it-tfal kienu ser jiehdu hafna aktar minn hekk. Tar-ROCS qalulha li jekk tiehu dan l-investiment tkun ghamlet investiment tajjeb. Ma qalulhiex li mal-maturità, s-somma tista' tkun anqas minn Lm20,863. Qalulha wkoll li jekk izzid hlas ta' Lm26 fis-sena ghal 10 snin, is-somma titla' ghal Lm33,285.

L-ilmentatrici tghid li f'kaz ta' mewt qalulha li tinghata somma skont kemm ikun ghadda zmien. Izda kienet interessata l-aktar fis-somma li kienu ser jiehdu t-tfal meta timmatura l-polza. Fuq dawn il-weghdiet hija iddecidiet li tixtri l-polza *Baby Bond*, u wara li imliet l-applikazzjoni fis-7 ta' Mejju 1997, id-dokument hareg fit-13 ta' Mejju 1997 u rcevietu xi ftit jiem wara.

L-ilmentatrici bdiet thallas Lm260 fis-sena minflok Lm265 u kompliet thallas hekk ghal 24 sena shah. Kienet tircievi xi karti fis-sena imma hi ma setghetx tifhem xi jfissru ghaliex kienu miktubin bi kliem li hi ma tifhimx.

Fit-8 t'April 2021, il-provditur tas-servizz avzaha permezz ta' ittra li meta l-polza timmatura fis-7 ta' Mejju 2021, huma kienu ser jiehdu s-somma ta' €21,620, ekwivalenti ghal (Lm9,281.66) meta l-indikazzjoni originali kienet dik ta' Lm20,863(€48,597.71).

Wara li l-ilmentatrici kitbet lill-provditur tas-servizz fejn oggezzjonat ghas-somma offruta, is-somma giet aggustata ghal €25,431.99 bl-inkluzjoni tal-*bonus*

finali. Xorta wahda l-ilmentatrici m'accettatx din l-offerta ghaliex din giet tammonta ghal 41% tas-somma imweghda lilha fid-data tal-bejgh.

L-ilmentatrici tkompli tixhed li hi dejjem hallset il-*premium* mitlub minnha u, barra minnhekk, ghalkemm il-provditur tas-servizz jghid li meta xtrat il-polza kienu tawha biss stima, ghaliha din ma kienet stima xejn ghaliex stima ma tvarjax bi kwazi 60%. Allura, l-istima kienet inghatat bl-addocc. Li kieku kienet taf li ser jaghtuha din is-somma mizera ma kinetx tidhol f'dan l-investiment. Talbet ukoll l-imghax u l-ispejjez ta' din il-procedura.

Waqt il-kontroezami, l-ilmentatrici ziedet li kienet qed tibbaza l-pretenzjoni taghha fuq il-*Quotation* li kienu tawha tar-ROCS. Dwar is-somma li talbet fl-ilment, tghid li talbet dik is-somma ghaliex dik kienet is-somma li kienu qalulha fil-bidu u bbazat is-somma fuq hlas ta' *premium* ta' Lm265 fis-sena, però, hi hallset Lm260 fis-sena u ghalhekk is-somma kellha tkun dik ta' LM 20,863.

Qalet ukoll li kienu tar-ROCS li marru jhabbtulha l-bieb u kieku ma weghduhiex is-somma li qed tippretendi, ma kinetx tixtri l-polza.

Tghid li ma qalulhiex li s-somma kienet tvarja ghax, allura, anke dak li kienet qed thallas messu jvarja imma hi dejjem l-istess baqghet thallas. Tikkonferma li kienet taf li s-somma setghet tvarja xi ftit izda mhux li tinghata 41% tas-somma imweghda lilha. Issostni li kuntratt huwa kuntratt u ghalkemm kienet ghamlet qligh ta' madwar 4.31%, dan ma kienx dak li gie mwieghed lilha u kuntratt jibqa' kuntratt.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehdu Victor Farrugia permezz ta' *affidavit*[5] u Rachael Vella.[6]

Victor Farrugia ta rendikont ta kif tahdem *endowment policy* u semma punti li digà jinsabu fir-risposta tal-provditur tas-servizz u mhux lok li jergghu jigu repetuti. B'zieda ma' dan, huwa xehed li s-somma indikata fuq il-*quotation* kienet biss stima u l-kumpanija ma kienet taghti l-ebda garanzija li dawk il-figuri kienu garantiti, anzi setghu ivarjaw.

