

Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 202/2024

OP

(‘l-Ilmentatur’)

vs

MAPFRE MSV Life p.l.c.

(C-15722)

(‘il-Fornitur tas-Servizz’)

Seduta 2 ta’ Mejju 2025

L-Arbitru,

Wara li ra l-ilment magħmul kontra s-socjetà MAPFRE MSV Life p.l.c. (C-15722) rigward polza ta’ assikurazzjoni fuq il-ħajja (*Endowment Assurance With Profits Including Funeral Expenses Benefit*) bin-numru 52328N.

Fis-sustanza tiegħu, l-ilment jittratta telf li l-Ilmentatur jgħid li sofra wara li l-polza ta’ assikurazzjoni fuq il-ħajja favur tiegħu immaturat f’ammont ferm inqas minn dak li huwa jallega li kien ġie mwiegħed lilu originarjament mill-istess Fornitur tas-Servizz.

L-Ilment¹

Fl-ilment tiegħu, l-Ilmentatur ippremetta u ssottometta illi l-polza kien xtraha fl-1999 malli rċieva l-ewwel paga mix-xogħol tiegħu bħala impjegat mal-*Freeport*. Jgħid li *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* donnhom kienu jafu li beda jaħdem, għaliex dlonk kienu kkuntattjawh biex iżuru rappreżentant tagħhom f’daru.

¹ Formola tal-Ilment minn paġna (p.) 1 - 4, bid-dokumentazzjoni addizzjonali minn P. 5 – P. 67

L-Ilmentatur jammetti illi huwa ma kellu l-ebda esperjenza preċedenti f'*insurances* jew investimenti u jikkjarifika li huwa qatt ma talab xi servizz minn *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* u li qatt ma kien iltaqa' mar-rappreżentant qabel jew wara dakinhar li mar iżuru.

Din il-laqqgħa seħħet fis-6 ta' Settembru 1999 u damet tliet kwarti. L-Ilmentatur jispjega li l-istima tal-polza ngħatatlu dakinhar stess iżda din, però, m'għadhiex fil-pussess tiegħu. L-Ilmentatur jiftakar li kien hemm kopja ta' din l-istima annessa mad-dokument tal-polza. Dakinhar stess ir-rappreżentant kien ippressah biex joħroġ l-istess polza u, imbgħad, talbu jiffirma l-*Life Policy Proposal Form*.

F'din il-laqqgħa, ir-rappreżentant spjegalu li b'pagament ta' Lm360 fis-sena, u li f'perjodu ta' ħamsa u għoxrin sena jkun ħallas total ta' Lm9,000, eventwalment, jieħu somma ta' Lm31,574.

L-Ilmentatur isostni li ma kinitx issemmiet rata tal-imgħax u lanqas li dan kien xi investiment li seta' jirrendi aktar jew anqas. U dan apparti li r-rappreżentant kien qallu li kellu *life insurance* ta' Lm8,048 peress li parti mill-*premium* tkun ser tħallas għal-*life cover*.

Barra minn hekk, l-Ilmentatur jgħid li ma jaf xejn dwar l-*Important Notes* u ċert li dakinhar tal-laqqgħa dawn ma kinux issem mew għaliex kieku ma kienx jipproċedi li jħallas għall-polza.

Fl-2001, l-Ilmentatur u martu kienu mbagħad ħadu *loan* mingħand l-*HSBC Bank Malta p.l.c.* sabiex jiffinanzjaw id-dar matrimonjali tagħhom u, għaldaqstant, kienu ħarġu *pledge* fuq il-polza, liema *pledge* giet itterminata fl-2017 meta tħallset lura l-*loan*.

L-Ilmentatur jishaq illi r-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz tah x'jifhem li ser jieħu somma mod meta tagħlaq il-polza wara ħamsa u għoxrin sena u, *cioè*, Lm31,574 (€73,567), biex imbagħad, fil-verità, meta mmaturat il-polza gie offrut biss is-somma ta' €30,965 (Lm13,290). Dan huwa ekwivalenti għal 42% tas-somma oriġinarjament rappreżentata minn *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* bħala rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz. Kif ukoll, il-*bonus* finali li fl-istima kien stmat li ser ikun Lm8,611 (€20,030) kien effettivament €1,917.21, jgigifieri 9.5% biss tal-ammont.

L-Ilmentatur jesprimi d-dizappunt tiegħu b'din is-somma ta' maturità u jsostni li din id-differenza bejn l-ammonti turi l-miżrappreżentazzjoni min-naħa tal-Fornitur tas-Servizz. Ikompli billi jgħid li dan kollu mhux aċċettabbli għaliex filwaqt li huwa żamm l-impenn tiegħu għal ħamsa u għoxrin sena, il-Fornitur tas-Servizz b'raġġiri u logħob bil-kliem, ma żammx l-obbligi tiegħu kif kienu ġew imfissra u mpogġija mir-rappreżentant fl-1999. Għalhekk, l-Ilmentatur iħoss li ċaħdulu l-aspettattivi legittimi ta' konsumatur finanzjarju u ċittadin fl-Unjoni Ewropea mill-akbar soċjetà assikurattiva f'Malta.

Minħabba li, skontu, id-differenza bejn dak ipprospettat lilu u dak attwali hija avarija kbira wisq u li bl-ebda mod ma taqa' raġonevolment fil-parametri tal-kelma '*estimated*', l-Ilmentatur isostni li l-aġir tal-Fornitur tas-Servizz:

- Ma kienx wieħed ispirat mill-*bona fede*;
- Huwa bi ksur tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Liġijiet ta' Malta); u
- Jikser l-aspirazzjonijiet legittimi tal-Ilmentatur *qua* konsumatur tas-servizzi finanzjarji.

L-Ilmentatur jagħmel ukoll referenza għall-Artikolu 993 tal-Kodiċi Ċivili rigward il-*bona fede* fil-kuntratti u għas-sentenza tal-Qorti tal-Appell f'*Pia Grech vs Mondial Travel*² meta emfasizzat l-element tal-*bona fede* da parti ta' kummerċjant kemm qabel u wara kuntratt ma' konsumatur:

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

Iżid billi jallega li l-aġir tal-Fornitur tas-Servizz jikkostitwixxi qerq, ingann, *mala fede*, u *misselling* bi ksur tal-prinċipji ġenerali tal-liġijiet ordinarji rilevanti, u dawk li jirregolaw il-kuntratti mal-konsumatur, b'mod partikolari, Taqsima VII u VIII tal-Att dwar l-Attijiet tal-Konsumatur.

² 4/2008 Qorti tal-Appell 7 Novembru 2008, per Onor. Imħallef Philip Sciberras.

