

Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 007/2025

ZP

(‘l-Ilmentatur’)

vs

MAPFRE MSV Life p.l.c.

(C-15722)

(‘il-Fornitur tas-Servizz’)

Seduta 18 t’Awwissu 2025

L-Arbitru,

Ra l-ilment¹, fejn l-Ilmentatur issottometta li kien ġie avvicinat minn rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz u allegatament assigurah li jekk iħallas is-somma ta’ Lm220 fis-sena għal perjodu ta’ tletin sena, hu kien imbagħad jirċievi s-somma ta’ Lm30,732, ekwivalenti għal €71,586.30.

L-Ilmentatur stqarr li, issa li mmaturat il-polza, ġiet offruta lilu s-somma ta’ €27,426.24 biss.

Għaldaqstant, hu qed jitlob is-somma ta’ €71,586.30 (l-ekwivalenti ta’ Lm30,732) li kienet ġiet originarjament imwiegħda lilu.

Ra t-twegiba² tal-Fornitur tas-Servizz

¹ P. 1 - P. 5 u p. 6 - p. 75 dokumentazzjoni addizzjonali

² P. 81 - P. 86 u p. 87 - p. 99 dokumentazzjoni addizzjonali

'Reply of MAPFRE MSV Life p.l.c. in terms of Chapter 555 of the Laws of Malta

1. *MAPFRE MSV Life plc ("MMSV") refers to the allegation made by the complainant that the maturity value of the policy in question numbered 21248 of the nature 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 the sum of EUR71,586.30.*

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 (fol. 16). Therefore, none of the figures which 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.** At the time, the bonus rate was much higher than it is today, with a rate of 6.75% from 1994 to 1998 and 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 quotations provided were indeed correct as they were issued according to the circumstances at the time, therefore, MMSV had acted in good faith.***
4. **When considering the Policy in question, it should be noted that there is an element of investment to the Policy and that it was not obligatory for MMSV to declare reversionary and terminal bonuses every year but**

that it was in its discretion to do so. Therefore, the amount that was indicated in the quotation (fol.16) 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. Similarly, the “Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses” was likewise not guaranteed as terminal bonuses are also declared at the discretion of the Company since they are highly volatile. This was also explained in the revised Illustrative Maturity Value letter, dated 27th January 2012 (DOC MSV2) whereas the Final Bonus is explained in point 3 to be “highly volatile and very dependent on our own investment performance.” Moreover, “depending on its profits experience, MSV **may**, after the end of the policy’s tenth year, or after ten years full premiums have been paid, decide to allocate **from time to time** a Final Bonus in addition to other declared bonuses.” It can be also noted that in this letter the complainant had also been informed that such reversionary bonuses and final bonuses “... are not guaranteed and they are not minimum or maximum rates or amounts ... It is not possible to predict what the bonus rates will be in future and they may be higher or lower than what they are today.”

5. In fact, the Life Policy Schedule (presented in the complaint as fol.20) provides that “In respect of each premium paid, LM212.51 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 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.
6. Furthermore, the only amount mentioned in the Life Policy Schedule (fol.20) was the sum assured of LM6,232 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 and terminal bonus were never guaranteed.

7. *At the time 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, 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 provided 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 him when the Policy was being sold to him and every year thereafter as shall be explained hereunder.***
8. *MMSV continued to act in good faith even after the Policy was issued in favour of the complainant until 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.***
9. *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 EUR12,575.64 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 3.71% and a rate of return (gross of 15% withholding tax) on investment premium amounting to 4.26%.

- 10. 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.*
- 11. During the term of the Policy, MMSV always kept the complainant informed about the value of the Policy Account of his Policy and how 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 by MMSV to the complainant by providing, on a yearly basis, a Policy Account Statement together with the so-called Important Notes. A sample of a Policy Account Statement and the attached Important Notes is marked as Doc MSV 3. Therefore, the complainant was 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 quotations 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, 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 quotation could be varied depending on the performance of the investments during the term of the Policy.*

12. Furthermore, it needs to be noted that apart from the investment element, the Policy also provided a guaranteed life cover during its duration. 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.20) with an amount of LM6,232. 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 DOC MSV 1. Another characteristic of this policy is that the investment Premium, which as at the date of the maturity of the Policy had amounted to EUR14,850.60 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 EUR12,575.64 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.
13. 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.
14. 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 according to the Maturity notification letter issued one month in advance of the maturity date (fol. 69) 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 confirmed 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.

15. The comment made by the complainant in the online complaint (fol. 2) stating that "... the insurers representative who assured me if I pay LM220 for 30 years I would receive Lm30,732.00 Maltese Liri (that is, €71,586.30)" is incorrect as it is very evident in all documentation provided, that this amount was not assured, but rather an estimate depending on investment performance. Therefore, this further confirms that the complainant was aware that he was being presented with **estimated values and could not be considered as assured values**. In fact, the bonuses declared by the Company, including the Terminal Bonuses, are never guaranteed and are calculated according to the investment performance of the With Profits Fund. **Terminal Bonuses can also be reduced or even withdrawn in times of drastically low investment performance,** which is known to have happened in the past. However, even though the investment return were decreasing throughout the duration of the Policy, the Company always declared Reversionary Bonuses at its discretion. This is because 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.**
16. 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. ”

Seduti

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

“Ngħid li quddiem għandi Life Assurance Quotation li kienet saret 30 sena ilu, fil-15 ta' Diċembru 1994. Ovvjament, dak iż-żmien, l-Estimated Maturity Value kienet fi flus Maltin, bejn Lm20,488 li tasal sa Lm30,732 (paġna 16 tal-proċess).

Ngħid li dak iż-żmien kien ġie s-Sur Wallace Falzon id-dar. Dak iż-żmien jien kont taħt it-18-il sena u illum għandi 47 sena. Ngħid li l-familja tiegħi ukoll kienu għamlu xi poloz dak iż-żmien. U kien wegħedna li dawn iċ-ċifri kienu garantiti.