[5] P. 78 *et seq;* 91
[6] P. 85 *et seq*

Huwa jsostni li l-ilmentatrici l-ewwel ikkwotat figura, imbaghad, waqt is-seduta tat-13 ta' Settembru 2021, qalet li l-ilment taghha kellu jsir fuq figura ohra. Huwa bbaza l-argumenti tieghu fuq dik il-*quotation* li giet esebita minnu bhala MSV 4. Isostni li l-ewwel karatteristika tal-polza kienet wahda ta' kopertura fuq il-hajja u s-somma indikata kienet garantita. Il-polza kienet toffri vantaggi ta' iffrankar tat-taxxa kontra dak li kienu joffru investimenti ohra.

Jispjega kif il-figuri indikati kienu biss stima u ma kinux jiffurmaw kuntratt bejn il-partijiet. Kienu jigu indikati zewg figuri u bejniethom kien ikun hemm avarija kbira u, ghalhekk, skont l-ilmentatrici, liema somma kienet garantita?

Jghid ukoll li l-*bonuses* ma kinux garantiti u l-kumpanija setghet ma thallashomx. Jikkwota diversi partijiet mill-pagna ta' wara tal-*quotation* sabiex juri li l-ammonti ma kinux garantiti. Filwaqt li l-ilmentatrici kienet hallset €14,393.29, il-*maturity value* effettiv kien dak ta' €25,431.99. Barra minn hekk, din il-polza ma kellhiex ir-riskji li kellhom investimenti ohra.

Jghid li l-bejgh tal-polza sar skont ir-regolamenti kif kienu dak iz-zmien u l-kumpanija imxiet mal-ligi. L-ilmentatrici kienet ukoll tircievi *statements* kull sena u, ghalhekk, zammet lill-ilmentatrici infurmata bl-andament tar-rati tal-imghax. Is-socjetà rapprezentata minnu baqghet timxi b'*bona fede* sad-data tal-maturità tal-polza. Finalment, isostni li l-ilmetatrici xorta ghamlet qligh ta' €11,148.71 *b'return* ta' 4.31%.

Rachel Vella xehdet li hija kienet tbiegh il-poloz tal-provditur tas-servizz lill-ghadd kbir ta' klijenti. Dejjem kienet tispjega fid-dettall id-dettalji tal-polza ghax riedet li min ser jixtri l-polza jifhimha f'dak li tkun qed tghidlu.

Meta kienet marret ghand l-ilmentatrici hija kienet ghamlitilha tliet poloz ghax kellha tlett itfal u ghamlitilha '*a split policy*'. Meta marret ghand l-ilmentatrici, zewgha kien digà kellu polza simili. Wara li tkellmu, l-ilmentatrici iddecidiet li taghmel polza wahda li tinqasam fi tlieta biex it-tlett itfal ikollhom xi haga, *'investiment, ghal 'l quddiem ladarba jikbru u jaghlqu 25 sena'.*[7]

Tghid li qatt ma marret thabbat il-bieb tan-nies imma kienet iccempel qabel u taghmel appuntament. Imbaghad, kienu jmorru d-dar ghand in-nies.

