

Każ ASF 019/2025

TO

(‘l-Ilmentatur’)

vs

MAPFRE MSV Life p.l.c.

(C-15722)

(‘il-Fornitur tas-Servizz’)

Seduta 20 ta’ Ġunju 2025

L-Arbitru,

Ra l-ilment,¹ fejn l-Ilmentatur issottometta li, lura għas-sena 1994, ġie avviċinat minn rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz sabiex ibiegħlu *‘baby bond policy’*, li iżda hu irrifjuta. Stqarr li, imbagħad, ġie offrut polza oħra fejn kien emfasizzat li wara tletin sena, hu kien ser jaqla’ iktar minn Lm40,000 filwaqt li l-istess rappreżentant aċċertah li jekk jaċċetta l-polza hekk kif offruta, din is-somma kkwotata tinkiteb fil-kuntratt ippreżentat lilu.

l-Ilmentatur insista li fl-ebda ħin ma ntqal lilu li wara tletin sena, l-ammont ikkwotat kien fil-fatt ser jonqos għal Lm16,654.21 (€38,793.88) għax kieku żgur ma kienx jaċċetta li jagħmel din il-polza.

Qal ukoll li fil-laqgħa li hu kellu mar-rappreżentat qatt ma ġie mogħti informazzjoni rigward it-tnaqqis fir-rati tal-*bonus*.

l-Ilmentatur ammetta li s-somma ta’ Lm43,389 imnizzla fil-kuntratt hija *‘Estimated Maturity Value’*, iżda stqarr li l-ammont attwalment offrut lilu mal-maturità huwa ferm inqas minn dak li hu stenna li jirċievi. Indika wkoll li, minkejja

¹ P. 3 u P. 64 - P. 67

li hu kien qed jirċievi l-*statements* annwali mingħand il-Fornitur tas-Servizz, hu ma kellu l-ebda għażla oħra x'jagħmel għajr li jibqa' għaddej bil-polza b'mod normali.

L-Ilmentatur iħoss li hu kien vittma ta' reklamar falz u sofra kawża ta' kummerċjalizzazzjoni qarrieqa. Insista li fil-mument tal-bejgħ tal-polza, għet mogħtija lilu informazzjoni żbaljata dwar il-*premium* tal-polza u kien assigurat li l-'*estimated value*' kien ser jaqbez is-somma ta' Lm40,000. Minħabba f'hekk, m'huwiex sodisfatt bl-ammont attwalment offrut lilu għaliex iħoss li l-Fornitur tas-Servizz kien inkapaċi, inkompetenti u ma kienx għust fil-konfront tiegħu.

Għaldaqstant, l-Ilmentatur jinsisti li għandu jingħata s-somma miftiehema fis-sena 1994, liema somma kienet anke miktuba fil-kuntratt u li tammonta għal Lm43,386, ekwivalenti għal €101,062.19.

Ra t-twegiba² tal-Fornitur tas-Servizz

"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 20762 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 EUR101,062.19.*

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. 12). Therefore, none of the figures which were indicated in the quotation as "estimated" could be said to have been guaranteed.*

² P. 74 - P. 77

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 was 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.12) 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 definitions section provided with the policy account statement for year ending 2023 (MSV DOC 1), whereby

*it is stated that "Final Bonus means an extra amount, which **may** be allocated at Maturity or upon payment of a Death Benefit. It is highly dependent on the investment performance of the MAPFRE MS With-Profits Fund and MAPFRE MSV Life p.l.c. is under no obligation to pay a Final Bonus, meaning that this is **not guaranteed**."*

5. *In fact, the Life Policy Schedule (presented in the complaint as fol.16) provides that "In respect of each premium paid, LM299.99 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.16) was the sum assured of LM8,571 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 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 EUR17,830.18 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 3.72% and a rate of return (gross of 15% withholding tax) on investment premium amounting to 4.37%.*
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 (fol. 33 – fol. 59) together with the so-called Important Notes (MSV DOC 1). 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.16) with an amount of LM8,571.00. Another characteristic of this policy is that the investment Premium, which as at the date of the maturity of the Policy had amounted to EUR20,963.70 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 EUR17,830.18 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. 61) 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. 3) stating that “... after 30 years I will be earning over Lm40,000 and also ensured me that the sum will be written in the contract, if I do agree to take the policy” 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 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 it-3 t'April 2025, l-Ilmentatur issottometta s-segwenti:

“Ngħid li fl-1994 ġie rappreżentant tal-MSV għandi, fis-salott tiegħi, u dan l-ewwel ried ibiegħli Baby Bond għax ra t-tfal tiegħi, u beda jispjegali fuq Baby Bond. Imma jien irrifjutajt u din ma ħadthiex.

Qabel ma telaq, ħareġ b'din il-Life Assurance. Dan baqa' jassigurani li wara tletin sena, jien kont ser nieħu 'l fuq minn Lm40,000. Din baqa' jirrepetiha u jsostniha li wara tletin sena, jien kont ser nieħu 'l fuq minn Lm40,000.

Ngħid li fl-ebda mument ma semma' perċentaġġi fl-1994. Ngħid li jiena bħala nurse ma nifhimx fil-finanzi, però, dan qatt ma qalli li wara tletin sena s-somma setgħet tinżel għal Lm17,000 għax naċċertak li kif ma kontx aċċettajt il-Baby Bond ma kontx naċċetta din il-policy ukoll.

Ngħid li d-deċiżjoni li ħadt fl-1994 ħadtha purament fuq dak li qalli dak ir-rappreżentant li kien ġie għandi dakinhar. Ngħid li hu l-expert u jien qgħadt fuq dak li qalli hu.

Jiena mistoqsija waħda kont staqsejtu fl-1994, jekk din il-figura ta' 'l fuq minn LM40,000 kintix ser tkun miktuba, u hu aċċertani, jiġifieri, bħala quotation aċċertani u hemm kienet miktuba l-Lm40,000.