Talbiet u Rimedji mitluba:

Għaldaqstant, l-Ilmentatur umilment u bir-rispett jitlob lis-Sinjorija Tiegħu l-Arbitru:

- i. jordna lill-Fornitur tas-Servizz jiskopri min huwa r-rappreżentant *salesman* li kien mar għand l-Ilmentatur sabiex ibiegħlu l-polza in kwistjoni, u wara li jidentifikawh, iħarrkuh sabiex jixhed f'dawn il-proċeduri, mingħajr ma jiġi diskuss indirettament jew direttament l-ilment.³
- ii. f'każ li l-Fornitur tas-Servizz ma jirnexxilux jidentifikah jew għal xi impediment ieħor din il-persuna ma tkunx tista' tixhed fizikament, jitħarrek l-ex-direttur uniku ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd*, Paul Azzopardi, li huwa attwalment id-direttur tal-*Bank of Valletta*, mingħajr ma jiġi diskuss indirettament jew direttament l-ilment.⁴
- iii. jiddikkjara li l-Fornitur tas-Servizz ma mexiex b'mod ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi sostantivi tal-każ mal-Ilmentatur meta:
 - a. l-Fornitur tas-Servizz m'adempjix ruħu mal-obbligi kontrattwali tiegħu lejn l-Ilmentatur;
 - b. l-aġir tal-Fornitur tas-Servizz kien jikkostitwixxi aġir nieqes mill-*bona fide* li dejjem esiġiet il-liġi u l-ġurisprudenza fis-sens ta' dak li qalu l-qrati tagħna li

*“ukoll f’dik il-fażi pre-kontrattwali għandha parti sinifikattiva l-bwona fede tal-kontraenti, intiża din bħala dak id-dover li l-partijiet jinformaw lil xulxin b’dawn l-elementi ta’ intredimenti aktar preċiż u eżatt tal-kuntratt li jkun ser isir [...] Huwa utli li jingħad li f’dan l-istess dover ta’ informazzjoni għandhom ikunu magħrufa u spjegati wkoll kull kawża tal-ineffiċjenza tal-kuntratt jew il-kawzi tal-inadempjiment tiegħu”.*⁵

³ P. 14

⁴ *Ibid.*

⁵ 240/2008/2 *Raymond u martu Redenta Camilleri vs Touring Mediterraneo Ltd*, Qorti tal-Appell 6 Ottubru 2010, per nor. Imħallef Philip Sciberras.

- c. L-aġir tal-Fornitur tas-Servizz ma laħaqx l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi ta' konsumatur li jippretendi li, jekk jingħata 'estimate' jew 'quotation' jew 'illustration', sia waħda orali u informali, u sia b'mod formali, ta' kemm kellu jirċievi meta timmatura polza, **ir-rizultat attwali ma jkollux avarija negattiva ta' 58% miċ-ċifra li ngħata fil-mument tal-bejgħ.**
- iv. jiddikkjara u jiddeċiedi li l-Fornitur tas-Servizz tiġi ordnata li tottempora mal-impenji tagħha skont l-istima li ħarġet hija stess, jiġifieri li tħallas tal-inqas l-'estimated maturity sum' ta' Lm31,574, ekwivalenti għal €73,567, jew somma oħra verjuri li taqa' fil-konfini tal-kelma 'estimated' tal-istess somma.
- v. Bl-ispejjeż kontra l-Fornitur tas-Servizz.

Ra t-Twegiba tal-Fornitur tas-Servizz⁶

“

1. *MAPFRE MSV Life plc (“MMSV”) refers to the allegation made by the complainant that the maturity value of the policy in question numbered 52328 of the nature Comprehensive Endowment Policy with Sum Assured (“the Policy”) was not equivalent to the estimated maturity value including reversionary and terminal bonus which was indicated by MMSV when the Policy was sold to the complainant. Consequently, the complainant is requesting the Honourable Arbiter to order MMSV to pay the complainant EUR73,567.*

In this regard, MMSV is of the view that the claimant's request is unfounded and therefore, the complainant is not entitled to receive any compensation in addition to the maturity value as is going to be explained in further detail hereunder.

2. *In the first place, the amount being requested by the complainant is based on estimates shown in the quotation that was presented by the complainant together with this complaint (fol. 21). Therefore, none of the figures which*

⁶ P. 73-77

were indicated in the quotation as “estimated” could be said to have been guaranteed.

3. The estimated maturity values shown in the quotation in question were calculated using the bonus rates that were being declared by MMSV at the time that the Policy was being sold. **The estimated maturity values shown in the quotation were not guaranteed because they were based on the investment conditions and circumstances at the time.** The Important Notes presented with the complaint (fol. 22), states that “The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end. **Depending on the performance of the company, bonus rates may go down as well as up.**” At the time, the bonus rate was much higher than it is today, with a rate of 7% in 1999 which started to decrease as from 2000 onwards with minor fluctuations throughout. The most important factor that affects bonus rates is the underlying investment performance and in recent years the investment returns internationally were lower. **This shows that the quotation provided was indeed correct as it was issued according to the circumstances at the time, therefore, MMSV had acted in good faith.**
4. The Important Notes (fol. 22) delve into the meaning of “Reversionary Bonuses” and “Terminal Bonus”. The said notes also explain that the Policy was participating **“in the Company’s distribution of its profits by means of an allocation of annual Reversionary Bonuses declared from time to time ...** The rates of Reversionary Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity or on prior death of the Life Assured.” **Therefore, these notes explained that there was an element of investment to the Policy and that it was not obligatory for MMSV to declare reversionary bonuses every year but that it was in its discretion to do so.** Therefore, the amount that was indicated in the quotation as “Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus” was not guaranteed because one needed to wait until the finalisation of the bonus declaration process in order to confirm whether MMSV was going to declare a reversionary bonus for the previous year and if in the affirmative at what rate, and it was only at that time that the complainant could have been certain of how the value of the Policy Account of his Policy was increasing over the years. This is so, because as was

explained in the notes, it was only those bonuses which were declared by MMSV from time to time were in fact guaranteed to be paid to the complainant.

5. *With regards to the “Terminal Bonus”, the same document showing the Important Notes also explains that **“Depending on its profits experience the Company may, after the end of the Policy’s TENTH year, and ten year’s full premia have been paid, decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to other declared bonus ... as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether”** Therefore, the amount being indicated in the quotation (fol. 21) as “Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses” of LM31,574 was likewise not guaranteed since it was highly volatile.*
6. *In fact, the Life Policy Schedule (fol.25) provides that “In respect of each premium paid, LM29.38 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **may** be declared by the Company from time to time.” This continues to support what was provided for in the above-mentioned notes in relation to the fact that MMSV was not obliged to declare reversionary bonuses every year but once declared then they were guaranteed to be paid to the policyholder.*
7. *Furthermore, the only amount mentioned in the Life Policy Schedule (fol.25) was the sum assured of LM8,048 and no amounts containing the word ‘Estimate’ were mentioned on this Schedule, which further shows that according to the agreement between the parties the estimated maturity value including reversionary bonus and the estimated maturity value including reversionary bonus and terminal bonus were never guaranteed.*
8. *The notes that formed part of the quotation (fol. 22) also provided that “Whilst the purpose of these notes is to **guide** policyholders and prospective policyholders, the **conditions applying to all the benefits provided by the Policy are defined in the Policy document ... In case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail.**” **This meant that the complainant could not treat the quotation as***

a stand alone document but had to be read and understood in the light of the notes that formed part of the quotation and more importantly in the light of the terms and conditions of the policy document.