---

[7] P. 85

Meta kienu jmorru ghand in-nies:

'Kien ikollna brochure li ghadna nuzawh sal-llum stess ghand in-nies li ghadna naraw li kien in point form tal-affarijiet kollha li ghandhom ikunu jafu l-klijenti. Nibdew billi nsemmu l-ghaqal li int ser tinvesti ghal 'l quddiem. Konna nispjegaw kif jinhadem dan l-investiment. Il-Baby Bond ghandu rwol doppju: jipprotegi lill-genitur … li jekk allahares wiehed mill-genituri jigi nieqes, l-ispouse li jibqa' jkollu ammont ta' flus biex ikunu jistghu irabbu t-tfal … Konna nispjegaw li t-tieni parti, dak li jibqa', jigifieri, l-flus li jibqa' meta inti tnehhi din il-life assurance, dik tigi investita.'[8]

Tghid li dak iz-zmien, il-*Middlesea* kienet ghamlet *projections* mahdumin fuq 6.75%:

'*Kellna sistema apposta fejn indahhlu kemm il-klijenti jixtiequ jinvestu u dik stess tohrogilna an estimated quotation. Jigifieri jekk int ser tinvesti 50c kuljum ghal 25 sena, jekk l-affarijiet jibqghu kif inhuma, b'dik ir-rata ta' 6.75%, int l-estimated amount tieghek hu per ezempju Lm20,000'.*[9]

Tghid li kienet tispjega li l-*bonuses* jistghu jitilghu u jinzlu imma galadarba dikjarati jkunu garantiti. Qatt ma kienet tobbliga lil hadd biex jixtri l-polza u kienet issemmilhom ukoll il-*cooling off period* fejn jistghu jergghu jahsbuha.

Kienet tispjega x'inhu t-*terminal bonus* u r-*reversionary bonus*:

'*Konna nispjegaw li 'estimated' hija l-projections tal-llum imma li s-6.75% jista' jinbidel, jigifieri, li huwa stmat li hekk ser ikun. L-imghaxijiet jistghu jitilghu u jistghu jinzlu u dak hu biss stampa li qed naraw illum.'*[10]

Tghid li hi ma setghetx taghti garanzija x'ser jigri 25 sena wara. Il-*quotation* kellha *'estimated'* fuqha. Halliet lill-ilmentatrici l-*illustration* u l-*quotation* u, ghalhekk, ma setghetx tghidilha li s-somma kienet garantita. Tghid li zewg l-ilmentatrici kien '*a very successful contractor'*, u l-fatt li kien digà kellu polza ohra kienet digà taghtik certu bazi li jistghu jaffordjaw certu ammont ta' flus:

[8] P. 86
[9] *Ibid*.
[10] P. 87

‘*Lil min naraw li hu a more seasoned investor, jew xi hadd li digà ghandu esperjenza jinvesti jew li hu self employed u mhux bil-paga, ahna konna nghidulu Lm1 kuljum, zewg pakketti sigaretti kuljum’.*[11]

Tikkonkludi billi tghid li l-polza qasmitha fi tlieta fuq it-tlett itfal tal-ilmentatrici biex meta jilhqu l-età jiehdu somma kull wahda.

Waqt il-kontroezami ikkonfermat dak li qalet waqt l-ezami u ziedet li barra li kienet tmur hi ghand in-nies kien imur ukoll xi haddiehor mill-kumpanija. Tikkonferma li l-*estimated maturity value* kienu jehduh mir-*rate book* u hi ma kinetx tivvinta figuri, il-figuri kienet tohroghom il-*Middlesea Valletta Life.*

Spjegat li hi kienet tghid lin-nies dak iz-zmien li r-rati kienu 6.75% u kienu realistici ghax anke l-banek kienu joffru bejn 3% u 5% dak iz-zmien. Però, tammetti li r-rati tal-lum huma inqas. Tghid li dwar ir-rata ta’ 6.75% kienet *estimated* imma l-*quotation* kienet tohrog fuqha. Meta spjegat x’kienet tghidilhom dwar il-kelma *‘estimated’*, xehdet li kienet tghidilhom li dak l-ammont jista’ jitla’ jew jinzel.

Kunsiderazzjonijiet ohra

L-ilmentatrici ghamlitha cara li meta xtrat il-polza in kwistjoni lilha wegheduha somma flus u, li kieku ma ndikawlhiex dawk il-figuri, hija ma kinetx tixtri l-polza. Qalet ukoll li l-objettiv ewlieni taghha biex tidhol f’dan l-investiment kien li meta uliedha jikbru jkollhom somma kull wiehed u wahda minnhom.