L-MSV jafu jgħidu li jien irċevejt statement kull sena imma l-mistoqsija tiegħi hija, 'Jien x'options għandi?' Jien id-deċiżjoni tiegħi fl-1994 ħadtha. Once li ħadtha m'għandix options; l-unika option li kelli kienet li nwaqqafha. Jien naf kollegi tiegħi nurses li waqqafuha u xorta tilfu l-flus għax waqqafuha. As such, imbilli jgħiduli li baġħtuli statement kull sena, jien options ma kellix.

Issa ser jgħidu wkoll li din hija estimate u, allura, jekk hija estimate m'hijiex garantita.

Ngħid, l-ewwelnett, li jekk estimate tvarja fuq 60%, eżattament xi 63%, jien dik ma nsejħilhiex estimate. Dik insejħilha jew ċajta jew ingann, waħda minnhom għax jien ħadt id-deċiżjoni tiegħi fuq dak li qalli dak ir-raġel fl-1994. Jekk din varjat b'63%, din ma nsejħilhiex estimate anzi 'l bogħod minn hekk.

Però, l-MSV ma semmewx li hemm il-kelma 'kuntratt' miktuba fil-Preamble. Jien m'inix bniedem legali u lanqas jien tal-finanzi, però, l-kelma 'kuntratt' naf x'sinjifikat fiha.

Meta ilmentajt mal-MSV, qaluli li din kienet fair. Ngħid li rigward fairness qed inħossha daqsxejn iebsa. U ngħid għaliex: kieku fl-1993 jiena xtrajt garaxx ta' żewġ karożzi bil-flus li tajt lilhom, kieku llum għandi 'l fuq minn €100,000 easy kieku nillikwidah mingħajr ir-riskji kollha li kien hemm fil-policy.

Jiġifieri jiena tajthom aktar flus u qed jgħidu li hija fair meta kieku b'anqas flus milli tajthom kont nixtri garaxx ta' żewġ karożzi u nillikwidah, kieku llum għandi 'l fuq minn €100,000 easy.

Ngħid li mit-€38,000, lill-MSV jien tajthom 'il fuq minn €21,000 minn tiegħi, jiġifieri fi tletin sena, jien ftit li xejn ħadt.

Ser jgħidu wkoll li dawn huma non-taxable; safejn naf jien, it-taxxa nħallasha lill-Gvern u mhux lill-bank u, apparti hekk, non-taxable għamluha biex

jinkoraġġixxu t-Third Pillar. Issa, jekk uliedi u kull min hu bħali li b'li jgħidulek u b'li naqra hemm dik id-differenza ta' 63%, ma tantx ser taħdem tat-Third Pillar.

Jien nikkonkludi li jien id-deċiżjoni ħadtha fl-1994 fuq l-informazzjoni – anzi d-diżinformazzjoni – li ngħatajt dakinhar għax kieku jien id-deċiżjoni kienet tkun totalment differenti għax ma kontx neħodha din.

Ngħid li fl-1994 kienu qaluli li ser nieħu 'l fuq minn Lm40,000 li jiġu fuq €101,000 u jien qed nitlob dan il-kumpens.

Ngħid li dan ir-raġel li ġie biex ibiegħli l-polza ma kontx ikkuntattja jien; hu ġie. Ngħid li fl-1993, aħna n-nurses konna ħadna ż-żieda fil-pagi; u fl-1994 l-MSV daħlu fl-iStock Exchange u, allura, riedu kemm jista' jkun klijenti u daruna lilna n-nurses għax jien kont nitkellem mal-kollegi tiegħi.

Mistoqsi mill-Arbitru jekk kinux ċempluli biex jagħmlu appuntament miegħi jew jekk qabdux u ġew iħabbtu d-dar, ngħid li dan id-dettall insejtu. Ngħid li jien ma kelli x ħajra; fil-fatt, meta ġew biex ibiegħuli Baby Bond lanqas ridtu.

Ngħid li kien ġie darba għandi, spjegalna u aċċettajt u, mbagħad, reġa' ġie għaċ-ċekk u tajtu ċ-ċekk u ġabli mbagħad il-polza. Ngħid li l-ispjega kienet f'sessjoni waħda. Ngħid li meta rani ninteressa daqsxejn ruħi, għamel siegħa jispjegali l-booklet– jekk nagħmel suwiċidju, jekk niġi handicapped; nista' nieħu parti mill-flus hekk, eċċ.

Ngħid li dak iż-żmien li għamilt il-polza kont impjegat bħala nurse u għadni nurse. Ngħid li mhux suppost kelli problema naqra u nifhem bl-Ingliż.”³

Taħt kontroezami, l-Ilmentatur wieġeb:

“Qed niġi referut għal-Life Assurance Quotation (paġna 12) li annettejt mal-ilment u mistoqsi xi spjegali fuq daww il-figuri, ngħid li xejn, kulma spjegali 'l fuq minn Lm40,000. Fil-fatt, lanqas dik il-figura ta' Lm28,000 qatt ma semmiha dan ir-raġel.

Mistoqsi staqsejtux x'inh, ngħid li le, la ma semmihiex. Dak beda u spiċċa b'il fuq minn Lm40,000. Hekk kienet fl-1994.

³ P. 82 - P. 84

Ngħid li fuq il-figura ta' Lm8,571 spjegali li dik hi s-somma assicurata. Ngħid li iva, din spjegahieli imma l-figura ta' Lm28,000 ma spjegahilix, le.

Qed jingħad li jien ma ftakartx jekk kienx sar appuntament għax għadda ż-żmien u mistoqsi naqbilx li ma niftakarx kelma b'kelma dak kollu li ġie spjegat lili, ngħid li dan sar tletin sena ilu.