9. At the moment that the Policy was being sold, MMSV had provided the complainant with sufficient information about the Policy, including the fact that part of it was an investment and what the eventual maturity value shall be made up of and how the said amount was calculated including that the bonus rates may go up or down as expressly shown in the quotations and the other documentation which was given by the Company. **Notwithstanding, the complainant is merely basing his claim on estimated maturity values without putting them in the context of all the documents provided to the complainant when the Policy was being sold to him and every year thereafter as shall be explained hereunder.**
10. MMSV continued to act in good faith even after the Policy was issued in favour of the complainant until the maturity thereof because it always managed the MSV With Profits Fund in the best interest of the policyholders including the complainant. In fact, the said fund has been managed not only subject to the scrutiny of MMSV's executive management and investment committees, but also subject to the scrutiny of the independent actuary director of Willis Towers Watson and of the Malta Financial Services Authority. The performance of the said fund is entirely and always subject to the changes and shifts that take place in the value of the investment markets in which MMSV invests the investment premium of its policyholders. **Therefore, the difference between the estimated maturity values shown in the quotation and the maturity value is merely reflective of the shift in the performance of the investment markets during the term of the Policy.**
11. Notwithstanding the fact that the maturity value could not be equivalent to the estimated maturity values indicated in the quotations due to the said shift in the performance of the market investments, the investment part of the Policy still rendered a good return when compared to other similar investments that were available during the term of the Policy despite the fact that the return was made while there were three financial crises, besides the

fact that during the year 2018, the classes of assets around the world had registered a negative income and when the Policy matured the investment markets had been substantially negatively impacted as a result of the COVID 19. In fact, the complainant made a gain in the amount of EUR8,882.90⁷ after deducting the investment premium that was paid by the complainant from the maturity value, and this represents a rate of return-on-investment premium amounting to 3.13% and a rate of return (gross of 15% withholding tax) on investment premium amounting to 3.68%.

- 12. It also needs to be emphasised that the maturity value of the Policy is **tax free** and that this benefit is not applicable in other forms of regular savings where the complainant would have been otherwise obliged to pay taxes from his return.*
- 13. During the term of the Policy, MMSV always kept the complainant informed about the value of the Policy Account of his Policy and how the said value was increasing every year and about the bonuses that were being declared by MMSV, which bonuses were being credited to the Policy Account of the Policy. This information was communicated to the complainant by **MMSV by sending to him, on a yearly basis, a Policy Account Statement** together with the so-called Important Notes. As from 2001, MMSV had also started sending to the complainant, every year, a Media Release (copies of the Policy Account statements are attached with the complaint and marked Fol.48-67). Therefore, the complainant must have been fully aware of what bonuses were being declared and of the value of the Policy over the years. Apart from the use of the term “Estimated” which was conditional in the quotation which is self explanatory, the Important Notes forming part of the Policy Account Statements mentioned above as well as the media releases have repeatedly made it clear that the bonus rates were not guaranteed and that they depended on the performance of the underlying investments, and therefore, the said investments could go up as well as down. Therefore, the values of the Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus and Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses indicated in the*

⁷ Permezz ta' Nota (P. 95) sottomessa mill-Fornitur tas-Servizz, saret korrezzjoni ta' dan l-ammont ikkwotat, u għandu jigi sostitwit bl-ammont ta' €10,433.90.

quotation could be varied depending on the performance of the investments during the term of the Policy.

14. *Furthermore, it needs to be noted that apart from the investment element, the Policy also provided a guaranteed life cover during the term of the Policy. This amount was guaranteed to be paid upon death, in fact it is referred to as the 'Basic Sum Assured' on the Policy Schedule (fol.25) with an amount of LM8,048. In addition, having a sum assured allowed the complainant to provide the **Policy as a security to the Bank**. This is evident in the pledge letter attached to this complaint as fol. 39 and fol. 40⁸. Another characteristic of this policy is that the investment premium, which as at the date of the maturity of the Policy had amounted to EUR20,532 was in fact also guaranteed to be paid upon maturity or on prior death of the life assured and this in addition to the bonuses which would have been declared by MMSV during the term of the Policy. This was not the case with other investments, such as those known as the unit linked policies where no amounts were guaranteed. Therefore, MMSV adhered to its obligations under the Policy because the Maturity value of the Policy exceeded the investment premium that was paid by the complainant by an additional EUR8,882.90⁹ which amount represents the bonuses that have been declared by MMSV during the term of the Policy. Thus, despite the reduction in bonus rates over time, the policy in question was still a valuable investment because in addition to the tax-free "Maturity Value", the policy in question was not only an investment but also provided cover on the complainant's life.*
15. *As explained, MMSV has met all its contractual obligations, because the quotation did not guarantee the estimated maturity values, but the estimated maturity values were only an indication of the potential performance of the policy which could vary in the future.*
16. *It is clear that the Policy does not guarantee payment of the estimated maturity values but guarantees that the **maturity value** is paid in the event that the life assured is still living when the policy matures. The maturity value*

⁸ Permezz ta' Nota (P. 95) sottomessa mill-Fornitur tas-Servizz, saret korrezzjoni li wara dan il-kliem, għandu jiżdid is-segwenti kliem 'kif ukoll l-anness Dok. MSV1', liema dokument gie anness (P. 96 – P. 97) ukoll ma' din l-istess Nota.

⁹ Permezz ta' Nota (P. 95) sottomessa mill-Fornitur tas-Servizz, saret korrezzjoni ta' dan l-ammont ikkwotat, u għandu jiġi sostitwit bl-ammont ta' €10,433.90.

according to the Maturity notification letter issued one month in advance of the maturity date (fol. 42) states that “The Maturity Value shown here is illustrative and may be different if the bonus rates change or if the interest rate on premium/policy loans changes or if any outstanding premiums due remain unpaid” This implies that no estimate could crystallise the value that would be paid to the complainant on the maturity date of the policy in question because that value could only be realised on the date of maturity of the policy. Therefore, naturally the figures indicated on the quotations could not be guaranteed because the maturity value continues to change until the maturity date of the policy and therefore the Company observed its obligations according to the policy in question.

17. In the online complaint (fol.15), it is stated that **“Min qed jassisti lill-Ilmentatur staqsieh jekk kienx jircievi Annual Statement ta’ kull sena mill-MAPFRE MSV. L-Ilmentatur wiegeb li iva kien jircievi karta kull sena u kien ipoggiha mad-dokument tal-polza minghajr ma kien itiha wisq importanza. L-importanti ghalih kien li jiehu hsieb jaghmel il-hlas ta Lm360 fis-sena. Qatt ma kien ghaddielu minn mohhu li ser jiehu inqas minn dak li gie mwieghed meta taghlaq il-polza”** Not taking note of the yearly Policy Account Statements is a shortcoming of the complainant, since they clearly show the movements of the Policy Account value over the years. In addition, as explained earlier, the documents which were provided to the complainant at policy inception clearly state that the values were quoted and estimated, therefore, the word “imwieghed” has no basis. Furthermore, even though there is a difference between the estimated values provided at application stage and the values in the Maturity Notification Letter, **the Company always declared bonuses at its discretion, even when the investment returns were decreasing.** In fact, as stated in the Important Notes (fol. 22) **“The Company’s continued bonus policy is that bonus rates should reflect the returns actually earned on the underlying investments, supplemented by the value added from the profits of non-profit business. The Company aims to achieve a fair and equitable distribution of these investment returns and profits between different generations and types of with profits policies. In addition the company aims to provide policyholders with **some protection from fluctuations in the investment markets by smoothing bonus rates from year to year**”** This implies that unlike what happens with other volatile

investments, smoothing ensures that in periods of low investment returns, MMSV may still be able to declare a positive Reversionary Bonus Rate.

18. Finally, MMSV maintains that it has always adhered to its obligations under the Policy and therefore, it should not be ordered to pay any compensation other than the final maturity value or any expenses that may be incurred in relation to this procedure because it has been instituted for no valid reason, as shall also be proved during the course of these proceedings.

With reservation for any further pleas.”

Rikors

L-Ilmentatur ippreżenta Rikors¹⁰ lill-Arbitru fir-rigward tat-talba għal kumpens u dan b'referenza għad-deċiżjoni tal-Fornitur tas-Servizz li tiċhad talba li dan tal-ewwel għamel sabiex jingħatalu l-ammont dovut lilu mal-maturità u dan mingħajr preġudizzju għad-dritt tiegħu li jissottometti dan l-Ilment u għall-istess proċeduri *ai termini* ta' Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta.

L-Ilmentatur iddikjara li minkejja li l-ilment sar abbażi tal-premessa li l-Fornitur tas-Servizz ma kienx ser isib problema jhallas l-ammont ta' €30,965.90 li kien komunikat li huwa dovut lilu permezz ta' ittra datata 24 t'Awwissu 2024, irrizulta li l-istess Fornitur tas-Servizz m'acċettax li jhallas din is-somma kif mitlub, jġifieri mingħajr preġudizzju għad-dritt tiegħu li jissottometti dan l-ilment. Stqarr li din id-deċiżjoni kienet ser tikkawżalu preġudizzju ulterjuri u dan minħabba li l-proċeduri tal-ilment jieħdu ż-żmien u, għaldaqstant, ser isofri nuqqas ta' dħul fuq is-somma tal-maturità.

Fid-deher ta' dan, l-Ilmentatur talab lill-Arbitru jaċċetta zieda ta' talba oħra ma' dawk imressqa fl-ilment oriġinarjament sottomess, u dan hekk kif ġej:

“10.iv. illi jordna l-ħlas ta' imgħax legali, jew rata oħra fid-diskrezzjoni tal-Arbitru, fuq is-somma ta' maturità offerta mill-MAPFRE MSV Life p.l.c. permezz tal-ittra tagħha tal-24 t'Awwissu 2024, Dokument F anness mal-Ilment, mid-data tal-maturità tal-polza tat-23 ta' Settembru 2024 sad-data tal-pagament effettiv tal-ħlas ta' maturità kif ordnata mill-Arbitru.”

¹⁰ P. 79 – P. 80

Digriet¹¹

L-Arbitru għamel referenza għar-Rikors tal-31 t'Ottubru 2024 imressaq mill-Ilmentatur u li saret referenza għalih waqt is-seduta tas-16 ta' Jannar 2025, li iżda ma kienx a konoxxenza tal-Arbitru waqt din l-istess seduta minħabba żball amministrattiv.

L-Arbitru rrefera għal Artiklu 19(3)(d) tal-Kap. 555 li jstipula li l-proċeduri quddiemu għandhom ikunu ġusti, informali, ekonomiċi u mħaffa u, għalhekk, mhux marbut li f'kuntest ta' arbitraġġ bi proċeduri informali bilfors japplika proċeduri formali li jiġu segwiti f'kawżi fil-qorti.

Għalhekk, l-Arbitru ħass li, għaladarba, s-somma offruta mill-Fornitur tas-Servizz f'dan il-każ hija bla dubju dovuta lill-Ilmentatur; l-Ilmentatur filwaqt li eżerċita dritt li jressaq dan l-ilment offra li jaċċetta l-pagament offert iżda bla preġudizzju għal eżitu ta' dan l-ilment; il-Fornitur tas-Servizz m'aċċettax dan l-arrangament u lest biss li jhallas meta jkun hemm ftehim finali wara d-deċiżjoni tal-Arbitru jew tal-Qorti tal-Appell; ma jaqbilx li jkun ġust u ekwu li l-Ilmentatur jiġi mcaħħad minn dak li huwa ċertament dovut lilu.

Għaldaqstant, l-Arbitru wissa li jekk ma jintlaħaqx ftehim bonarju fuq il-pagament li dwaru m'hemmx kontestazzjoni bejn il-partijiet, allura, fid-deċiżjoni tiegħu japplika pagament ta' imgħax li jkun jibda mid-data tar-rikors referut qabel.

Iżda, sussegwentement, fis-seduta tal-10 ta' Marzu 2025, Dr Veronica Grixti, f'isem il-Fornitur tas-Servizz, iddikjarat¹² li wara dan id-Digriet maħruġ mill-Arbitru, l-Ilmentatur tħallas il-*maturity value* dovut lilu.

Seduti

Fl-ewwel seduta ta' nhar is-16 ta' Jannar 2025, l-Ilmentatur issottometta s-segwententi:

“Ngħid li qabel ma għamilt dan l-ilment lill-Arbitru, ma kontx naf li l-persuna nvoluta fil-bejgħ ta' din il-polza lili kienet rappreżentant ta' Azzopardi

¹¹ P. 91 – P. 92

¹² P. 102

Insurance Brokers Limited. Ngħid li lanqas kont smajt biha Azzopardi Insurance Brokers Limited.

Ngħid li kienu kkuntattjawni huma l-ewwel darba biex nixtri din il-polza.

Ngħid li la lill-broker u lanqas lill-Middlesea Valletta Life Assurance Company Limited ma kont ikkuntattjajt biex nuri interess li noħroġ din il-polza.

Ngħid li l-karti ġew iffirmati fis-6 ta' Settembru 1999, u dak iż-żmien kont għadni kemm spiċċajt l-Università u bdejt naħdem il-Freeport.

Ngħid li fis-6 ta' Settembru 1999, kont ili naħdem hemmhekk żmien qasir, xi xahar, xahrejn.

Fl-ilment tiegħi ngħid li din il-persuna li ġie d-dar tiegħi u li bieghli din il-polza wrieni li kien jaf li kont għadni kif bdejt naħdem. Dan nikkonfermah illum b'din id-dikjarazzjoni solenni.

Ngħid li għadni naħdem il-Freeport sal-lum u x-xogħol tiegħi huwa Software Engineering; I design and we implement software li għandu x'jaqsam mal logistics tal-Freeport, rostering u planning u dawn l-affarijiet.

Ngħid li apparti l-life assurance li qed jittratta dan l-ilment illum, jien qatt m'għamilt life assurances jew investimenti oħra qabel din il-polza li ħriġt fl-1999.

Ngħid li din il-polza bin-numru 52328N li nħarget fit-23 ta' Settembru 1999, is salesman kien spjegali li nħallas ċertu ammont kull sena jew kull xahar, imbagħad, iddeċidejt li nagħmilha kull xahar, kont qed inġemma' u kien qalli li fl-aħħarnett nieħu roughly Lm31,000. Parti minnhom, fil-fatt, kienu xi ending bonus.

Li niftakar ċar ukoll kien qalli – u għamilli enfasi għax kienet importanti – li biex nieħu dak l-ammont, kelli l-ewwel ħaġa, nżomm il-pagamenti għaddejjin mingħajr ma nfalli lanqas darba u, t-tieni ħaġa, li nżommha sal-aħħar għal ħamsa u għoxrin sena.

Rigward din is-somma, hu kien qalli li tista' tiċċaqlaq ftit 'l hawn u ftit 'l hemm.

Ngħid li kelli laqgħa waħda biss mal-persuna li bieghetli l-polza, dik tas-6 ta' Settembru 1999. Ngħid li dak iż-żmien kien tani l-ammont imma ma kienx tani

karti; jien kont ktibt fuq xi haġa tiegħi imma m'għadhiex għandi. Meta għamilt kollox, imbagħad, kienu bagħtuli karta u qabbilthom, bejn wieħed u ieħor, u stajt narmi l-karta tiegħi u l-karta li rċevejt stajt niffajljaha.

Il-Quotation (Dok 'B', paġna 21 tal-ilment) li kont irċevejt datat 24 ta' Settembru 1999, iċċekkajtha u kienet taqbel mal-figuri li kien tani u li kont ħadt nota tagħhom.

Fuq din il-Quotation, barra l-figura ta' Lm31,574 hemm is-Sum Assured ta' Lm8,043 u l-Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus ta' Lm22,963.

Ngħid li l-emfasi kienet li jien inżomm il-pagamenti għaddejjin puntwalment u sal-aħħar tal-ħamsa u għoxrin sena. Id-differenza ta' bejn it-Lm22,000 u l-Lm31,000, naħseb li hu t-Terminal Bonus. Jien ma kelli l-ebda interess li nħollha qabel din, għax xtaqt li l-flus jingħataw kollha qisni f'moħħi kelli li the guarantee is on keeping it to the very end.

Niċċara li d-differenza bejn l-Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus - it-Lm22,963 u l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses ta' Lm31,574 għandu jkun it-Terminal Bonus li jammonta għal Lm8,611 li f'ewro jiġu €20,030. Ngħid li fil-karta li tawni, lanqas 10% mit-Terminal Bonus ta' €20,030 ma offrewli; less than €2,000 minflok €20,000.

Ngħid li ma niftakarx li s-salesperson irrefera jew qrali l-Important Notes. Ma niftakarx dak it-term.

Qed jingħad li fuq wara tal-Quotation li rċevejt mal-polza, hemm l-Important Notes. To be honest, il-polza kont ħriġtha diġà, kont iċċekkajt il-figuri u daħħaltha fil-file. Ma niftakarx qrajthomx jew le għax għalija kienet diġà fatta.

Ngħid li kont nirċevihom l-istatements imma onestament jien kelli f'moħħi dik il karta li kienu tawni li kellha Quotation miktuba fuqha illi jekk inħallas fiż-żmien għal ħamsa u għoxrin sena u ma nagħlaqhiex qabel u dan kollu, jien kelli nieħu dawk il-figuri. U dawk il-figuri li kienu jidhru fl-istatements ma tajthomx daqshekk importanza.”¹³

¹³ P. 86 – P.88

Għall-mistoqsijiet tal-Arbitru, l-Ilmentatur wieġeb:

“Mistoqsi kemm kien dam dan il-meeting, ngħid not more than an hour żgur.

Mistoqsi jekk qed ngħid li dam xi siegħa, ngħid somewhere there.

Mistoqsi min kien ir-rappreżentant, ngħid li ma niftakarx.”

Taħt kontroezami, l-Ilmentatur kompli li:

“Qed jingħad li għaddew madwar sitta u għoxrin sena mis-sena 1999 u mistoqsi naqbilx li jien ma niftakarx kelma b’kelma dak kollu li qalli r-rappreżentant f’dik is-siegħa li kellna flimkien. Ngħid, hekk hu.

Mistoqsi naqbilx li stajt insejt xi dettalji tal-ispjegazzjoni dwar il-polza, ngħid li niftakar, il-punt l-aktar importanti kien il-fatt li I should have received, I was promised to receive roughly Lm31,000. I am fairly convinced I gave the true picture of how things were; he explained the amount, he explained that it could go a little bit this way or a little bit that way; il-maturity, id-differenza bejn il figura tal-añhar jew inkella jekk taqtagħha qabel u dan kollu. Għamilli emfasi kbira biex ma naqtagħhiex qabel u biex ma nimmissjax pagamenti. Dawn kienu l-punti li jien niftakar ċar. Issa jekk insejt xi ħaġa, ma nistax ngħidlek li nsejt xi ħaġa.

Naqbel li kien spjegali fuq is-Sum Assured.

Qed niġi referut għall-Proposal Form (paġna 23 tal-proċess) u għal dak li għidt li ma kontx naf li kien Azzopardi Insurance Brokers.

Li fuq il-Proposal Form li pprezentajt jien stess hemm timbru ta’ Azzopardi Insurance Brokers. Mistoqsi xi ngħid fuq din li ma niftakarx xi ħaġa li qiegħda bil-miktub, ngħid li ma tajtx każ it-timbru; le, ma niftakarx li kienu Azzopardi Insurance Brokers.

Mistoqsi naqbilx li jien xtrajt il-polza bix-xewqa illi ma nagħmilx telf imma profitt, u li ma ridtx nieħu riskju, ngħid li jien nieħu l-figura li wegħduni.

Mistoqsi ridtx nieħu riskju, ngħid li b’riskju kif ġie mpingi lili kien ftit ’l hawn jew ftit ’l hemm. Jiena, ftit ’l hawn jew ftit ’l hemm, nifhimha jekk ivarja 2%/5%. Jew 10%?

Mistoqsi kontx lest li nitlef il-kapital li kont qed ninvesti, ngħid li le.”¹⁴

L-Arbitru staqsa lill-Ilmentatur jekk il-*Proposal Form* ingħatatx lilu waqt il-laqgħa jew jekk kienx irċeviha wara. Is-Sur Paul Bonello, għall-Ilmentatur, qal li peress fuq l-ewwel paġna tal-*Proposal Form* hemm it-timbru ‘*Received 14 SEP 1999*’, jidher ċar li din ma tħallietx mal-Ilmentatur waqt il-*meeting* li kellu mar-rappreżentant fis-6 ta’ Settembru 1999, imma rċeviha wara.

Peress li m’hemm l-ebda isem fuq id-dokumenti ta’ dan ir-rappreżentant li kien jaħdem ma’ *Azzopardi Insurance Brokers*, ħlief il-kalligrafija tiegħu fuq il *Proposal Form* (p. 24, mistoqsijiet numri 13 u 14), l-Arbitru ordna lill-Fornitur tas-Servizz biex jindaga min kienet din il-persuna sabiex titla’ tixhed fis-seduta li jmiss.

Fit-tieni seduta ta’ nhar l-10 ta’ Marzu 2025, deher is-Sur Ray Deguara li xehed:

“Ngħid li f’Settembru 1999 kont Claims Executive ma’ Azzopardi Insurance Brokers.

Qed niġi muri Doc. C, il-Proposal Form, u ngħid li fit-tieni paġna (p.24 tal-proċess) hemm partijiet li huma kitba tiegħi.

Ngħid li bieqgħejt il-polza lill-Ilmentatur fil-kapaċità tiegħi ta’ insurance broker.

Ngħid li bħala brokers, ma konniex rappreżentanti ta’ kumpanija waħda.

Ngħid li dan kien prodott li ġġemma’ sistematikament u li fl-aħħar mill-aħħar ikollok return. Hija sistema kif iġġemma’.

Ngħid li nkun spjegajt li jkun hemm Sum Assured in case of death li dik biss kienet garantita.

Imbagħad, għandek ir-return jiġifieri il-parti li inti tkun qed iġġemma’ u fl-aħħar ikollok return globali.

Ngħid li jien qatt ma wiegħedt lill-Ilmentatur li ser jieħu l-*Estimated Maturity Value* ta’ madwar Lm31,000, ftit ’l hawn u ftit ’l hemm.

Ngħid li jien qatt ma għidt lill-Ilmentatur li l-varjazzjoni setgħet tkun ta’ 2%, 5% jew 10%. Perċentaġġi ma kienx hemm żgur, mija fil-mija.

¹⁴ P. 89-P.90

Wara li l-Ilmentatur wera l-interess li jixtri l-polza, imlejna l-Proposal Form; u f'dan il-każ jidher li hu stess imliha. U t-tieni parti, il-back page, imlejt biċċa żgħira jiena u nkun tajtu l-quotation dak iż-żmien. Inkun għamilt il-premium tiegħu.

Imbagħad, kont ngħaddiha lill-uffiċċju ta' Azzopardi Insurance Brokers. Ms Jennifer Azzopardi kienet tiċċekkja kollox. Kienet director dak iż-żmien u, mbagħad, kienet tagħti l-package kollu lil Middle Sea dak iż-żmien.

Ngħid li ma jistax ikun li ma nkunx tajt quotation għax Azzopardi Insurance Brokers ma kienx ikollha materjal biex tibgħatha lill-MSV. Mingħajr il-quotation, ma tistax tibgħatha.

Ngħid li l-Proposal Form oriġinali nkun ħadtha miegħi, imbagħad, tingħata lil Middle Sea bħala pakkett tal-application.

Ngħid li lill-Ilmentatur ma niftakrux u lanqas niftakar speċifikament il-laqgħat mal-Ilmentatur. Qed nitkellem b'mod ġenerali kif kont nitkellem mal-klijenti kollha.

Ngħid li fil-Proposal Form, (paġna 24 tal-proċes) fuq wara hemm partijiet li huma bil-handwriting tiegħi. Dawn huma fejn hemm miktub 'Life Cover and Investment' u ta' tañtha, 'Endowment with Profits', '25 years'; the Sum Assured u l-Premium u l-kelma 'Monthly'. Dawk biss huma tiegħi.

Ngħid li le ma kontx niffirmaha l-Proposal Form. Kien ikun hemm it-timbru tad-direttur.”¹⁵

Taħt kontroezami, Ray Deguara wieġeb:

“Mistoqsi meta ġejt ikkuntattjat mill-MSV biex nixhed f'dan il-każ, ngħid li ma niftakarx, xi three weeks forsi?

Ngħid li minn dak iż-żmien sal-lum ma kellix laqgħat ma' xi ħadd tal-MSV.

Mistoqsi ddiskutejtx il-każ, ngħid li le.

Qed jingħad li fuq dan il-każ partikolari, l-inizjattiva biex nikkuntattja lill-policy holder kienet tiegħi u mhux li l-Ilmentatur ikkuntattjani.

¹⁵ P. 98 – P. 99

Ngħid li hemmhekk kien hemm sistema ta' ħaddiema klerikali li kienu jagħmlulna l-appuntamenti. Nikkonferma li l-inizjattiva tkun ittieħdet minn Azzopardi Insurance Brokers.

Ngħid li jiena ma nkunx nafu lill-klijent. Kienu jgħiduli għandek appuntament mat-tali u that's all.

Qed jingħad li jien kont urejt lill-klijent li kont naf li kien appena beda jaħdem il Freeport. Mistoqsi għandix xi idea ta' kif Azzopardi Insurance Brokers ikunu saru jafu dwar dan, ngħid li ma nafx nirrispondi għax ma kienx ix-xogħol tiegħi. Ma nkunx għamilt l-appuntament jiena u ma niftakarx li kien beda jaħdem il Freeport.

Jista' jkun li qalli huwa stess waqt il-presentation kien qalli li jaħdem il-Freeport; imma ngħid li immaterjali fejn bniedem jaħdem jew ma jaħdimx.

Qed niġi mistoqsi naqbilx li l-laqgħa tas-6 ta' Settembru 1999 kienet l-unika laqgħa fejn ipprezentajtlu l-polza u ttieħdet il-Proposal Form.

Ma nistax ngħid mija fil-mija jekk kinitx laqgħa waħda, tnejn jew tlieta għax kien ikolli bosta klijenti, però, noqgħod fuq dak li qed jgħid hu; jekk qed jgħid li darba, mela kienet darba.

Ngħid li lis-Sinjur ma niftakrux u, allura, ma nistax niftakar jekk għamilnihiex f'darba għax kien ikolli klijenti li jogħgobhom il-prodott and they conclude in the first meeting. Kien hemm min kien jgħidlek li jrid jaħsibha; kien hemm min jgħidlek li ma fehemux il-prodott u tmur it-tieni darba. U ġieli kien hemm każijiet fejn anke mort tliet darbiet; imma ma nistax f'dan il-każ ngħid jekk kinitx darba, darbtejn jew aktar.

Mistoqsi kif kont nipprezenta ruħi lill-klijent, jekk kont nipprezenta ruħi bħala s-salesperson tal-Middle Sea Insurance, ngħid li jien kont nirrapprezenta lil Azzopardi Insurance Brokers.

Mistoqsi kontx ngħidilhom b'dan lill-klijenti, ngħid bilfors, bilfors. Ngħid li l-contact ikun sar minn Azzopardi Insurance Brokers. Il-klijent ikun jaf li minn Azzopardi Insurance Brokers.

Mistoqsi naqbilx li jien qed ngħid li kont mort bħala r-rappreżentant ta' Azzopardi Insurance Brokers, ngħid li hekk hu għax filgħodu kienu jgħiduli li

għandi dawn l-erba' appuntamenti jew ħamsa fil-ġurnata. U jien ma nkun naf lil ħadd minnhom dawn u nibda wieħed wieħed.

Mistoqsi nkunx spjegajtlu d-differenza bejn insurance agent jew salesman u d-differenza bejn insurance company u insurance broker, ngħid li aħna kellna presentation ma tvarja qatt titkellem ma' min titkellem. Kellna presentation Azzopardi Insurance Brokers from A to Z u jekk mort għand John, mort għand Ġwanni, jew għand Peppi jew Ġużeppi, kienet tkun l-istess presentation. Ma tvarja qatt. Ngħid li iva, jien kont ngħidilhom li nirrappreżenta lil Azzopardi Insurance Brokers.

Mistoqsi jekk lill-klijent ikunx qallu x'inhom d-differenza bejn insurance company u insurance broker, ngħid li issa l-presentation insejtha. Taf kemm ili nieqes minn hemmhekk? Ma nistax niftakar x'kienet word by word il-presentation. Ngħid li l-klijent, però, kien aware li kien qed jitkellem ma' insurance broker.

Qed jingħad li ma semmejt l-ebda option oħra mas-Sinjur ħlief il-polza tal-MSV Life.

Sinċerament ngħid li biex niftakar hu diffiċli. Li hu żgur li iffukajna tal-Middle Sea.

Qed jingħad li l-quotation kienet issemmi li l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses hi ta' Lm31,574.

Mistoqsi, allura, fuq din is-somma ta' Lm31,574 xi nkun għidtlu dwarha, xi nkun għidtlu li tfigger il-kelma 'estimated', ngħid li tista' titla', tista' tinsel, u l-passat mhux garanzija tal-futur mija fil-mija.

Mistoqsi jekk qattx possibilment indikajtlu li s-somma tista' tkun addirittura inqas min-nofs, ngħidu aħna, 40%, ngħid li jien qatt ma tajt figuri għax jien il-futur ma kontx nafu u ħadd ma kien jafu. Dawn kienu quotations ta' dak iż-żmien.

Ngħid li l-quotations kienu ġejjin mill-Middle Sea Valletta, jiġifieri mhux ivvintawhom Azzopardi Insurance Brokers.

Qed jingħad li rigward it-Terminal Bonus jien semmejtlu żewġ ammonti; waħda mingħajr it-Terminal Bonus u l-oħra bit-Terminal Bonus. L-ewwel waħda kienet Lm22,963 u t-tieni waħda kienet Lm31,574. L-unika differenza

bejniethom kien it-Terminal Bonus li, allura, jiġi d-differenza ta' Lm8,611 li f'ewro illum jiġu €20,058.

Mistoqsi nkunx tajtu indikazzjoni kemm it-Terminal Bonus seta' ivarja minn din l-€20,058, ngħid li bħala figuri ma nkun tajtu xejn peress li ma nistax nagħtih indication. Terġa' it-Terminal Bonus, ismu miegħu, jista' jingħata u jista' ma jingħatax.

Mistoqsi inix skantat li t-Terminal Bonus ingħata biss 9% ta' dik is-somma, ngħid li ma jiena skantat xejn għax anke jiena kont policyholder tagħhom il-Middle Sea, jiġifieri jien ukoll ġarrabt l-istess.

Ngħid li jien ili li waqaft milli nbiegħ poloz tal-insurance. Ngħid li mill-2003.

Mistoqsi niftakarx x'kien hemm fuq quddiem u fuq wara tal-quotation peress li ma nstabitx, ngħid li konna nagħtuha dakinhar aħna, fuq wara kien ikun hemm xi notes rigward Reversionary Bonus u Terminal Bonus. Issa kif kienet eżatt ma niftakarx għax għaddew is-snin imma kien hemm spjega wara. Imma kien ikun hemm xi description fuq wara żgur.

Mistoqsi description ta' xiex, ngħid tal-policy.”¹⁶

F'din l-istess seduta, Dr Veronica Grixti kkonfermat¹⁷ ir-risposta tal-Fornitur tas-Servizz bħala x-xhieda tas-Sur Victor Farrugia, u kkonfermat ukoll l-emendi għal din l-istess risposta li daħħlu fil-5 ta' Frar 2025.

Il-Fornitur tas-Servizz imbagħad iddikjara li m'għandux aktar provi xi jressaq.

Eventwalment, ġew ipprezentati wkoll is-Sottomissjonijiet Finali¹⁸ min-naħa taż-żewġ partijiet għall-ilment.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-każ

Jikunsidra:

FIL-MERTU

¹⁶ P. 99 – P. 102

¹⁷ P. 102

¹⁸ P. 104 – P. 110 u P. 111 – P. 118

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-każ b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ekwu, ġust u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.¹⁹

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jitratta l-allegata informazzjoni mogħtija lill-Ilmentatur meta l-polza ġiet mibjugħa lilu, u dan fir-rigward tal-ammont li hu kellu jirċievi mal-maturità.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ il-polza ilmentata, x'ġie mwiegħed lill-Ilmentatur, u x'eventwalment ġie mogħti jew offrut lilu mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgħ tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan laħaqx *"l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaż-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment."*²⁰

L-Arbitru għandu quddiemu żewġ pożizzjonijiet estremi dwar dak li verament ġara u x'intqal waqt il-laqgħa tal-bejgħ. Primarjament, l-Arbitru ma jistax ma jinnotax il-verżjoni mogħtija mir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz dwar il-mod kif sar il-bejgħ tal-polza in kwistjoni hija dettaljata u kredibbli.

L-Arbitru jrid jiggudika jekk hemmx xi forma ta' memorja selettiva min-naħa tal-Ilmentatur li jiftakar dak li jrid jew li jaqbillu jew jekk ir-rappreżentant li biegh il-polza kienx b'mod imprudenti enfasizza l-benefiċċji u ma għamilx spjega ċara bejn dak li kien stimat u dak li kien garantit.

Primarjament, l-Ilmentatur xehed li ma kienx hu li wera interess u għamel kuntatt mal-Fornitur tas-Servizz jew mar-rappreżentanti tiegħu sabiex jixtri din il-polza. Qal li r-rappreżentant li eventwalment mar iżuru d-dar deher li kien jaf li hu kien għadu kemm beda l-impjeg tiegħu. Qal li fil-mument li l-polza in kwistjoni ġiet mibjugħa, intqal lilu li jkun meħtieġ iħallas ċertu ammont kull sena jew kull xahar, fejn, imbagħad, fl-aħħar nett kien jieħu *"... roughly Lm31,000. Parti minnhom, fil-fatt, kienu xi ending bonus."*²¹

L-Ilmentatur stqarr li l-emfasi kienet li *"... jzomm mal-pagamenti għaddejjin puntwalment u sal-aħħar tal-ħamsa u għoxrin sena,"*²² filwaqt li kkonferma li d-

¹⁹ Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)

²⁰ Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

²¹ p. 87

²² *Ibid.*

differenza bejn it-Lm22,000 u l-Lm31,000 indikati fil-*quotation* hija t-*Terminal Bonus*.

Minkejja li l-Ilmentatur innifsu iffoka fuq is-somma ta' madwar Lm31,000, li allegatament giet imwiegħda lilu, huwa evidenti li hu stess kien konxju tal-figuri l-oħrajn li kienu ġew ikkwotati lilu. Hu stqarr li *“Niċċara li d-differenza bejn l-Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus – it-€22,963 u l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses ta' Lm31,574 għandu jkun it-Terminal Bonus li jammonta għal Lm8,611 li f'ewro jiġu €20,030.”*²³

Dan flimkien ma' dak iddikjarat aktar kmieni juri biċ-ċar li l-Ilmentatur kien jaf sew dak li qed jintqal lilu. Ma kienx sempliċiment il-każ fejn hu gie mwiegħed li jekk iħallas ammont partikolari fis-sena, iħallas fil-ħin u jħalli l-polza tul it-terminu kollu stipulat, kien ser jieħu imbagħad l-ammont ikkwotat. L-Ilmentatur kien jaf bil-kopertura fuq il-ħajja, jiġifieri kien jaf bis-*Sum Assured*, u kien anke jaf id-differenza bejn iż-żewġ figuri l-oħra kkwotati – bejn l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*.

Fuq kolloxx, l-Arbitru ma jistax ma jinnotax li, kuntrarjament għal dak dikjarat fis-sottomissjonijiet finali tal-Ilmentatur, fejn intqal li, *“Kemmi fl-Ilment sottomess kif ukoll fix-xhieda tiegħu viva voce quddiem l-Arbitru, l-Ilmentatur saħaqa li s-salesman qatt ma qallu li l-Quotation li tah tista' tvarja matul is-snin u li jista' ikun li jieħu anqas mill-unika somma indikata ta' Lm31,574,”*²⁴ fix-xhieda tiegħu, l-Ilmentatur kien qal, *“Rigward din is-somma, hu kien qalli li tista' tiċċaqlaq ftit 'l hawn u ftit 'l hemm.”*²⁵

Fil-kontroezami, kompli li *“... I was promised to receive roughly Lm31,000,”*²⁶ filwaqt li stqarr ukoll li *“... he explained that it could go a little bit this way or a little bit that way; il-maturity ...”*²⁷

Huwa evidenti li l-Ilmentatur ma kienx kuntent bis-somma li giet offruta lilu mal-maturità tal-polza minħabba li din kienet ferm 'il bogħod minn dik li hu daħħal

²³ *Ibid.*

²⁴ p. 105

²⁵ p. 87

²⁶ p. 89

²⁷ *Ibid.*

f'moħħu li kellu jieħu a baži ta' dak ikkwotat fil-*Quotation*. İzda minn dak dikjarat, l-Arbitru jikkonkludi li l-Ilmentatur kien konxju li s-somma kkwotata lilu ma kinitx ġiet spjegata b'mod tali li setgħet tiġi kkunsidrata bħala garantita. Kif diġà saret referenza aktar kmieni, l-Ilmentatur kien jaf is-*Sum Assured* x'kienet qed tirrappreżenta, jiġifieri kien jaf bl-element ta' kopertura fuq il-ħajja, kien jaf bid-differenza bejn l-*Estimated Maturity Values* indikati fil-*Quotation* u, fuq kollox, kien jaf li s-somma ta' Lm31,574 li qed isir l-enfasi fuqha setgħet tvarja.