Fil-fatt, xehdet li x’hin staqsewha x’kienet taghmel hi qaltilhom li kienet mara tad-dar u kellha tlett itfal:

‘*Huma semmewli polza jisimha baby bond u qaluli li jekk naghmlilhom dil-polza meta t-tfal jikbru jiehdu somma flus tajba. Ghalhekk jiena thajjart ghax ovvjament kulhadd jipprova jaghmel l-ahjar ghal uliedu’.*[12]

Dan il-mottiv tal-ilmentatrici, jigifieri, li riedet tinvesti fit-tul ghal uliedha, gie kkonfermat kemm mit-tip ta’ polza li hadet u anke mir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz li xehdet:

---

[11] P. 88
[12] P. 67

'… u peress li kellha tlett itfal, l-investiment xtaqu li jmur għat-tlett itfal differenti. U wara li spjegajna, huma ddeċidew li jagħmlu polza waħda li tinqasam fi tlieta, biex it-tlett itfal ikollhom xi ħaġa, investiment, għal 'l quddiem ladarba jikbru u jagħlqu 25 sena.'[13]

Aktar 'il quddiem fix-xhieda tagħha ziedet:

'Fil-każ tas-sinjura, għadni niftakar ċar li għamlu Lm1 kuljum fuq it-tfal tagħhom. Id-differenza biss li kellna dak iż-żmien li hija kienet a split policy, għax huma ddeċidew li at 25, biex ikunu fair mat-tfal tagħhom, ikollhom xi ħaġa x'jagħtuhom at the same age.'[14]

Għalhekk l-Arbitru hu tal-fehma li l-oġġettiv ewlieni ta' din il-polza kien investiment għat-tlett itfal li għandha l-ilmentatriċi li jimmatura wara 24 sena. Għalhekk għal persuna bħalma kienet l-ilmentatriċi - mara tad-dar - l-aktar ħaġa li kienet importanti għaliha kienet is-somma li uliedha kienu ser jieħdu meta timmatura l-polza. Huwa minnu li, kif xehdet hi stess, is-somma ma kinetx waħda preċiża u setgħet tvarja iżda għaliha stima ma kinetx xi ħaġa li kellha tvarja b'ħafna mill-figuri ikkwotati lilha.

Meta ir-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz spjegat x'kienet tifhem bil-kelma '*estimated',* hija qalet li kienet tgħid lill-klijenti li dik is-somma tista' titla' u tista' tinżel.

Għall-Arbitru din mhix spjegazzjoni ċara biżżejjed għaliex kull investiment jista' jitla' u jinżel. U meta jintużaw il-kliem '*tista' titla' u tinżel*', dak li jkun m'għandux jifhem li jekk is-somma ser tinżel, ser tinżel bl-ammont li niżlet fil-każ preżenti, għal anqas min-nofs is-somma indikata. Għalhekk, l-aspettattiva leġittima u raġonevoli li l-ilmentatriċi setgħet bniet, ma kinetx is-somma li hi tgħid li kienet garantita, iżda somma li, fi kliemha stess, setgħet tvarja xi ftit.

Ir-rappreżentanta tal-provditur tas-servizz għamlitha ċara li l-figuri ma kinetx tivvintahom hi iżda kienu joħorġu mir-*rate book* li kellu l-provditur tas-servizz. Tant li spjegat li kellha *software* li kif iddaħħallu ċerta informazzjoni fuq il-klijent, fosthom, il-*premium* li jkun ser jitħallas, l-*estimated maturity value* toħroġ

[13] P. 85
[14] P. 88

waheda. Ghalhekk ir-responsabbiltà ta' dawk il-figuri ma kinux tar-rapprezentanta izda tal-kumpanija.

Veru li r-rapprezentanta taghmel minn kollox fix-xhieda taghha biex iggib il-bocca qrib il-likk u tiddefendi dawk il-figuri izda, finalment, ir-responsabbiltà tal-istimi taqa' fuq il-kumpanija.