Qed jingħad li allura jista' jkun hemm xi spjegazzjonijiet li jien inkun insejt, ngħid però, naf ċert li dan qatt ma semma' perċentaġġi u qatt ma semma' li jien ser nieħu Lm17,000 jew taħt l-Lm20,000, ħa ngħidu hekk għax kieku ma kontx naċċetta.

Naqbel li hu qatt ma qalli li ser nieħu Lm17,000. Mistoqsi naqbilx li hu tani l-istima, ngħid hekk hu.

Mistoqsi kontx lest li nitlef dak li kont qed inħallas, ngħid li meta tinvesti tkun taf li tkun qed tieħu ċertu riskju imma jiena mxejt fuq dik l-istima li tani hu għax jien ma kontx naċċetta.

Mistoqsi x'riskju kont dieħel għalih, ngħid li hu semma' jekk kont niġi handicapped; jekk nitlef għajn; jekk nagħmel suwiċidju; hemm lista sħiħa. Dawn it-tip ta' insurances li beda jsemmi.

Mistoqsi jekk kontx mingħaliġa li ħadt cover jekk insir handicapped, ngħid li le ma ħadtx cover jekk insir handicapped.

Mistoqsi naqbilx li jien għamilt gwadann ta' €17,830, cioè, gross rate of return ta' 4.37%, ngħid tinsieħ li jien tajthom €21,000. Ngħid li dan irrelevanti għax id-deċiżjoni fl-1994 kienet li jien ser nieħu fuq il-€100,000.

Qed jingħad li din kienet stima, ngħid li iva, hekk kienet l-istima. Varjat b'63% dik l-istima.

Mistoqsi naqbilx li r-rati tal-imgħax varjaw minn dak iż-żmien 'l hawn, ngħid li jien m'inx fil-finanze; dak mhux il-kompitu tiegħi.

Qed jingħad li dak iż-żmien u anke illum jien għandi flus il-bank. Mistoqsi jekk il-bank huwiex qed jagħtini l-istess rati li kien jagħtini dak iż-żmien, ngħid li din irrelevanti. Ngħid li irrelevanti x'qed jagħmlu l-banek għax jien fuq din il-policy

qed nitkellem. Ngħid li skont fejn titfagħhom il-flus u skont kif tagħmilhom il-bank.

Mistoqsi jekk fis-savings jagħtukx l-istess, ngħid li fis-savings, le, m'għadhomx jagħtuk l-istess.

Qed niġi referut għall-fatt li meta r-rappreżentant kellimni fuq il-Baby Bond ma kontx interessat u meta kellimni fuq din il-polza kont interessat. Mistoqsi x'kienet id-differenza, ngħid li d-differenza kienet li kulhadd jikber, kulhadd jersaq lejn il-pensjoni, kif qiegħed illum, u jekk isemmilek dakinhar somma ta' Lm40,000 u tkun qed tħabbat il-bieb tal-pensjoni, ħajjarni. Ngħid li dak kien l-għan, li jien meta nikber, kif illum kbirt u viċin il-pensjoni, jkolli dik is-somma li semmieli fl-1994.

Qed jingħad li essenzjalment iż-żewġ poloz kienu l-istess għax kienu qed ifaddlu l-istess. Ngħid li l-Baby Bond kien għal ħafna anqas minn tletin sena għax qalli li meta t-tfal ikollhom tmintax-il sena jistgħu jieħdu s-somma, jiġifieri ma kinitx daqshekk fit-tul u le, ma kinitx ħajritni. Kif kien għamilhieli ma ħajjarnix mentri l-oħra interessatni aktar.

Qed niġi referut għal dak li għidt li hemm il-kelma 'kuntratt' fil-Preamble u għall-paġna 15 tal-proċess li hija t-tieni paġna tal-Comprehensive Life Policy.

Qed niġi mistoqsi jekk naqbilx li fl-ewwel sentenza tat-tieni paragrafu hemm miktub il-wegħda ta' li kont ser nithallas, jiġifieri,

'The Company hereby agrees to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) and/or the specified additional benefits (if any) (li jien ma kellix għax ma xtrajtx additional benefits) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured'.

Mistoqsi naqbilx li jien fil-fatt tħallast il-valur tal-Policy Account, ngħid li jien kont għamilt Standing Order u dejjem tfajthom il-bank.

Mistoqsi naqbilx li l-MSV (li jiena qed nirreferi għall-paġna 15 bħala l-kuntratt), wegħditni li ser tħallasni jew is-Sum Assured jew il-Policy Account u mistoqsi naqbilx li jien irċevejt ftit aktar mill-aħħar valur li kont irċevejt fl-aħħar Bonus Statement li huwa ikbar mis-Sum Assured, ngħid li jiena d-deċiżjoni tiegħi

ħadtha fuq dak li beda jgħidli dak ir-raġel fl-1994. Ngħid li jien kont misinformat fl-1994. Jien kont misguided – issa hemm qiegħda l-biċċa xogħol.

Ngħid li kieku jiena kont iggwidati tajjeb minn dak ir-raġel fl-1994, din li ħadt illum ma kontx neħodha.

Mistoqsi la fil-kuntratt ma kienx hemm dik is-somma ma tatnix f'għajni li nistaqsi dwar għalfejn dik is-somma li tant kienet il-baži tiegħi ma kinitx fil-kuntratt, ngħid li jiena bqajt fuq dak li qalli dak ir-raġel. Id-deċiżjoni fuqha ħadtha.