Ngħid li din il-polza ili nistennieha tletin sena; hija l-life savings tiegħi. Dak iż-żmien, konna ngħidu li jekk jirnexxielna nieħdu Lm30,000, naħseb nista' nieqaf naħdem, hux hekk? Illum il-ġurnata, Lm30,000 ħdejn dak iż-żmien m'huma xejn partikolari għal dan iż-żmien.

Wara li għalqitli l-polza, ġew lura l-Middlesea fejn qaluli li ser joffruli madwar €27,000 u jien ma aċċettajt għax ma jistax ikun li naċċetta xi haġa li lanqas huwa viċin l-ammont li ġejt imwiegħed.

Ngħid, imbagħad, ġejt l-Uffiċċju tal-Arbitru u bdejti l-proċeduri u illum qegħdin hawn.

Bażikament, jien inħoss li għandhom jagħtuni l-ammont sħiħ li wegħduni.”³

L-Arbitru ġibed l-attenzjoni tal-partijiet li d-dokumenti li normalment jiġu ffirmati waqt il-bejgħ tal-polza ma ġewx ipprezentati.

Hawn l-Ilmentatur kompli:

³ P. 100

“Ngħid li jiena kont ħadt loan fuq il-flus tiegħi stess u huma kienu ħaduli l-polza originali. Kienu zammewha għandhom. Qaluli li meta jien inkun ħallast l-ammont lura, huma jagħtuni l-polza lura.

Meta jiena tlabt lill-Middlesea l-polza lura, huma ma tawhielix din il-polza. Din qiegħda għand il-Middlesea.”⁴

L-Arbitru rrefera għal dokumenti bħalma hi l-*Proposal Form* u *Quotation* miktuba bl-idejn li tkun ingħatat lill-Ilmentatur fil-bidu, jiġifieri qabel ma tkun ħarġet il-polza, u talab li jiġu pprezentati kopji tagħhom. Għal dan, Dr Jeanine Mallia Schembri, f’isem il-Fornitur tas-Servizz, iddikjarat li kienet ser tiċċekkja mal-*files* tagħhom. Eventwalment, kienu ġew sottomessi kopja tal-*Statutory Notice*⁵ kif ukoll kopja tal-*Proposal Form*.⁶

Is-seduta kompliet billi l-Ilmentatur sostna li:

“Mistoqsi mill-Arbitru x’kont naħdem dak iż-żmien li ħriġt il-polza, ngħid li kont naħdem XXXXX. Ngħid li bħala edukazzjoni kont nattendu XXXXX u kont għamilt l-‘O’ Levels. Ngħid li kont naqra u nikteb anke bl-Ingliż.

Ngħid li ħabib tiegħi kien għamel polza mas-Sur Wallace Falzon u dan il-ħabib tiegħi irrakkomandali biex nagħmel din il-polza. Is-Sur Falzon kien jikkonvinċik ħafna, kien salesman tajjeb ħafna u għidt ‘Mela le.’ U l-Middlesea kulhadd jaf li kumpanija tajba rinomata,

Ngħid kif sar il-kuntatt ma niftakarx. Naħseb kien ġie xi darbtejn, tliet darbiet id-dar. Nimmaġina li dejjem dam tliet kwarti/siegħa kull meeting. Ngħid li qed nipprova niftakar.

Ngħid li l-unika haġa li niftakar hi li dak iż-żmien il-ġenituri tiegħi kienu jħallsu Lm180, konna nikru appartament tal-Gvern fejn konna noqgħodu, u jien kont ngħid, ‘Jien ser inħallas Lm220 fis-sena?’ – fis-sena kien jinkera dak l-appartament fiż-żmien – għidt imma forsi maż-żmien niġi ppremjat kif dan is-Sinjur qed iwiegħedni, u ovvjament, kif rajt miktub hawn fil-*Quotation*.

⁴ P. 101

⁵ P. 108

⁶ P. 109 - P. 110

Illum il-ġurnata, ħdimt fil-freight, nagħti quotations ukoll fuq affarijiet oħrajn. Meta tagħti quotation, bejn wieħed u ieħor, tkun taf x'qed tagħmel. Ma tistax tagħti quotation ta' €200 u meta niġu għas-sì o no, tgħidli li l-quotation ġietu €600 jew inkella €50.”⁷

Taħt kontroezami, l-Ilmentatur wieġeb:

“Ngħid li dak iż-żmien li xtrajt il-polza kelli sittax-il sena u kien hemm il-ġenituri tiegħi waqt il-meeting. Ngħid li l-ġenituri tiegħi kienu ħadu xi poloz ukoll.

Nikkonferma li sirt naf bil-Middlesea u bis-Sur Wallace Falzon kemm mill-ħbieb tiegħi u kemm mill-ġenituri li wkoll ħadu l-poloż.

Mistoqsi nikkonfermax li jien niftakar dak kollu li ntqal waqt il-laqqgħa, ngħid li niftakarha ċara li s-Sur Wallace kien qalli li daww il-flus kont ser neħodhom mija fil-mija. Almenu bejn dan il-bracket u l-bracket l-ieħor li hemm fuq il-Quotation, bejn l-Lm20,188 u t-Lm30,732. Kien qalli li xi ħaġa bejn dawn iż-żewġ figuri ser nieħu żgur.

U l-kliem tiegħu eżatt kien, ‘Trid tkun bezzul biex ma teħux the full amount.’ Daww kienu l-kliem eżatt għax għadni niftakarthom.

Tgħidli dawn l-affarijiet kif tiftakarthom fi tletin sena? Tiftakarthom għax meta inti tkun qed tistenna dan l-ammont, tkun ilek tistennih dan l-ammont; dejjem titfa' l-flus hemmhekk u tibda tħares lejn xi darba ser ikollok dan l-ammont ta' flus.

Qed niġi referut għal dak li għidt li kien hemm aktar minn laqqgħa waħda; kienu kollha ta' tliet kwarti u mistoqsi jiġifieri f'dawn il-laqqgħat jekk hux hekk biss intqal u jekk ġiex spjegat kif jaħdmu l-bonuses tal-kumpanija, ngħid li dan ir-raġel kulma kellu f'moħħu kien biss li jbiegħ il-polza u jgħidli b'dan l-ammont ta' flus.

Ngħid li ma niftakarx eżatt x'intqal. Li niftakar biss hu dwar dan l-ammont. Kieku niftakar, ngħidlek niftakar.

⁷ P. 101

Li qalli li jiena kelli b'garanzija li żgur ser nieħu xi ħaġa bejn l-Lm20,188 u t-Lm30,732 kif jidher fil-Quotation u l-probabilità li nieħu l-oġġla ammont niftakru mija fil-mija. L-affarijiet l-oħra ma niftakarhomx.

Qed jingħad li fil-Quotation kien hemm ukoll figura tas-Sum Assured tas-Lm6,232.

Mistoqsi niftakarx spjegalix fuq din il-figura, ngħid li ma niftakarx.

Mistoqsi meta għamiltx il-polza ridtx nagħmel xi investiment riskjuż jew li ngemma', ngħid li le, ma ridtx nirriskja.

Qed jingħad li din kienet polza risk free, ngħid eżatt.

Qed jingħad li jiena minn din il-polza mhux talli ma tliftx talli għamilt gwadann minn dak li investejt; li għamilt rate of return ta' 3.71% on investment premium u gross of 15% withholding tax; li għamilt rate of return ta' 4.26%.

Ngħid li għaliya m'għamilt l-ebda gwadann għaliex meta inti tħallas Lm220 fis-sena, kif diġà spjegajt, li dak iż-żmien kont tista' tikri u tagħmel whatever għal sena sħiħa fejn toqgħod, dak kien ammont kbir ta' flus tletin sena ilu. Illum il-ġurnata dawk il-flus ġew ma jiswew xejn.

Apparti hekk ukoll, jien inħoss li dawk il-flus li jien tfajt fil-polza illum il-ġurnata l-flus li offrewli l-Middlesea, ma nkun għamilt l-ebda gwadann. Xejn anzi.

Qed jingħad li jien la m'għamiltx telf, għamilt gwadann.

Ngħid li qed nifhem x'inhu jingħad lili, però, trid tifhem il-pożizzjoni tiegħi illi jiena għamilt xi ħaġa u nippretendi li jekk xi ħadd wiegħedni xi ħaġa almenu, bejn wieħed u ieħor, tkun qiegħda hemm mhux bla idea ta' xejn! Minn €70,000 ġejna €27,000!

Ngħid li m'għandu x'jaqsam xejn. M'aħniex ngħidu li wiegħdtek Lm20,000 u tajtek Lm18,000.

Kieku tletin sena ilu, s-Sur Falzon kien qalli, 'Nicky, inti ser tieħu bejn wieħed u ieħor bejn €25,000 u €30,000 tletin sena oħra,' jien kont nagħmel il-kalkoli tiegħi u ngħid, 'Le, mela mhux tajba. M'għandix għalfejn nagħmilha din il-polza.'

Qed jingħad li dak iż-żmien ma kintx teżisti l-euro, ngħid li ridt ngħid jekk naqilbuhom ekwivalenti għall-Maltin.

Qed niġi referut għall-Policy Schedule (paġna 20 tal-proċess) li hu l-kuntratt. Ngħid li meta jiena tlabt il-polza oriġinali mingħand il-Middlesea, huma baġħtuli polza li hija daqsxejn differenti minn li kont għamilt oriġinarjament.

Dak iż-żmien, il-polza kien jisimha Comprehensive Life Policy u llum il-ġurnata ġiet jisimha Comprehensive Flexi Plan. Ngħid li din tlabtha meta jien ħallast id-dues tiegħi qabel ma dħalt f'din il-biċċa tax-xogħol, u d-diskors kien, 'Irridu nfittxuha għax din għandha tletin sena u ma nafux fejnha.' Hekk kien id-diskors tagħhom. Imbagħad, baġħtuli din.'⁸

L-Arbitru intervjena⁹ rigward il-fatt li jekk l-Ilmentatur qed jakkuża li l-kopja li ntbagħtet lilu hija falza u mhux dik oriġinali, din hija akkuża serja ħafna. L-Arbitru rrefera għad-dokumenti li għandu quddiemu fejn iddikjara li l-polza li hu kellu quddiemu għandha d-data tas-sena 1994 u l-firem ukoll datati 1994.

Għal dan, l-Ilmentatur stqarr:

"Ngħid li mhux qed ngħid li hi falza jew mhix falza. Li qed ngħid hu li l-isem hu differenti biex inkunu miftehmin eżatt x'inhuma l-affarijiet.

Ngħid li l-polza oriġinali qiegħda għandhom u mhux għandi."¹⁰

Dr Mallia Schembri qalet li l-Ilmentatur kien ħa *policy loan* u għad baqa' xi bilanċ żgħir ta' xi €9 li ser jitnaqqas mill-*Maturity Value*, filwaqt li sostniet li l-polza tingħata lura meta titħallas il-*loan* kollha.

L-Ilmentatur spjega li:

"Ngħid li jiena ġejt darba, tnejn, tlieta l-Middlesea. Għidtilhom li rrid naqta' sal-inqas one cent. Dan kien Ġunju li għadda. Ħallast dak kollu li talbuni u jiena, għalija, m'għandi nagħti xejn lill-Middlesea, le.

⁸ P. 102 - P. 103

⁹ P. 103

¹⁰ P. 104

Ma nafx għalfejn qed jibqgħu jgħidu li għad irrid nagħtihom €9 fuq il-polza. Ma nafx minfejn ħarġet din id-€9. Mhux għad-€9, għax €9 mhi xejn; il-punt tiegħi hu li jien mort f'Ġunju u staqsejthom x'għandi nagħtihom.

Qed niġi muri l-Policy Schedule li hu l-kuntratt. Mistoqsi naqbilx li fuq dan id-dokument l-uniku ammont garantit li għandi hu s-Sum Assured u mhemm l-ebda ammont stmat li hemm inkluż fil-Quotation, għax il-Quotation hija indikazzjoni kieku r-rati baqgħu l-istess, ngħid li m'għandix xi ngħid, l-affarijiet hekk huma.

Qed niġi referut għar-Revised Illustrative Maturity Value (Dok. MSV 2 anness mar-risposta tal-fornitur tas-servizz), ittra li ħarġet fis-27 ta' Jannar 2012 indirizzata lili rigward il-polza fejn jidher li dak iż-żmien, tmintax-il sena wara li ħarġet il-polza, li fiha hemm tliet xenarji. U, allura, jien kont konxju li mat-terminu tal-polza, r-rati setgħu jinżlu, u tawni indikazzjoni abbażi tar-rati kif kienu iddikjarati dak iż-żmien, ngħid li jiena qatt ma rrispondejt li jien aċċettajt dan li qed jgħidu. Jien kulma kont, kont kurjuż biex nara x'inhuma jgħidu.

Mistoqsi kontx konxju li mat-terminu tal-polza r-rati setgħu jinżlu u jitilgħu, ngħid li iva, l-ittra qrajtha però ma jfissirx li jien aċċettajt u kuntent b'dawk il-flus.

Qed jingħad li mid-dokument, il-kuntratt meta beda f'Diċembru tal-1994, is-sid tal-polza kien xxxx. Mistoqsi xxxx hux missieri, ngħid li iva.

Qed jingħad li teknikament dak iż-żmien jien ma kontx is-sid tal-polza, ngħid li naqbel.

Qed jingħad li sar it-transfer fl-1998 fejn ġiet maqluba fuq ismi, ngħid li iva.

Qed jingħad li bejn l-1994 u 1998, jien ma kontx is-sid tal-polza imma l-Life Assured. Ngħid li dan hu korrett.”¹¹

Fit-tieni seduta tat-30 ta' Ġunju 2025, xehed Wallace Falzon, ir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz li biegħ il-polza ilmentata lill-Ilmentatur. Hu xehed li:

¹¹ P. 104 - P. 105

“Rigward il-bejgħ tal-polza nru. 21248N lill-Ilmentatur ngħid li għaddew 31 sena milli qed nifhem, però, l-kitba fuq il-Proposal Form (Dok. MSV 5) hija tiegħi.

Mill-paperwork li kelli ċans narah issa, jidher li l-ilmentatur kien mal-parents għax kien under age, mal-papà tiegħu probabbli.

Ngħid li jien ma niftakrux il-każ għax għadda ħafna żmien imma mill-paperwork ovvja li jien biegiejt din il-polza lil missier l-ilmentatur.

Ngħid li aħna konna nimxu mal-instructions li kienu jagħtuna dak iż-żmien Middlesea Insurance, naħseb kienet, jew Middlesea Valletta.

Ngħid li din Endowment Assurance With Profits. Xogħolna kien li nispjegaw il-vantaġġi u l-iżvantaġġi tal-polza, imbagħad, il-klijent jieħu d-deċiżjoni jridx jinvesti jew le.

Konna nispjegaw il-features tal-prodott li prattikament kellha somma assicurata skont l-età, skont in-numru ta’ snin u l-ammont investit. Għandek il-projected maturity li tisplittja fi tnejn (qed nitkellem mill-memorja issa u jista’ jkun ma nkunx preċiż). Kien hemm Reversionary Bonus u Terminal Bonus.

Ir-Reversionary Bonus ladarba kien jiġi ddikjarat kien garantit ‘to be paid in full at maturity or prior death of the life assured’; kif ukoll it-Terminal Bonus kien jidhul wara għaxar snin u ma kienx garantit – u jekk jiġi ddikjarat tiegħu fl-aħħar sena.

Niftakar li tiegħi stess ma tawnix imma nzertat sena ħażina.

Nikkonferma l-firem tiegħi fuq il-Proposal Form u l-iStatutory Notice.”¹²

L-Arbitru ġibed l-attenzjoni li l-missier kien daħal biss għal erba’ snin għax l-Ilmentatur kien għadu taħt l-età, iżda, il-proposta u l-firem kollha apparti waħda minnhom li l-missier assumu r-responsabbiltà, huma kollha indirizzati lill-istess Ilmentatur u hu ffirmat d-dokumenti kollha. Żied ukoll li l-Ilmentatur, għalkemm kien għadu taħt l-età, kien preżenti għas-sessjonijiet kollha tal-bejgħ ta’ din il-polza.

¹² P. 111 - P. 112

Ir-rappreżentant kompli jixhed:

“Jien la nista’ nikkonferma u lanqas niċhad għax ma niftakarx. Lill-ilmentatur mhux qed nagħrfu u jiddispjaċini ma niftakarx.

Ngħid li jien ma kontx naċċetta firma jekk ma jkunx hemm il-persuna li nkun tajtu l-ispjega. Però, peress li l-policy holder kien il-papà tiegħu f’dan il-każ, jiena żgur li kont nagħmel aktar minn laqgħa waħda fejn kont nispjega. Kont nagħmel minimu ta’ żewġ laqgħat; it-tieni waħda biex nikkonkludi għax il-klijent ikun iddeċieda li ried jinvesti.

Fl-ewwel laqgħa nkun tajt l-ispjega; fit-tieni laqgħa nerġa’ nispjega l-parametri u jsir il-conclusion tal-paperwork. Ġieli kont inċempel anke erbgħa għax jiddependi kemm il-klijent ikun irid spjegazzjoni ripetuta.

Jiena kont nispjega l-estimates, mid-dokumenti li kellna li kellhom verżjoni bil-Ingliż u bil-Malti, u kienu jerġgħu jirċevuhom bil-posta u kont nispjega l-parametri tal-prodotti. Issa x’kienu fid-dettall ma niftakarx imma ċertu sentenzi baqgħu imprinted f’moħħi għax kont spiċċajt nirrepetihom bħal pappagall.

Ngħid li diffiċli tagħmel pressjoni biex jiġu ffirmati xi dokumenti biex tinbiegħ il-polza għax l-ewwelnett huma flus in-nies u huma jridu jiddeċiedu figura. U meta tiġi deċiża din il-figura jridu jagħmlu cheque payable lill-Middlesea. Ma nafx kif tista’ tagħmel pressjoni meta l-account mhuwiex tiegħek. Inti tagħmel l-ispjega, imbagħad, jekk jogħġobhom ix-xogħol, jinvestu. Kien hemm ħafna li ma nvestewx.”¹³

Victor Farrugia, ukoll f’isem il-Fornitur tas-Servizz, iċċara li:

“Il-polza meta inxtrat fl-1994 kienet ħarġet fuq il-papà ta’ (l-ilmentatur). Fil-fatt, fil-quotation hemm imsemmi li (Complainant’s) Age Next Birthday: 17.”¹⁴

L-Arbitru tenna li għalkemm il-polza dakinhar ħarġet f’isem missier l-ilmentatur, dan tal-aħħar li illum huwa wkoll il-policy owner, kien preżenti għal dawn il-laqgħat.

¹³ P. 112

¹⁴ P. 113

Taħt kontroezami, ir-rappreżentant wieġeb:

“Riferut għall-figuri li hemm fuq il-quotation, mistoqsi minn fejn konna ngibu dawn il-figuri, ngħid li kien ikollna ktieb qisu logbook bħalma kellna l-iskola ipprovdut mill-Middlesea, u dan kien jaħdem fuq tliet variants: l-età, in-numru tas-snin u l-ammont investit. Nagħmlu referenza għalih, naħdmu s-somma u niktbu n-numri skont the projected figure.

Jien ma kontx nivvinta l-figuri. Dawn il-figuri kienu joħorġu mil-logbook li kienu jagħtuna l-Middlesea u li mbagħad ġew ikkonfermati anke meta ħarġet il-quotation uffiċjali. Ngħid li aħna konna rappreżentanti, insurance intermediaries, li bl-instructions li jkollna, aħna nispjegaw lin-nies.”¹⁵

Victor Farrugia intervjena¹⁶ u spjega li l-istimi kienu jsiru fuq il-baži tal-*bonus rate* li kienet qed tiġi kkwotata f’dawk iż-żminijiet fejn, essenzjalment, l-istima kienet tgħidlek li jekk il-*bonus rate* tibqa’ kif kienet, is-somma tkun hekk, imma bl-ebda mod ma kien garantit. Stqarr li din kienet sempliċiment *projection* ta’ kemm ikun il-valur fl-aħħar jekk il-*bonus rate* tibqa’ kif kienet dak iż-żmien.

L-Ilmentatur imbagħad staqsa lil Victor Farrugia:

“Nirreferi għall-Important Notes li kienu jiġu kull sena u l-Final Bonus.

‘Depending on its profits’ experience, MAPFRE MSV Life may, after the end of the policy, tenth year, one after ten years’ full premiums have been paid, decide to allocate from time to time a final bonus in addition to other declared bonuses.

Such final bonuses will normally be expressed either as a percentage of the policy account or in nominal amount.

The final bonus, if declared, is payable on policies that become claims by maturity or death but not by surrender. Policy holders should be aware that final bonuses rates are likely to be highly volatile even changing between regular bonus declarations and very dependent on MAPFRE MSV’s investment performance.’

¹⁵ P. 113

¹⁶ *Ibid.*

Qed jingħad li l-ilmentatur kull sena kien jirċievi min-naħa tal-MSV li dawn għamlu €15m qabel it-taxxa profitti, €16m, €17m qabel it-taxxa jiddependi fuq is-sena tagħhom liema kienet u ma kinitx.

Qed niġi mistoqsi fuq liema kriterji qed jingħataw il-Final Bonuses, ngħid li matul is-snin ikun hemm ir-Reversionary Bonus li jiġi ddikjarat u jiżdied mal-polza, imbagħad, il-Final Bonus jiddependi ħafna aktar fuq l-istat tal-portafoll tal-kumpanija meta tiġi biex tagħlaq il-polza, jiġifieri kien hemm snin fejn addirittura ma ħallasniex Final Bonus għax il-portafoll ma kienx jippermetti. Kien hemm addirittura sena waħda li ġie ddikjarat Final Bonus f'Marzu għax id-dikjarazzjoni tal-bonus toħroġ f'Marzu u, mbagħad, f'Novembru ġie irtirat il-Final Bonus għax minn Marzu sa Novembru tant inbidlu l-affarijiet (dan kien fis-sena tal-COVID) u jiddependi fuq l-istat tal-portafoll primarjament meta tiġi biex tagħlaq il-polza.

Ngħid li mal-istatements konna nibagħtu l-Important Notes li jkunu fuq wara tal-policy account statements. Meta toħroġ id-dikjarazzjoni konna nibagħtu media release fejn tagħti rendikont tal-andament tal-kumpanija matul is-sena li tkun għadha kif għaddiet.

Dawk il-figuri jirrelataw mal-qliġ li tkun għamlet il-kumpanija matul is-sena ta' qabel illi ma jiddependix biss minn dan il-portafoll imma jiddependi minn areas tal-business tal-kumpanija oħra bħalma huma l-Protection Business. Parti mill-portafoll huwa protezzjoni mingħajr investiment u dak huwa parti mill-qliġ tal-kumpanija.”¹⁷

Filwaqt li l-ilmentatur iddikjara li ma kellux iktar mistoqsijiet x'jagħmel lir-rappreżentant, hu ppreżenta s-sottomissjonijiet finali tiegħu b'mod verbali, li huma s-segwenti:

“Nixtieq naġġunġi dawn l-aħħar ftit punti.

Fuq l-istess rendikont li bagħtu l-Middlesea, għax aħna bdejna ngħidu li ċertu interessi kienu marru lura maż-żmien, għandi żewġ eżempji li bejn l-2013 u l-2014, il-kumpanija MSV għamlet nofs miljun qliġ iżjed. Bejn l-2012 u 2013, għamlet €1.2m iżjed qliġ.

¹⁷ P. 113 - P. 114

Għax peress li qed jgħidu li abbażi l-bonuses u l-interessi tagħhom marru lura mas-snin, għax l-ewwel ftit snin kienu bis-7%, il-kumpanija għamlet matul is-snin xorta aktar qligħ u telgħet 'il fuq.¹⁸

Mill-banda l-oħra, il-Fornitur tas-Servizz ippreżenta s-sottomissjonijiet finali¹⁹ tiegħu bil-miktub.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-każ

Jikkunsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeċiedi l-każ b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ekwu, ġust u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.²⁰

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta l-allegat informazzjoni mogħtija lill-Ilmentatur u missieru fil-mument li giet mibjugħa l-polza ilmentata, u dan fir-rigward tal-ammont li kellu jingħata mal-maturità tal-istess polza.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ il-polza ilmentata, x'ġie mwiegħed, u x'eventwalment ġie mogħti jew offrut mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgħ tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan laħaqx *“l-aspettattivi raġonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaż-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment.”*²¹

L-Arbitru għandu quddiemu żewġ pożizzjonijiet dwar dak li verament ġara u x'intqal waqt il-laqqgħat tal-bejgħ li, skont l-Ilmentatur, ir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz kien mar *“... xi darbtejn, tliet darbiet id-dar”*²² u liema laqqgħat kienu dejjem idumu madwar tliet kwarti jew siegħa. L-Ilmentatur xehed li l-istess rappreżentant kien qallu li *‘... xi ħaġa bejn dawn iż-żewġ figuri’*,²³ indikati fil-*Quotation* kien ser jieħu żgur. Qal li dawn iċ-ċifri kienu ġew iggarantiti lilu.

¹⁸ P. 114 - P. 115

¹⁹ P. 118 - P. 122

²⁰ Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)

²¹ Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

²² P. 101

²³ P. 102

Mill-banda l-oħra, fix-xhieda tiegħu, Wallace Falzon, stqarr li minkejja hu ma jiftakarx dan il-każ partikolari, huma kienu dejjem jimxu mal-istruzzjonijiet mogħtija mill-Fornitur tas-Servizz. Kienu jispjegaw il-vantaġġi u l-iżvantaġġi tal-polza, filwaqt li kienu wkoll jispjegaw il-*features* tal-prodott li kellu s-somma assicurata skont l-età, skont in-numru ta' snin, u skont l-ammont investit, u kien hemm il-*projected maturity* li tinqasam fi tnejn, jiġifieri r-*Reversionary Bonus* u t-*Terminal Bonus*.

Allura, l-Arbitru jsib ċertu diffikultà biex jifhem jekk dan kienx każ fejn is-*salesperson* li b'mod imprudenti emfasizza is-sabiħ u ma kienx kawt biżżejjed biex jispjega sew id-differenza bejn dak li kien garantit u dak li kien stmat, jew inkella kienx każ fejn l-Ilmentatur u missieru għandhomx memorja selettiva u fehemu dak li riedu u ma kinux insidjużi biżżejjed biex jagħtu importanza anke l-aspetti mhux garantiti tal-*quotation*, avolja dawn ikunu ġew spjegati.

Fix-xhieda tiegħu, l-Ilmentatur stqarr li:

"... ħabib tiegħi kien għamel polza mas-Sur Wallace Falzon u dan il-ħabib tiegħi irrakkomandali biex nagħmel din il-polza ...".²⁴

Ta' min jinnota li minkejja li l-Ilmentatur xehed li ma jiftakarx kif kien sar il-kuntatt, permezz ta' din id-dikjarazzjoni, l-Ilmentatur innifsu jikkonferma li qabel iltaqa' mar-rappreżentant, hu kien diġà jaf b'din il-polza. Ma kinux id-drabi li Wallace Falzon iltaqa' miegħu u ma' missieru li introduċewh għal polza ta' dan it-tip. Fil-fatt, taħt kontroezami, l-Ilmentatur stqarr li:

"Nikkonferma li sirt naf bil-Middlesea u bis-Sur Wallace Falzon kemm mill-ħbieb tiegħi u kemm mill-ġenituri li wkoll ħadu l-poloż."²⁵

L-Ilmentatur insista li *"... niftakarha ċara li s-Sur Wallace kien qalli li daww il-flus kont ser neħodhom mija fil-mija. Almenu bejn dak il-bracket u l-bracket l-ieħor li hemm fuq il-Quotation, bejn l-Lm20,188 u t-Lm30,732. Kien qalli li xi ħaġa bejn dawn iż-żewġ figuri ser nieħu żgur."²⁶*

²⁴ P. 101

²⁵ P. 102

²⁶ *Ibid.*

Kif diġà saret referenza aktar kmieni, l-Ilmentatur xehed kif ir-rappreżentant kien mar id-dar tagħhom, xi tliet darbiet u kull laqgħa kienet dejjem tiegħu madwar tliet kwarti jew siegħa.

Hawn l-Arbitru għandu d-dubji tiegħu dwar dak li qed jingħad mill-Ilmentatur fejn jistaqsi kif, allura, saru dawn il-laqgħat kollha, damu madwar tliet kwarti jew siegħa kull waħda, u kulma ntqal lilu kienu biss l-allegati wegħdiet li mal-maturità kien ser jieħu somma bejn dawk iż-żewġ figuri kkwotati. Dan meta, fuq kollox, hu kien diġà kellu idea ta' din l-istess polza x'inh i permezz tal-ħbieb tiegħu kif ukoll il-ġenituri tiegħu li kien diġà kellhom poloz eżistenti.

Ta' min isemmi wkoll li minkejja li l-Ilmentatur insista fuq dak li allegatament wegħdu r-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz fir-rigward tal-figuri indikati fil-*Quotation*, hu iżda xehed li ma jiftakarx jekk il-figura li tirrappreżenta s-*Sum Assured* ġietx fil-fatt spjegata lilu. Hu qal li, "*Mistoqsi niftakarx spjegalix fuq din il-figura, ngħid li ma niftakarx.*"²⁷

Hawn l-Arbitru jinnota li għalkemm l-Ilmentatur xehed li ma jiftakarx jekk din il-figura ġietx fil-fatt spjegata lilu jew le, hu kien fil-fatt jaf l-użu tagħha, għax kif inhu ġust, din il-polza intużat bħala garanzija²⁸ fuq self li l-Ilmentatur innifsu kien ħa mill-Bank.

Barra minn hekk, meta mistoqsi dwar jekk kienx ġie spjegat lilu kif jaħdmu l-*bonuses* tal-kumpanija, l-Ilmentatur ma çaħadx, iżda qal biss, "... ngħid li dan ir-raġel kulma kellu f'moħħu kien biss li jbiegħ il-polza u jgħidli b'dan l-ammont ta' flus."²⁹

Relatat ukoll mar-rati tal-*bonus*, waqt il-kontroeżami saret referenza għal ittra datata 27 ta' Jannar 2012 fejn ġew murija tliet xenarji ta' din ir-rata, filwaqt li ġie kkwotat *Revised Illustrative Maturity Value*. Meta l-Ilmentatur ġie mistoqsi jekk kienx konxju li mat-terminu tal-polza, ir-rati setgħu jinżlu, u li hu kien ingħata indikazzjoni abbażi tar-rati kif kienu ddikjarati dak iż-żmien, l-Ilmentatur stqarr li, "... jiena qatt ma rrispondejt li jien aċċettajt dan li qed jgħidu. Jien kulma kont, kont kurjuż biex nara x'inhuma jgħidu."³⁰

²⁷ P. 102

²⁸ P. 87

²⁹ P. 102

³⁰ P. 104

Meta reġa' ġie mistoqsi jekk kienx konxju li mat-terminu tal-polza, ir-rati setgħu jinżlu u jtilgħu, l-Ilmentatur tenna "... *ngħid li iva, l-ittra qrajtha però ma jfissirx li jien aċċettajt u kuntent b'dawk il-flus.*"³¹

A bażi ta' dawn id-dikjarazzjonijiet, l-Arbitru ma jistax ma jikkonkludix li, evidentement, l-Ilmentatur kien konxju li r-rati tal-*bonus* setgħu ivarjaw. Minkejja li ma kienx hemm ammissjoni diretta li hu kienx fil-verità jaf dwar dan fil-mument tal-bejgħ tal-polza, l-Ilmentatur fl-ebda ħin ma kkontesta l-fatt li din l-informazzjoni ma kienet qatt ingħatatlu qabel u, fl-istess waqt, fl-ebda ħin ma ddikjara li kien daqstant sorpriż meta sar jaf dwar dan permezz tal-ittra tas-27 ta' Jannar 2012. Qal li kien biss kurjuż biex jara x'inhu jingħad.

L-Ilmentatur insista li minkejja li ngħata *Revised Illustrative Maturity Value*, hu qatt m'aċċetta u kien kuntent b'dawk il-flus. Għaldaqstant, bħalma ma kienx kuntent dwar il-valuri kkwotati lilu fis-sena 2012, l-istess qed jiġri issa li l-polza immaturat u, għalhekk, huwa evidenti li l-Ilmentatur qed iressaq dan l-ilment minħabba l-fatt li l-ammont offrut lilu mal-maturità huwa ferm inqas minn dak li kien qed jistenna li jirċievi. Hu stqarr³² li meta ġieli ta xi *quotation* f'xi xogħol li kien jagħmel, kien ikun jaf x'qed jagħmel, u ma tistax tagħti *quotation* ta' €200 u meta tiġi għas-'*si o no*', tgħidlu li l-*quotation* gietu €600 jew inkella €50.

Kif diġà intqal, l-Ilmentatur qed iressaq dan l-ilment minħabba l-fatt li l-ammont offrut lilu mal-maturità huwa inqas minn dak li kien qed jistenna li jirċievi. L-Arbitru ma jistax jikkonkludi x'kienet eżatt l-informazzjoni li giet mogħtija lill-Ilmentatur u x'intqal eżatt bejniethom, iżda huwa evidenti li l-aspettattivi tal-Ilmentatur kienu tali u iżda dawn ma ġewx milħuqa.

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir '*compounding*' b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fl-1994, ma kinitx xi haġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal 30 sena sħaħ. Għaldaqstant, mill-banda l-oħra, kruċjali li jiġi kkunsidrat il-fatt li anke persuna mhux tant intiża fil-finanzi tifhem li mhux floku tassumi li dawn ir-rati kienu ser jibqgħu f'dak il-livell għal 30 sena speċjalment peress li l-kontribuzzjonijiet tiegħu kienu mifruxa fuq 30 sena u mhux xi '*lump sum investment*' li tista' tiġi investita mill-ewwel biex torbot ir-rati tal-imgħax għal

³¹ P. 104

³² P. 101

żmien twil. Dan apparti li dak iż-żmien, *bonds* għal terminu twil fil-Lira Maltija ma kinux jeżistu.

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. Izda min-naħa l-oħra, iħoss 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' 30 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 30 sena.

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

Kumpens

F'dan il-każ, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-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' €71,586.30 (l-ekwivalenti ta' Lm30,732), li izda fid-data tal-maturità ġie offrut ferm inqas. Izda, 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 kkunsidrati.

Minkejja li l-Ilmentatur xehed li kienet proprju s-somma kkwotata li ħajritu sabiex jagħmel il-polza ilmentata u minkejja li, eventwalment, l-ammont offrut lilu mal-maturità, ma kien xejn viċin din l-istess somma, ma ġiet ippreżentata 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 iktar u, għalhekk, ifisser li ma ġiet ippreżentata l-ebda prova ta' xi *opportunity loss* imġarrab mill-Ilmentatur innifsu. Ma jistax isir paragun bejn investiment ta' dan it-tip u s-somma li kieku

seta' jhallas bħala kirja ta' post tal-Gvern bħalma kienu qed jagħmlu l-ġenituri tiegħu.

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 tletin sena sħaħ. L-istess polza serviet lill-Ilmentatur ukoll bħala *pledge* fuq self li hu ħa mill-bank. Kieku din il-polza ma kinitx fis-seħħ, l-Ilmentatur kien ikun meħtieġ li jixtri xi tip ta' kopertura fuq il-ħajja għal dan il-għan. Dan minbarra l-fatt li l-Ilmentatur kien, kif indubbjament seta' jagħmel, ħa wkoll *policy loan* mill-*Policy Account* tiegħu stess.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru ħares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment tagħha kien ta' iktar minn 4.2%,³³ li fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin u, għalhekk, dan għandu jiġi kkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investment kien sostanzjalment garantit u l-Ilmentatur innifsu ammetta³⁴ li meta xtara l-polza ilmentata, ma ried jieħu l-ebda riskju.

Fuq kollox, kif ukoll saret referenza aktar kmieni, l-Ilmentatur stqarr li meta f'xi professjoni minn tiegħu ġieli ta xi stima, din kienet tkun bejn wieħed u ieħor, jiġifieri l-prezz finali kien ikun viċin dak stmat. Iżda, kruċjali li jiġi kkunsidrat il-fatt li meta tingħata stima għal affarijiet li jseħħu fi żmien qasir, bħal dak li qed jirreferi għalih l-Ilmentatur, huwa raġonevoli li wieħed jistenna li l-varjazzjoni tar-realtà mill-istima tkun żgħira. Iżda, stima għal żmien 30 sena ma tistax raġonevolment tistenna li l-varjazzjoni tkun żgħira, għax 30 sena huwa żmien twil u kollox jaf jinbidel, u m'hawn ħadd li jista' jbassar x'ser jiġri mill-investment fi żmien daqstant twil.

Għalhekk, meta qies iċ-ċirkostanzi kollha tal-każ, l-Arbitru wasal għad-deċiżjoni li mhux ekwu li jilqa' t-talba sħiħa tal-Ilmentatur, u jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħatalu bħala kumpens hija dik ta' **€4,114 (erbat elef, mija u erbatax-il ewro)**.

³³ P. 83

³⁴ P. 102

Għaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV LIFE p.l.c.* tħallas lill-Ilmentatur is-somma ta' erbat elef, mija u erbatax-il ewro (€4,114) b'żieda mas-somma diġà offruta, cioè, mas-somma ta' €27,426.24³⁵ u, għalhekk, iħallsu s-somma kumplessiva ta' €31,540.24 (wieħed u tletin elf, ħames mija u erbgħin ewro, u erbgħa u għoxrin ċenteżmu).

Bl-imgħax ta' 2.15%³⁶ 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

³⁵ P. 6 – F'korrispondenza skambjata bejn l-Ilmentatur u rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz giet ikkwotata s-somma ta' €27,426.24 bħala l-*'Final Maturity Value'*. Fl-ewwel seduta saret referenza għall-fatt li l-Ilmentatur kien ħa *policy loan* u li kien għad baqa' xi bilanċ żgħir li għandu jitnaqqas mill-*Maturity Value*, li iżda l-Ilmentatur ċaħad li għad hemm xi bilanċ li huwa pendenti. Minkejja li l-Fornitur tas-Servizz qed jindika li dan il-bilanċ għadu pendenti u, għalhekk, għandu jiġi mnaqqas mis-somma dovuta lill-Ilmentatur, fid-dokument datat 14 ta' Novembru 2024 (P. 69) mibgħut lill-Ilmentatur, gie kkwotat *Net Estimated Maturity Value*, fejn il-bilanċ ta' €9.82 gie miżjud mal-*Policy Account Value* u mal-*Final Bonus*, u mhux imnaqqas. Minħabba li la fis-seduta sussegwenti u lanqas fis-sottomissjonijiet finali ppreżentati mill-Fornitur tas-Servizz ma saret l-ebda referenza għal dan, l-Arbitru ser ikun qed jikkunsidra s-somma ta' €27,426.24 bħala l-valur finali tal-maturità.

³⁶ Rata kurrenti MRO (*Main Refinancing Operations*) tal-Bank Ċentrali Ewropew

tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taht l-artikolu 27(3) tal-Att.

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

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

L-Ispejjeż tal-Proċeduri

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

L-ispejjeż tal-proċeduri jistgħu wkoll jinkludu kull pagament raġonevolment u legalment applikabbli ta' spejjeż professjonali u legali mħallsa mill-ilmentatur, limitati għal atti pprezentati matul il-każ. Tali spejjeż professjonali m'għandhomx jinkludu spejjeż ġudizzjarji jew ħlasijiet oħra kontingenti magħmula barra l-proċeduri tal-każ.

L-ammont ta' tariffi u spejjeż rigward servizzi professjonali jew ta' konsultazzjoni mogħtija lill-konsumaturi relatati mat-talbiet jew proċeduri taht l-Att, li jistgħu legalment u raġonevolment jintalbu bħala parti mill-ispejjeż tal-proċeduri, mhumix 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.