L-Arbitru jifhem li hadd ma jista' jbassar bl-ezatt il-futur imma, fil-fehma tal-Arbitru, li jinghad biss li l-figuri jistghu jitilghu u jinzlu m'huwiex bizzejjed biex bniedem jiddeciedi li jinvesti fuq medda ta' 24 sena. Min ma jkunx jifhem fil-qasam tal-assikurazzjoni b'investiment, bhalma kienet l-ilmentatrici, l-aspettattiva li tinholoqlu fil-mument li jixtri l-polza, tkun dik li tigi ipprezentata lilu fuq ir-rati li johorgu fil-mument u mhux fuq x'jistghu ikunu r-rati 24 sena wara.

Barra minn hekk, l-istimi jridu jkunu realistici u l-enfasi kellha tkun mhux jekk il-figuri jistghux jitilghu jew jinzlu imma fuq il-fatt li dawn setghu ivarjaw bil-kbir. Fl-ebda hin ir-rapprezentanta ma spjegat li qalet lill-ilmentatrici li l-figuri jistghu ivarjaw bil-kbir. Anzi l-enfasi fix-xhieda taghha qieghda fuq il-mod kif kienet thajjar lill-klijenti jixtru l-polza billi kienet iggib l-ezempju li ahjar jinvestu 50c jew Lm1 kuljum milli jixtru pakkett jew tnejn sigaretti.

L-Arbitru jinnota wkoll li f'dan il-kaz kienet ir-rapprezentanta li hadet l-inizjattiva ghall-bejgh tal-polza. M'hemmx qbil bejn dak li qalet l-ilmentatrici li kienet ir-rapprezentanta u xi persuna ohra li habbtulha l-bieb u sabithom ma' wiccha, u dak li qalet ir-rapprezentanta, li kienet ghamlet appuntament minn qabel. Però, l-bejgh sar fir-residenza tal-ilmentatrici. Ghalkemm m'hemm xejn hazin f'dan, però, jibqa' l-fatt ukoll li r-rapprezentanta kellha kull interess li tbiegh il-polza.

Ghalkemm l-Arbitru ma jistax jghid li b'xi mod ir-rapprezentanta qarrqet bl-ilmentatrici, lanqas jista' ma jinnotax li fil-kwadru ta' fejn hemm persuna bla esperjenza u esperta fil-qasam tal-assikurazzjoni, l-izbilanc negozjali jkun qieghed hemm u, ghalhekk, huwa facli li konsumatur bla esperjenza jibni l-aspettattiva tieghu fuq il-figuri li jara fuq il-karta. F'dawn il-kazi, kultant, dak li ma jintqalx waqt il-bejgh ikun importanti aktar minn dak li jintqal ghax jekk il-konsumatur ma jinghatax l-istampa kollha kemm hi, u x'jista' jmur hazin fl-investiment, allura, d-decizjoni tieghu ma tkunx wahda hielsa ghall-ahhar.

Anke jekk l-Arbitru jhares lejn il-*Quotation,*[15] jara wkoll elementi li jhajjruk tinvesti. Per ezempju, jinnota li meta tigi ikkwotata s-somma ta' Lm15,454 bhala '*Estimated maturity Value including Reversionary Bonuses'* din qieghda b'tipa normali. Min-naha l-ohra, id-dicitura ***'Estimated Maturity Value including Terminal Bonuses',*** kif ukoll is-somma ta' **'LM20,863',** huma b'tipa skura.

Ghalhekk, l-enfasi saret fuq is-somma tal-maturità tal-polza bil-hlas tat-*Terminal bonus*. Barra minn hekk, jinghad fuq l-istess stima li '*Alternative Annual Investment at 7.25% p.a. less 15% tax'* jigi jammonta ghal Lm14,609'.

Ma ssir l-ebda kwalifika ghal dawn il-figuri u meta konsumatur bla esperjenza jhares lejn kif dawn il-figuri huma ipprezentati bilfors li jibni aspettattiva qawwija li ser jehodhom jew qrib taghhom.