Mistoqsi naqbilx li kien hemm ħmistax-il ġurnata cooling off period li wara li nirċievi l-polza u naqraha u ma nkunx kuntent bil-polza, nista' nħassar kollox u ningħata l-flus lura, ngħid li ma kontx aware b'dawk il-ħmistax-il ġurnata li qed tgħidu.”⁴

F'dan l-istadju, l-Arbitru talab⁵ għal kopja tal-*Proposal Form*⁶ li giet sottomessa mill-Fornitur tas-Servizz flimkien ma' kopja tal-*Statutory Notice*.⁷

Fit-tieni u l-aħħar seduta tat-22 ta' Mejju 2025, xehed Chris Cachia, ir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz li biegh il-polza in kwistjoni lill-Ilmentatur. Hu stqarr li:

“Qed niġi referut għall-Proposal Form (Dok. MSV2) u nikkonferma li dik hi l-firma tiegħi. U nikkonferma l-firma tiegħi ukoll fuq l-Avviż Statutorju (Dok. MSV3). U, għalhekk, nikkonferma li jien biegejt din il-polza.

Ngħid li dejjem kien isir appuntament. Dak iż-żmien konna nċemplu. Jiena kelli areas allokat i għalija: Mosta, Naxxar u Attard.

Ngħid li għadda ħafna żmien u ma niftakarx lis-Sur Cassar partikolari imma jiena kont nieħu dawk it-tliet postijiet u, allura, bilfors li ċempilnilu u għamilna appuntament u morna għandu b'appuntament.

Ngħid li għadda ħafna żmien imma d-dokumenti fakkruni f'xi affarijiet. Ma niftakarx id-dettalji kollha imma ser ngħid dak li niftakar.

⁴ P. 84 - P. 86

⁵ P. 86

⁶ P. 90 - P. 91

⁷ P. 92

Ngħid li dan il-każ partikolari ma niftakrux. U ser ngħid x'kont nagħmel bħala proċedura. Konna mmorru u nispjegaw dawn l-iskemi, fejn konna nispjegaw li jistgħu jintużaw li għandhom life assurance with a savings element.

Konna ngħidulhom li jekk jiġu neqsin, bħala life assurance dak hu garantit. Nispjegawlihom li din hija With Profits Policy, allura, jistgħu igawdu minn profitti li l-kumpanija kienet tagħmel matul is-snin.

Konna niddiskutu options ta' kemm żmien u konna nissuġġerixxu options skont l-età tal-persuna; jekk immur għand xi ħadd li għandu 20 sena kont noffrilu polza għal tletin sena imma jekk immur għand xi ħadd ta' 50 sena mhux ser noffrilu polza għal tletin sena.

Ngħid li konna nagħtu quotation on site. Ma nafx jekk fiż-żmien tas-Sur Cassar konniex nagħmluhom bl-idejn għax kien hemm perjodu fejn kellna portable printers u konna nipprintjawhom imma nissuspetta li konna għadna fil-bidu u konna niktbuhom. Konna nagħtuh kopja u kopja oħra għall-uffiċċju tagħna.

Ngħid li konna nispjegaw li jekk iżżomm il-polza tgawdi minn dak li jgħidulu Reversionary Bonus li jiddependi fuq x'tiddikjara l-kumpanija minn sena għal sena. Kull sena l-kumpanija tibgħat statement what the company achieved in the past year u jekk iżżommha sal-aħħar tgawdi minn Terminal Bonus flimkien mar-Reversionary Bonus tas-sena ta' qabel.

Ngħid li jien inkun ħriġt quotation on that day, (m'għandix il-quotation li tkun ħarġet dakinhar) u nkun spjegajt x'hemm fuq il-quotation.

Niftakar vag li jekk kienet minn tal-bidu, kien ikun hemm tliet kolonn: Sum Assured li hi guaranteed; is-somma estimated with Reversionary Bonus u fl-aħħar kien ikollna Estimated Reversionary and Terminal Bonus.

Rigward l-Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus ngħid li ma tistax tagħti garanzija fuq xi ħaġa li qiegħda bil-miktub li hi estimated, jiġifieri żgur ma stajt ngħid kontra dak li jkun hemm bil-miktub.

Ma tagħmilx sens li nagħti garanzija fuq somma lil klijent li tkun 'estimated'.

Ngħid li qatt ma ggarantejt l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses ta' Lm43,386; ma nistax niggarantih. Nista' ngħid li based on performance of the company over the future (għax nistgħu

niggarantixxu b'lura mhux b'il quddiem) jiġifieri kont nispjega lill-klijenti li jirċievu statement on what the company achieved; and what it is declaring, it is guaranteed and cannot be taken away. Imma għat-tletin sena li ġejjin ma nistax nagħti garanzija fuq xi ħaġa li għad trid tiġi performed.

Ngħid li jien ma niftakarx li kont nispjega bil-percentages. Jista' jkun li kien hemm xi quotations li konna niktbulhom fuq li huma estimated u kien hemm xi percentages. Imma m'inix żgur; billi mhux qed nara d-dokument li tajtu dakinhar, ma nistax ngħid liema wieħed hu.

Ngħid li nkun ħriġt il-quotation, nistaqsih il-mistoqsijiet għal fuq il-Proposal Form. Kont ngħinu jimliha imma l-informazzjoni jkun tahieli hu. U fuq dak li jkun qalli, nimlihielu u nagħtihielu biex jiffirmaha. Fil-Proposal Form hemm xi dettalji li bilfors ikun tahomli hu. Imbagħad, niffirma jien u nitolbu biex jiffirma hu ħalli jikkonferma li l-informazzjoni hija korretta.

Dwar l-Avviż Statutorju ngħid li dan inkun tajtulu meta ltqajt miegħu biex japplika għall-polza. Ngħid li meta nkunu lestejna kollox, nispjegalu li f'każ li jbidel il-ħsieb, għandu ħmistax-il għurnata bil-liġi biex jibdel il-ħsieb.