Meta fil-kontroezami, l-Ilmentatur ġie mistoqsi dwar jekk riedx jieħu riskju, hu stqarr li "... b'riskju kif ġie mpinġi lili kien ftit 'l hawn jew ftit 'l hemm ..."²⁸, liema dikjarazzjoni hija wkoll riflessjoni li l-Ilmentatur kien jaf li l-polza fiha l-element ta' investment, għax huwa proprju l-investment li jġib miegħu r-riskju.

Barra minn hekk, l-Ilmentatur innifsu ikkonferma li mal-ispjegazzjoni mogħtija lilu mir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz kien ħa n-notamenti, u għaldaqstant, la hu stess kien f'pożizzjoni li jieħu n-notamenti dwar dak li kien qed jingħad lilu, liema notamenti ġew imqabbla mad-dokumenti uffiċjali li hu rċieva mingħand il-Fornitur tas-Servizz, l-Arbitru ma jhossx li l-Ilmentatur ma kienx f'pożizzjoni li jifhem dak li qed jingħad lilu.

Fl-ilment oriġinarjament sottomess, ġie ddikjarat²⁹ li l-Ilmentatur ġie mitlub jiffirma l-*Proposal Form*. İzda, irriżulta li mhux talli ma ġiex sempliċiment ipprezentat bil-*Proposal Form* għall-firma neċessarja, iżda kien hu stess li mela parti mill-istess *Proposal Form*.

Għaldaqstant, anke minħabba li l-livell ta' edukazzjoni tal-Ilmentatur mhuwiex wieħed bażiku, l-Arbitru jsibha ftit diffiċli biex jaċċetta li fil-mument tal-bejgħ tal-polza, l-Ilmentatur kien qiegħed jifhem biss li ser iħallas tant u mal-maturità, imbagħad, jieħu l-oġġla ammont ikkwotat.

Mill-banda l-oħra, fix-xhieda tiegħu, ir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz li biegħ il-polza ilmentata lill-Ilmentatur ta spjegazzjoni tal-mod kif kienu jinbiegħu poloz bħat-tip in kwistjoni. L-Arbitru ma jhossx li, minkejja li x-xhieda tar-rappreżentant hi waħda ġenerali, għandu jiddubita minnha.

²⁸ P. 90

²⁹ P. 14

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

L-Ilmentatur qal ukoll li l-varjazzjoni dwar dak li kien imwiegħed u dak li ġie offrut kienet kbira wisq.

"ngħid li b'riskju kif ġie mpinġi lili kien ftit 'l hawn jew ftit 'l hemm. Jiena, ftit 'l hawn jew ftit 'l hemm, nifhimha jekk ivarja 2%/5%. Jew 10%".³⁰

Meta tingħata stima għal affarijiet li jseħħu fi żmien qasir huwa raġonevoli li wieħed jistenna li l-varjazzjoni tar-realtà mill-istima tkun żgħira. Iżda stima għal żmien 25 sena ma tistax raġonevolment tistenna li l-varjazzjoni tkun żgħira, għax 25 sena huwa żmien twil u kollox jaf jinbidel, u ma hawn ħadd li jista' jbassar x'ser jiġri mill-investimenti fi żmien daqstant twil.

L-Arbitru jifhem li polza bħal din ilmentata taħdem hekk kif spjegat mill-Fornitur tas-Servizz fit-tweġiba għall-ilment u mhu fl-ebda ħin jiddeċiedi mod ieħor. Iżda, min-naħa l-oħra, jhoss li l-Fornitur 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 joħroġu tliet kwotazzjonijiet u mhux waħda, u dan jgħin biex il-klijent jifhem li ma kien hemm xejn garantit għal 25 sena sħaħ.

Għalhekk, għar-raġunijiet kollha mogħtija aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni, l-Arbitru jiddeċiedi li l-ilment huwa wieħed ġust, ekwu u raġonevoli, u ser jilqgħu limitament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-deċiżjoni.

Kumpens

³⁰ p. 90

F'dan il-każ, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-Ilmentatur, sal-limitu ta' fejn kienu legittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tiegħu kienu li mal-maturità tal-polza kien ser jirċievi s-somma ta' €73,567 (l-ekwivalenti ta' Lm31,574), li iżda fid-data tal-maturità ġie offrut ferm inqas. Iżda, ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentatur kienu kompletament legittimi.

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

Minkejja li mal-maturità tal-polza, l-ammont offrut lill-Ilmentatur ma kien xejn viċin dak oriġinarjament ikkwotat lillu, ma ġiet ipprezentata l-ebda prova li dak iż-żmien hu kellu xi għażliet oħrajn ta' investiment jew tfaddil u li minnhom seta' jkollu ritorn daqs dak ikkwotat jew aktar u, għalhekk, ifisser li ma ġiet ipprezentata l-ebda prova ta' xi *opportunity loss* imġarrab mill-Ilmentatur innifsu.

Dan minbarra l-fatt ukoll li permezz ta' din il-polza, l-Ilmentatur żgur li ma kellu xejn x'jitlef. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-ħajja, l-Ilmentatur kellu ċ-ċans li jikkontribwixxi għat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jhallas ammont żgħir kull sena għal ħamsa u għoxrin sena sħaħ. Fuq kollox, kif kien anke ġustament li jagħmel, l-Ilmentatur kien uża din l-istess polza bħala garanzija fuq self li hu kien ħa mill-Bank, u dan mingħajr ma kien meħtieġ li joħroġ polza oħra speċifika għal dan il-għan.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru ħares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment tagħha kien ta' aktar minn 3.6%,³¹ li, fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħazin u, għalhekk, dan għandu jiġi wkoll ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investiment kien sostanzjalment garantit, u l-Ilmentatur innifsu ammetta³² li hu ma kienx lest li jitlef il-kapital li kien qed jinvesti.

Għalhekk, l-Arbitru jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħata lill-Ilmentatur bħala kumpens hija dik ta' **€4,645**.

³¹ p. 75

³² p. 90

Kif diġà ntqal aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni, fis-seduta tal-10 ta' Marzu 2025, Dr Veronica Grixti, f'isem il-Fornitur tas-Servizz, iddikjarat³³ li wara d-digriet maħruġ mill-Arbitru, l-Ilmentatur diġà tħallas il-*maturity value* tal-polza.

Għaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV LIFE p.l.c.* tħallas lill-Ilmentatur is-somma ta' erbat elef, sitt mija u ħamsa u erbgħin ewro (€4,645).

Bl-imġax ta' 2.40%³⁴ minn ħamest'ijiem ta' xogħol wara d-data ta' din id-deċiżjoni sad-data tal-ħlas effettiv.

L-ispejjeż ta' dan il-każ huma għall-Fornitur tas-Servizz.

Alfred Mifsud

Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deciżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

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

³³ P. 102

³⁴ Rata kurrenti MRO (*Main Refinancing Operations*) tal-Bank Ċentrali Ewropew

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

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

L-Ispejjeż tal-Proċeduri

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

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

L-ammont ta' tariffi u spejjeż rigward servizzi professjonali jew ta' konsultazzjoni mogħtija lill-konsumaturi relatati mat-talbiet jew proċeduri 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.