L-unika kwalifika li fiha din il-*quotation* jew illustrazzjoni hija li:

'The above illustration is subject to a satisfactory completed proposal form and to the company's usual Underwriting procedure. Errors and Omissions excluded.'

Ovvjament m'hemmx spjegat xi jfissru l-kliem '*the Company's Underwriting Procedure'* u klijenta bhall-ilmentatrici, mara tad-dar mehdija trabbi tlett ulied mhux mistenni minnha li tifhem din id-dicitura. Lanqas mhu mistenni li tifhem id-dicitura li kien hemm fuq wara tal-*quotation* fejn jintuza kliem li ghal min ikun involut fil-bejgh tal-poloz ifisser hafna, imma ghal persuni bhall-ilmentatrici ma jfisser xejn minhabba t-teknikalità tieghu.

Ir-rapprezentanta tghid li hi kienet tfisser id-dokumenti b'reqqa kbira u qalet li anke kellha *brochure* li ghadha tuzah sal-lum u li kien *in point form*. Però, dan il-*brochure* qatt ma gie esebit minnha u, ghalhekk, l-Arbitru ma jistax jikkummenta fuqu jew jifforma opinjoni dwaru. Jinnota però, li l-istess rapprezentanta tghid li hi kienet tara madwar tlettax-il klijent kuljum. Dan inissel dubju f'mohh l-Arbitru kemm verament b'dan l-ammont ta' klijenti f'jum wiehed, ir-rapprezentanta setghet tidhol fir-reqqa li semmiet.

L-Arbitru jqis li l-figuri kkwotati kienu l-*point of sale* tal-polza. L-ilmentatrici bniet l-aspettattiva fuqhom, però, lanqas jemmen li dawn il-figuri gew garantiti kif

[15] P. 74

jghid il-Malti sold b'sold. Tant li l-ilmentatrici stess qalet li dawn setghu ivarjaw xi ftit imma mhux bl-ammont li varjaw.

Fl-ilment taghha hija indikat is-somma ta' Lm33,285 u wisq probabbli hadet din il-figura mill-*illustration* moghtija lilha. Però, fis-seduta tat-13 ta' Settembru 2021,[16] id-difensur taghha spjega li l-ilmentatrici kienet inghatat zewg illustrazzjonijiet: wahda minnhom ibbazata fuq *premium* ta' Lm 265 li jwassal ghall-valur ta' Lm20,863; u l-ohra ibbazata fuq *premium* annwali ta' Lm265 li, imbaghad, jizdied ghal 10 snin b'Lm26.50 fis-sena b'massimu ta' Lm530 bil-valur ahhari stmat ghal Lm33,285.

Jispjega wkoll li l-ilmentatrici hallset ghall-ewwel ghazla u, ghalhekk, l-*estimated maturity value* kellu jizviluppa ghal Lm20,863. Ghalhekk lanqas f'mohh l-ilmentatrici ma kien hemm figura ezatta, izda figura li setghet tvarja bejn iz-zewg stimi. Izda wkoll zgur li l-ilmentatrici ma bnietx l-aspettattiva taghha fuq il-figura li giet offruta lilha fid-data tal-maturità li tvarja hafna minn dawn iz-zewg stimi.

Kif kellu okkazzjoni jghid l-Arbitru f'decizjonijiet ohra simili, galadarba l-provditur tas-servizz holoq aspettattiva lill-konsumatur tali aspettattiva trid tigi onorata. Dan gie anke kkonfermat mill-Qorti tal-Appell[17] li sostniet:

'Bla dubju l-appellanti ma setghetx tipprogetta l-kundizzjonijiet tas-suq ghal 25 sena. Il-pern tal-kaz odjern m'huwiex dan. Dak li jrid jigi determinat izda huwa x'obbligazzjonijiet intrabtet bihom l-appellanti meta bieghet il-prodott finanzjarju in kwisjtoni lill-appellat u jekk l-appellant tpoggiex f'pozizzjoni li jifhem li s-somma mwieghda ma kinitx garantita'.