Ngħid li ma niftakarx li xi darba kelli cancellation. Konna nispjegawlihom u billi nkunu tajnihom spjegazzjoni tajba, qatt ma niftakar li kelli cancellation.”⁸

Taħt kontroezami, hu kompli li:

“Mistoqsi kemm konna domna f'din il-laqqgħa, ngħid li dan il-każ ma niftakrux imma normalment konna nallokaw siegħa għal-laqqgħa u nofs siegħa biex immorru minn laqqgħa għal oħra.

Qed jingħad li jien tajt parir lill-ilmentatur li peress li t-tifel tiegħu kien marid u kien taħt Dr Calvagna, dieħel u ħiereg l-isptar u kienu jsiefru, biex jitfgħu kollox fuq it-tifla. U li kien qalli li hu ma jaċċettax għax it-tnejn huma tiegħu u jew it-tnejn jew xejn.

Ngħid li ma niftakarx. Li qed nara hi li l-application hija fuq isem l-ilmentatur u msemija ż-żewġ itfal.

⁸ P. 93 - P. 95

Qed jingħad li waħda mir-raġunijiet li ma aċċettax il-Baby Bond kienet li kien ser ikun diffiċli li dan it-tifel jiġi aċċettat u ma riedx li jitfa' kollox fuq it-tifla.

Ngħid li għadda ħafna żmien u qed nipprova niftakar. Ngħid li mill-application li qed nara fil-verità, Baby Bond kien għamel. L-ilmentatur qed jgħid, based on memory, li jien issuġġerejtli li jagħmilha fuq it-tifla, jiġifieri tagħmel policy fuq it-tifel u mhux Baby Bond għax Baby Bond, jekk niftakar sew, kienet tagħtik il-benefiċċji jekk it-tfal, up to 18 years, jekk jagħmlu policy fuqhom ma jkollhomx bżonn jagħmlu medical investigation.

Ngħid li minkejja dan li qed jgħid l-ilmentatur, it-tifel hu mnizzel u hemm imnizzla l-kundizzjoni tiegħu.”⁹

Hawn l-Arbitru ried jiċċara punt rigward il-fatt li, filwaqt li l-Proposal Form hija ta' Baby Bond, il-polza mhijiex ta' Baby Bond.

Għal dan, ix-xhud stqarr li:

“Ngħid li l-Baby Bond kienet polza fuq l-omm u l-missier li tagħti l-benefiċċju li jekk it-tfal japplikaw għal polza fuqhom, jekk niftakar sew, jistgħu japplikaw mingħajr medical consideration.”¹⁰

L-Arbitru iddikjara li fil-polza in kwistjoni, l-assured huwa l-ilmentatur, filwaqt li x-xhud tenna li l-Baby Bond ma ħarġitx.¹¹

Waqd din l-istess seduta, xehed ukoll Victor Farrugia f'isem il-Fornitur tas-Servizz. Hu stqarr li:

“Il-formolarju bejn il-Baby Bond u l-Endowment with Profits kien ikun prattikament l-istess ħlief għad-differenza li fil-Baby Bond ikun hemm l-isem tat-tifel jew tat-tifla bid-dettalji tagħhom li jagħtu benefiċċju addizzjonali, kif qed jispjega s-Sur Cachia, li meta jagħlaq it-tmintax-il sena, ikun jista' jieħu Life Cover f'ismu proprju mingħajr medical investigation.

Jista' jkun li ntuża l-formolarju tal-Application Form tal-Baby Bond imma, fil-fatt, imbagħad, kien hemm li din l-issue.”¹²

⁹ P. 95

¹⁰ P. 96

¹¹ Ibid.

¹² Ibid.

L-Arbitru jifhem li filwaqt li l-formolarju tal-*Proposal Form* kien abbaži ta' *Baby Bond*, wara saru diskussjonijiet li minnhom ħarġet polza normali f'isem l-Ilmentatur.¹³

Taħt kontroezami, ir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz kompli li:

“Nixtieq niċċara li jien wara li nkun daħħalt applikazzjoni bħala aġent, ma nkunx involut fl-Underwriting u lanqas fid-diskussjonijiet li jkunu saru bejn il-Middlesea Valletta u l-klijent, jiġifieri jekk eventwalment il-policy ma ħarġitx Baby Bond, dik tkun xi ħaġa li rċieva mill-Underwriting Department u mhux miegħi; għalhekk ma niftakarx. Ngħid li l-applikazzjoni tagħna Baby Bond kienet.

Mistoqsi kontx spjegajtli li s-somma setgħet tinżel għal Lm17,000 għax kieku żgur ma kienx jaċċetta polza bħal din meta kien għaddej minn dak it-trouble kollu tal-familja, ngħid li jien spjegajt il-figuri ta' fuq il-quotation, u dejjem għidt li huma estimated. Ma nistax ngħid jekk għidtlux li tinżel inqas mill-figura li qed jgħid l-ilmentatur. Li nista' ngħid hu li f'kull quotation li tajt għidt li din hija estimated u bbażata fuq Reversionary Bonus u jekk tħalliha sal-aħħar fuq Reversionary plus Terminal Bonus li tiddikjara l-kumpanija.”¹⁴

Wara stedina mill-Arbitru sabiex, jekk iridu, l-partijiet jagħmlu sommarju tal-każ jew verbalment jew bil-miktub, l-Ilmentatur iddikjara¹⁵ li hu ser joqgħod fuq dak li qal fl-ilment u fix-xhieda tiegħu, filwaqt li l-Fornitur tas-Servizz għamel is-sottomissjonijiet finali tiegħu b'mod verbali. Iddikjara li:

“L-ilmentatur qed jallega li ġie mwiegħed l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses u ngħidu li la bil-fomm u lanqas bil-miktub ma kien imwiegħed. Miktub hemm il-premessa:

‘to pay the greater of the Basic Sum Assured or the Policy Account (if any), whichever is the greater’.

U, fil-fatt, dan avvera ruħu.

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Ibid.

Is-Sur Chris Cachia ikkonferma li ma kien hemm l-ebda wegħda min-naħa tiegħu li kien ser jithallas it-Terminal Bonus u lanqas ir-Reversionary Bonus u li kollox kien estimated.

Għalkemm l-ilmentatur qed jinsisti li l-ammont kien garantit, huwa fl-istess ħin ammetta li meta tinvesti tkun qed tiegħu ċertu riskju. U jien nistaqsi kif ċertu ammont jista' jkun garantit jekk ikun jaf li hemm riskju? Wieħed jikkontradixxi lill-ieħor.

Kontradizzjoni oħra hija li qal li ma jafx li r-rati tal-imgħax tal-banek varjaw matul is-snin, imbagħad, qal li fis-savings m'għadhomx jagħtuk l-istess.

Minkejja li kien konxju li kien hemm riskju, fil-fatt, għamel gwadann ta' €17,830, li hija 4.37%. Imbagħad, l-ilmentatur speċifikament staqsa jekk l-Estimated Maturity Value kienx ser jiġi bil-miktub. Fil-fatt, gie bil-miktub permezz tal-quotation, però, dak ma jfissirx li għax bil-miktub kien garantit. Fil-fatt, fil-quotation hemm disclaimers u kwalifiki li huma estimated u għal darb'oħra jerga' jikkonferma li xejn ma kien garantit.

Fix-xhieda tiegħu, l-ilmentatur jammetti illi minħabba li kien hemm il-kelma 'estimated' qal:

'Issa ser jgħidu wkoll li din hija estimate u, allura, jekk hija estimate m'hijiex garantita.'

Allura, l-ilmentatur qiegħed jifhem li hi estimate u mhix garantita.

L-ilment tal-ilmentatur huwa li ma jifhimx kif l-ammont li hu estimated jista' jvarja b'daqshekk; nifhem li hu ddispjacut imma li għara huwa li dak iż-żmien l-MSV ma setgħetx tipproġetta għal tletin sena kif ser ikunu r-rati.

U li kieku nvesta lump sum kienet mod u hu kien qed jinvesti matul is-snin in instalments.

Persuna li mhijiex midħla tal-finanzi għandha tifhem li hi ma kinitx qed torbot ammont sostanzjali u, għalhekk, ma setax ikun garantit dak l-ammont.

L-ilmentatur qal li l-ammont ikkwotat huwa 'ċajta jew ingann' u dan ma kien bl-ebda mod ċajta jew ingann.

L-ilmentatur jammetti li ma jiftakarx kelma b'kelma dak li intqal. Jgħid hekk:

Qed jingħad li jien ma ftakartx jekk kienx sar appuntament għax għadda ż-żmien u mistoqsi naqbilx li ma niftakarx kelma b'kelma dak kollu li ġie spjegat lili, ngħid li dan sar tletin sena ilu

Qed jingħad li allura jista' jkun hemm xi spjegazzjonijiet li jien inkun insejt, ngħid però, naf ċert li dan qatt ma semma' perċentaġġi u qatt ma semma' li jien ser nieħu Lm17,000 ...'

Ngħid li hekk hu għax qatt ma ssem mew perċentaġġi u qatt ma setgħet tissemma' s-Lm17,000 għax la l-MSV u lanqas Chris Cachia ma setgħu ikunu jafu kemm b'perċentaġġ u b'kemm kien ser jinżel.

L-ilment tal-ilmentatur huwa l-varjanza u mhux għax kien garantit.

Is-salesman mar darbtejn u tah spjegazzjoni u l-ilmentatur kellu xahrejn biex jaħsibha biex jikkancella. Veru qal li ma kellux għalfejn jikkancella imma meta kellu d-dokumenti u jaf jaqra u jikteb għax kien u għadu nurse, seta' jagħrbel u jerġa' jistaqsi dwar dak li kien hemm.¹⁶

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.¹⁷

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jitratta l-allegat aċċertazzjoni mogħtija mill-Fornitur tas-Servizz rigward is-somma li l-ilmentatur kellu jirċievi mal-maturità tal-polza, liema somma kienet il-punt kruċjali li kkonvinċih jaċċetta l-polza hekk kif offruta lilu. Izda minflok, issa li l-polza attwalment immaturat, l-ilmentatur ġie offrut ammont ferm inqas.

¹⁶ P. 97 - P. 98

¹⁷ Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ il-polza ilmentata, x'gie imwiegħed lill-Ilmentatur u x'eventwalment gie 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.’*¹⁸

L-Arbitru għandu quddiemu żewġ pożizzjonijiet dwar dak li ġara u x'intqal waqt il-laqqgħa tal-bejgħ. Ir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz li biegh il-polza in kwistjoni lill-Ilmentatur iddikjara biċ-ċar li minħabba li għadda ħafna żmien, ma jiftakarx lill-Ilmentatur u dan il-bejgħ partikolari b’riżultat li x-xhieda li ta kienet waħda ġenerali fejn spjega l-proċedura ta’ bejgħ li hu kien isegwi.

Mill-banda l-oħra, l-Ilmentatur qed iressaq quddiem l-Arbitru allegazzjonijiet rigward aċċertazzjoni min-naħa tar-rappreżentant fir-rigward tal-ammont li kellu jingħata lilu mal-maturità tal-polza. Fid-deher ta’ dan, huwa għalhekk kruċjali li jiġi analizzat il-fatt jekk din hix kwistjoni fejn hemm xi forma ta’ memorja selettiva min-naħa tal-Ilmentatur li jiftakar dak li jrid jew li jaqbillu, jew inkella dan kienx każ ta’ *mis-selling* min-naħa tar-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz.

Fix-xhieda tiegħu, l-Ilmentatur stqarr li lura għas-sena 1994, kien mar id-dar tiegħu rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz li wara li ra t-tfal, kien beda jispjegaluh l-*Baby Bond*. L-Ilmentatur stqarr li *‘... jien irrifjutajt u din ma ħadthiex.’*¹⁹ Qal li, imbagħad,

*‘Qabel ma telaq, ħareġ b’din il-Life Assurance. Dan baqa’ jassigurani li wara tletin sena, jien kont ser nieħu ‘l fuq minn Lm40,000. Din baqa’ jirrepetiha u jsostniha li wara tletin sena, jien kont ser nieħu ‘l fuq minn Lm40,000.’*²⁰

Ta’ min isemmi li minkejja li l-Ilmentatur stqarr li hu irrifjuta l-*Baby Bond*, ma spjegax ċar għalfejn għamel dan u, fuq kollox, x’wasslu biex imbagħad aċċetta l-polza in kwistjoni.

Mix-xhieda rriżulta li din kienet xi kwistjoni relatata ma’ xi kundizzjoni medika tat-tifel tiegħu. Tajjeb li jingħad ukoll li a bażi tad-dokumentazzjoni, ir-

¹⁸ Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

¹⁹ P. 82

²⁰ *Ibid.*

rapprezentant kien tal-impressjoni li l-polza ilmentata hija fil-fatt *Baby Bond*. Ir-rapprezentant xehed:

‘ngħid li għadda hafna żmien u qed nipprova niftakar. Ngħid li mill-application li qed nara fil-verità, baby bond kien għamel.’²¹

Dan huwa minħabba li l-*Proposal Form*²² ipprezentata mill-Fornitur tas-Servizz, liema formola giet anke iffirmata mill-Ilmentatur innifsu, hija titolata *‘The Baby Bond Proposal Form’*.

Taħt kontroezami, ir-rapprezentant tal-Fornitur tas-Servizz sostna li:

‘Nixtieq niċċara li jien wara li nkun daħħalt applikazzjoni bħala aġent, ma nkunx involut fl-Underwriting u lanqas fid-diskussjonijiet li jkunu saru bejn il-Middlesea Valletta u l-klijent, jiġifieri jekk eventwalment il-policy ma ħarġitx Baby Bond, dik tkun xi ħaġa li rċieva mill-Underwriting Department u mhux miegħi; għalhekk ma niftakarx. Ngħid li l-applikazzjoni tagħna Baby Bond kienet.’²³

L-Arbitru ma jara l-ebda raġuni għalfejn id-dikjarazzjoni tar-rapprezentant m’għandhiex tkun kredibbli. Kif diġà intqal, fl-ilment oriġinarjament sottomess u anke fix-xhieda mogħtija quddiem l-Arbitru fl-ewwel seduta, l-Ilmentatur m’għamel l-ebda referenza għar-raġuni li wasslitu biex allegatament irrifjuta l-*Baby Bond* offruta lilu mir-rapprezentant.

Kien proprju fil-kontroezami ta’ dan tal-aħħar u, eventwalment, minn xi dettalji fil-*Proposal Form*, li ħarġet fid-deher x’kundizzjoni li kien ibati minnha t-tifel tiegħu. Ir-rapprezentant iddikjara *‘Li qed nara hi li l-application hija fuq isem l-ilmentatur u msemmija ż-żewġt itfal.’²⁴*

Hawn l-Arbitru għandu kemmxejn dubju dwar dak dikjarat mill-Ilmentatur u dan minħabba li jaraha diffiċli li l-Ilmentatur innifsu ddikjara li ma kienx lest li jaċċetta l-*Baby Bond* offruta lilu u, fl-istess waqt iffirma dokument li ċarament kien sar b’referenza għal din l-istess *Baby Bond*. L-Ilmentatur innifsu stqarr²⁵ li hu ma kellux problema jaqra u jifhem bl-Ingliż.

²¹ P. 95

²² P. 90

²³ P. 96

²⁴ P. 95

²⁵ P. 84

Iżda, minkejja dawn id-dubji, l-Arbitru mhux ser jidhol fil-mertu dwar jekk kienx fil-verità l-Ilmentatur li rrifjuta l-*Baby Bond*, jew inkella kienx il-Fornitur tas-Servizz li għal xi raġuni jew oħra irrifjuta din l-applikazzjoni u minflok għet imbagħad maħruġa polza *Endowment with Profits*. U dan minhabba li l-mod prinċipali kif taħdem il-polza huwa l-istess wieħed, jiġifieri xorta hija polza li fiha element ta' investiment u element ta' kopertura fuq il-ħajja flimkien ma' benefiċċji oħra.

L-Ilmentatur xehed li r-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz kien *'... ġie darba għandi, spjegalna u aċċettajt u, mbagħad, reġa' ġie għaċ-ċekk u tajtu ċ-ċekk u ġabli mbagħad il-polza. Ngħid li l-ispejja kienet f'sessjoni waħda. Ngħid li meta rani ninteressa daqsxejn ruġi, għamel siegħa jispjegali l-booklet – jekk nagħmel suwiċidju, jekk niġi handicapped; nista' niehu parti mill-flus hekk, eċċ.'*²⁶

Meta mistoqsi jekk *'... kontx mingħalija li ħadt cover jekk insir handicapped, ngħid li le ma ħadtx cover jekk insir handicapped.'*²⁷

Mill-ilment hekk kif originarjament sottomess, l-Arbitru jinnota li l-Ilmentatur qed jipprova jagħti l-impressjoni li l-unika informazzjoni li għet mogħtija kienet biss l-ammont li kellu jirċievi mal-maturità u li dan kien qed jintrabat għalih permezz ta' kuntratt.

Iżda, mill-mod kif l-istess Ilmentatur issa ressaq l-argumenti tiegħu jixhed mod ieħor. Evidentement, l-Ilmentatur kien konxju tal-mod kif taħdem il-polza, kien konxju li kien qed jingħata stima, kien konxju tal-benefiċċji addizzjonali tal-polza, kien konxju tal-għan aħħari wara l-polza għax anke semma t-*'Third Pillar'*, u fuq kollox, kien konxju li l-polza fiha element ta' investiment.

Fil-fatt, meta mistoqsi dwar jekk kienx lest li jitlef dak li kien qed iħallas, hu stqarr *'... meta tinvesti tkun taf li tkun qed tiegħu ċertu riskju imma jiena mxejt fuq dik l-istima li tani hu għax jien ma kontx naċċetta.'*²⁸

Ta' min isemmi wkoll li minkejja li l-Ilmentatur qed jinsisti li ġie imwiegħed somma partikolari mal-maturità, taħt kontroezami, l-Ilmentatur iddikjara li *'... naf*

²⁶ P. 84

²⁷ P. 85

²⁸ *Ibid.*

*ċert li dan qatt ma semma' percentaġġi u qatt ma semma' li jien ser nieħu Lm17,000 jew taħt l-Lm20,000, ħa ngħidu hekk għax kieku ma kontx naċċetta.*²⁹

Fattur li kien anke ikkonfermat mir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz jgħid li, *'... ma niftakarx li kont nispjega bil-percentages.'*³⁰

Minkejja li qatt ma ssem mew percentaġġi attwali, jiġifieri jekk hux 7% jew 2%, fl-ebda ħin ma gie kkontestat li l-Ilmentatur ma kienx jaf bir-ritorn ta' qligħ fuq il-polza, li kienet fil-fatt teżisti *bonus rate*.

Kif diġà intqal aktar kmieni, l-Arbitru jsib ċertu diffikultà biex jifhem jekk dan kienx każ fejn ir-rappreżentant tal-Fornitur tas-Servizz li b'mod imprudenti emfasizza s-sabiħ u ma kienx kawt biżżejjed biex jispjega sew id-differenza bejn dak li kien garantit u dak li kien stmat, inkella kienx każ fejn l-Ilmentatur fehem biss dak li ried u ma kienx insidjuż biżżejjed biex jagħti importanza anke l-aspetti mhux garantiti tal-*quotation* avolja dawn ġew spjegati.

L-Arbitru ma jistax ma jikkunsidrax id-dikjarazzjonijiet tal-Ilmentatur li għamluha evidenti li hu kien konxju tal-mod kif taħdem il-polza offruta lilu.

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir '*compounding*' b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fis-sena ta' qabel is-sena 1994, ma kinitx xi ħaġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal 30 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 dak iż-żmien kollu speċjalment meta 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 żmien twil. Dan appart li dak iż-żmien, *bonds* għal terminu twil fil-Lira Maltija ma kinux jeżistu.

Min-naħa l-oħra, l-Arbitru jhoss li dak iż-żmien, il-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.

²⁹ p. 84

³⁰ p. 94

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

Kumpens

F'dan il-każ, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-Ilmentatur, sal-limitu ta' fejn kienu legittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tiegħu kienu li mal-maturità tal-polza kien ser jirċievi s-somma ta' €101,062.19, li iżda fid-data tal-maturità ġie offrut ferm inqas.

Iżda, ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentatur kienu kompletament legittimi, partikolarment fid-deher li l-Ilmentatur kien evidentement konxju tal-element ta' investiment tal-polza u li, fuq kollox, l-element ta' riskju f'investiment.

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.

L-Ilmentatur indika li kienet proprju s-somma kkwotata lilu li kienet il-fattur ewlieni li wasslu jaċċetta dak li kien qed jiġi offrut lilu, iżda hu ma ppreżenta l-ebda prova attwali li dak iż-żmien hu, fil-fatt, kellu xi għażla għajr polza bħal dik ilmentata jew inkella xi kont bankarju b'rati inqas.

L-argument li kieku xtara garaxx flok xtara l-polza kien imur ħafna aħjar ma jregix, għax biex tixtri proprjetà trid tħallas is-somma sħiħa max-xiri filwaqt li l-investiment fil-polza kien mifruq fuq tletin sena. Għaldaqstant, l-Ilmentatur lanqas ippreżenta xi tip ta' prova li minħabba li hu ddeċieda li jieħu l-polza offruta, hu garrab xi tip ta' *opportunity loss*.

Fuq kollox, dan kollu fid-deher tal-fatt li, appart l-element ta' kopertura fuq il-ħajja, l-Ilmentatur kellu ċ-ċans li jikkontribwixxi għat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jħallas ammont żgħir kull sena.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru ħares lejn l-andament kumpless tal-polza, ra li rendiment tagħha kien ta' iktar minn 4.3%,³¹, li fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin u, għalhekk, dan għandu wkoll jiġi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investment kien sostanzjalment garantit.

Anke kellu l-benefiċċju ta' kopertura fuq ħajtu li beda mill-ewwel gurnata tal-polza.

Għalhekk, meta qies iċ-ċirkostanzi kollha tal-każ, l-Arbitru wasal għad-deċiżjoni li mhux ekwu li jilqa' t-talba sħiħa tal-Ilmentatur, u jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħatalu bħala kumpens hija dik ta' **€5,819 (ħamest elef, tmien mija u dsatax-il ewro)**.

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' ħamest elef, tmien mija u dsatax-il ewro (€5,819) b'żieda mas-somma diġà offruta, *cioè*, mas-somma ta' €38,793.88³² u, għalhekk, iħallsu s-somma kumplessiva ta' €44,612.88 (erbgħa u erbgħin elf, sitt mija u tnax-il ewro, u tmienja u tmenin ċenteżmu).

Bl-imgħax ta' 2.15%³³ 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

³¹ P. 76

³² P. 8

³³ Rata kurrenti MRO (*Main Refinancing Operations*) tal-Bank Ċentrali Ewropew

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.

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 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.