Il-Qorti sostniet li galadarba jinholqu l-aspettattivi dawn iridu jigu onorati ghaliex jammontaw ghal rabta kuntrattwali:

'*Tali aspettativa trid tigi onorata bhal kull obbligazzjoni ohra naxxenti minn rabta kuntrattwali. Ma giet kwotata l-ebda ligi allegatament applikabbli fiz-zmien in kwistjoni li tezonerah minn dan.'*[18]

Ghalhekk, filwaqt li l-Arbitru jhoss li ghalkemm ir-rapprezentanta ma uzatx il-kelma garanzija, bil-*quotation* kif kienet miktuba, u kif spjegat aktar 'il fuq f'din

[16] P. 63
[17] *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c.*, 25 ta' Marzu 2019.
[18] *Ibid*.

id-decizjoni, kollox juri li anke l-provditur tas-servizz kien jahseb li l-figuri li pprezenta kienu bejn wiehed u iehor ser jintlahqu; ghalhekk anke hu kellu tali aspettattiva ghaliex kieku ma kienx jikkwotahom. Ghalhekk hadd ma jista' jlum li anke l-ilmentatrici iffurmat tali aspettattiva.

Ghalhekk, ghar-ragunijiet kollha msemmija f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli u qed jilqghu.

KUMPENS

F'dan il-kaz, l-Arbitru jinnota li ghalkemm l-ilmentatrici indikat is-somma ta' LM33,285, id-difensur taghha issottometta li, fil-fatt, l-ilmentatrici kienet ghazlet wahda mill-illustrazzjonijiet li sarulha u, cioè dik li hallset *premium* annwali ta' Lm265 li jizviluppa f'*Estimated Maturity Value* ta' Lm20,863.

L-Arbitru ser jaghti kumpens ghaliex l-aspettattiva tal-ilmentatrici ma ntlahqitx, liema kumpens ma jistax ikun wiehed preciz izda ibbazat fuq dak li l-Arbitru jidhirlu skont id-diskrezzjoni moghtija lilu bil-ligi li hu gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.

Huwa minnu li l-polza in kwistjoni ma lahqitx is-somma indikata bhala *estimated maturity value*. Imma jrid jinghad ukoll li l-ilmentatrici kienet qed tinvesti, u kwalunkwe investiment fih ir-riskju tieghu. L-investiment f'din il-polza kien wiehed b'riskju baxx ghaliex il-kapital (cioè, l-ammont li kienet qed thallas l-ilmentatrici kien garantit) u, ghalhekk, investiment b'riskju baxx ma jistax irendi daqs investimenti ohra aktar riskjuzi fejn anke jista' jintilef il-kapital.

Dan iwassal lill-Arbitru jqis ir-rendiment li tat il-polza u x'alternattivi ohra seta' kellha l-ilmentatrici biex tinvesti l-flus li hallset fi hlas ta' *premia*.

Min-naha l-wahda, l-ilmentatrici ghamlet qligh ta' ftit aktar minn €11,000. Ma ngabet l-ebda prova li setghet investiet is-somma ta' €14,393 li hallset fi *premium* f'xi investiment li jhallilha ferm aktar milli halliet il-polza u, ghalhekk, m'hemm l-ebda prova ta' xi *opportunity loss*. Però, min-naha l-ohra, l-aspettattiva li holqilha l-provditur tas-servizz ma ntlahqitx u, ghalhekk, l-Arbitru ser jaghti kumpens xieraq ghal dan.

L-Arbitru haseb sew fuq liema somma huwa jqis li tkun gusta u ragonevoli fic-cirkostanzi ta' dan il-kaz u wasal ghas-somma ta' erbat elef ewro.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta qed jordna lil MAPFRE MSV Life p.l.c. thallas lill-ilmentatrici s-somma ta' erbat elef ewro b'zieda mas-somma offruta lill-ilmentatrici fid-data tal-maturità tal-polza.

Bl-imghax legali mid-data ta' din id-decizjoni sad-data tal-hlas effettiv.

L-ispejjez ta' dan il-kaz huma ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji