

QO

(‘l-Ilmentatur’)

vs

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

(‘il-Fornitur tas-Servizz’)

Seduta 15 ta’ Mejju 2026

L-Arbitru,

Ra l-ilment,¹ fejn l-Ilmentatur issottometta li ma jaqbilx mas-somma li qed tigi offruta lilu mal-maturità tal-polza, u dan minhabba li wara ħamsa u għoxrin sena, din hija ferm ’il bogħod mis-somma li hu kien allegatament imwiegħed.

Huwa spjega li l-ammont imwiegħed u kkwotat kien ta’ Lm45,630.34 ekwivalenti għal €106,290. Izda meta għalqet il-polza fis-sena 2000, gie offrut ammont ferm anqas ta’ €48,393.

B’hekk, l-Ilmentatur iqis li s-somma offruta mal-maturità tal-polza hija insuffiċjenti għaliex din ma tirriflettix dak li kien imwiegħed u qed jitlob li jingħata l-ammont sħiħ ta’ €106,290 kif jgħid li gie imwiegħed.

Ra t-twegiba tal-Fornitur tas-Servizz²

“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 25640 of the nature Comprehensive Endowment Policy with Sum Assured*

¹ Paġni (p.) 1 - 7 u dokumenti annessi p. 8 - 31

² P. 38 – 42 u dokumenti annessi p. 43 - 59

("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 provide the complainant with compensation in view of the discrepancy between the quoted values.

- 2. 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.*
- 3. In the first place, the amount being requested by the complainant is based on estimates shown in the quotation provided by Bank of Valletta, which was presented by the complainant together with this complaint (fol. 13). Therefore, none of the figures which were indicated in the quotation as "estimated" could be said to have been guaranteed.*
- 4. 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.***

*Such estimates were calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end. Such bonus rates can go down as well as up, depending on the company's performance. At the time, the bonus rate was much higher than it is today, with a rate of 6.75% between 1995 – 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 it was issued according to the circumstances at the time, therefore, MMSV had acted in good faith.***

- 5. The amounts that were indicated in the quotations as "Estimated Maturity Value Including Reversionary Bonus" were 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 how the value of the Policy Account of his Policy was increasing over the years. This is so, because as was explained in the notes, it was only those bonuses which were declared by MMSV from time to time were in fact guaranteed to be paid to the complainant.

- 6. With regards to the "Terminal Bonus", this bonus is also dependent on the profit done by the Company, whereas it can be decided that after the end of the Policy's TENTH year and ten years full premia have been paid, from time to time a Terminal Bonus is allocated. Therefore, the amounts being indicated in the quotations (fol.13) as "Estimated Maturity Value Including Reversionary and Terminal bonuses" of LM33,185.70 and LM45,630.34 respectively, were likewise not guaranteed since they were highly volatile.*
- 7. In fact, the Life Policy Schedule of the Policy (presented in the complaint as fol. 20) provides that "In respect of each premium paid, LM512.48 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which may be declared by the Company from time to time." This continues to support what was provided for in the above-mentioned notes in relation to the fact that MMSV was not obliged to declare reversionary bonuses every year but once declared then they were guaranteed to be paid to the policyholder.*
- 8. Furthermore, the only amount mentioned in the Life Policy Schedule (fol. 20) was the sum assured of LM11,863, and no amounts containing the word 'Estimate' in the quotation were mentioned on this Schedule, which further shows that according to the agreement between the parties the Estimated maturity value including reversionary bonus and the estimated maturity value including reversionary bonus and terminal bonus were never guaranteed.*
- 9. At the moment that the Policy was being sold, MMSV had provided the complainant with sufficient information about the Policy, including the*

*fact that part of it was an investment and what the eventual maturity value shall be made up of and how said amount was calculated including that the bonus rates may go up or down as expressly shown in the quotations and the other documentation which was given by the Company. **Notwithstanding, the complainant is merely basing his claim on estimated maturity values without putting them in the context of all the documents provided to the complainant when the Policy was being sold to him and every year thereafter as shall be explained hereunder.***

10. *MMSV continued to act in good faith even after the Policy was issued in favour of the complainant until the maturity thereof because it always managed the MSV With Profits Fund in the best interest of the policyholders including the complainant. In fact, the said fund has been managed not only subject to the scrutiny of MMSV's executive management and investment committees, but also subject to the scrutiny of the independent actuary director of Willis Towers Watson and of the Malta Financial Services Authority. The performance of the said fund is entirely and always subject to the changes and shifts that take place in the value of the investment markets in which MMSV invests the investment premium of its policyholders. Therefore, the difference between the estimated maturity values shown in the quotation and the maturity value is merely reflective of the shift in the performance of the investment markets during the term of the Policy.*

11. *Notwithstanding the fact that the maturity value could not be equivalent to the estimated maturity values indicated in the quotations due to the said shift in the performance of the market investments, the investment part of the Policy still rendered a good return when compared to other similar investments that were available during the term of the Policy despite the fact that the return was made while there were three financial crises, besides the fact that during the year 2018, the classes of assets around the world had registered a negative income and when the Policy matured the investment markets had been substantially negatively impacted as a result of the COVID 19. In fact, the complainant made a gain in the amount of EUR18,548.98 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 3.54% and a rate of return (gross of 15% withholding tax) on investment premium amounting to 4.16%.

- 12. It also needs to be emphasised that the maturity value of the Policy is tax free and that this benefit is not applicable in other forms of regular savings where the complainant would have been otherwise obliged to pay taxes from his return.*
- 13. During the term of the Policy, MMSV always kept the complainant informed about the value of the Policy Account of his Policy and how said value was increasing every year and about the bonuses that were being declared by MMSV, which bonuses were being credited to the Policy Account of the Policy. This information was communicated to the complainant by MMSV by sending him, on a yearly basis, a Policy Account Statement together with the so-called Important Notes. Copies of the statements from 2010 till 2020 are presented as MSV DOC 4 till MSV DOC 14. As of 2001, MMSV had also started sending to the complainant, every year, a Media Release. 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 quotations could be varied depending on the performance of the investments during the term of the Policy.*
- 14. Furthermore, it needs to be noted that apart from the investment element, the Policy also provided a guaranteed life cover during the duration of the Policy. This amount was guaranteed to be paid upon death, in fact it is referred to as the 'Sum Assured' on the Policy Schedule {fol.20) with an amount of LM11,863. In addition, having a sum assured*

allowed the complainant to provide the Policy as a security to a Bank. This is evident in the pledge letter attached to this complaint as DOC. MSV 15 and 16. Another characteristic of this policy is that the investment premium, which as at the date of the maturity of the Policy had amounted to EUR29,844 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.

- 15. 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 EUR18,548.98 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.*
- 16. 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.*
- 17. 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 value shown in the Estimated Maturity letter issued one month in advance of the maturity date, provides the value as at date when the letter was issued. This implies that no estimate could crystallise the value that would be paid to the complainant on the maturity date of the policy in question because that value could only be realised on the date of maturity of the policy. Therefore, naturally the figures indicated on the quotations could not be guaranteed because the maturity value continues to change until the maturity date of the policy and therefore the Company observed its obligations according to the policy in question.*

18. *The comment made by the complaint in the online complaint (fol. 3) that "... Mapfre MSV Life b'dan qed tintrabat li tħallas jew is-Somma Bażika Assigurata jew il-Policy Account (jekk ikun hemm), skont liema minnhom ikun l-ogħla,' is the contractual obligation of MMSV and is being honoured because the maturity value in fact is the value of the policy account at the maturity date of the policy.*

*MMSV based their estimates on the investment returns at the time, and even though the investment returns were decreasing in the following years, the Company always declared 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.*

19. *MMSV maintains that the Policy was sold in accordance with the regulations that were applicable at the time when the Policy was being sold. In fact, the complainants were presented with the Statutory Notice (MSV DOC. 17) that was issued in compliance with the provisions of the Life Insurance (Statutory Notice) Regulations, 1989. The Statutory Notice set out several warnings including the right of the complainant to withdraw from purchasing the Policy and the manner to do so. This Notice was intended to give policyholders the right to withdraw from the transaction when the policyholder may have second thoughts about the policy or was allegedly pressured to purchase the policy. However, in this case, the complainants did not exercise any of the said rights set out in the Notice and consequently agreed to proceed with the Policy.*

20. *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.'

Talba għall-Preskrizzjoni

Fl-ewwel seduta tat-23 ta' Settembru 2025, ir-rappreżentant legali ta' MSV qajjem kwistjoni ta' preskrizzjoni peress li l-polza immaturat fit-13 t'Ottubru 2020 u l-ilment irregistrat ma' MSV kien datat 17 t'April 2024.³

Skont Artiklu 21(1)(c) ta' KAP. 555, l-Att li jirregola l-operat tal-Uffiċċju tal-Arbitru, il-preskrizzjoni tkun tapplika jekk l-ilment jiġi rregistrat mal-Fornitur tas-Servizz fi żmien sentejn wara li l-Ilmentatur isir jaf bih. Izda, skont il-proviso għal Artiklu 19(3), it-talba għall-preskrizzjoni trid titqajjem fl-ewwel risposta skont Artiklu 22(3)(c).

Peress li l-preskrizzjoni ma tqajmitx fir-risposta suriferita, l-Arbitru ċaħad it-talba għall-preskrizzjoni u komplata jisma' l-merti tal-każ.

Xhieda tal-Ilmentatur

'Ngħid li kont immur niddepożita l-flus tax-xogħol fil-branch ta' Birzebbuga tal-Bank of Valletta għax dak iż-żmien kont naħdem ma' missieri u ma' ħuti.

Darba avviċinani l-Manager u qalli, 'Ħa nkellmek naqra,' u għidtlu, 'Mela le!'

Dħalt fl-uffiċċju tiegħu u qalli, 'Kif ma titħajjarx tagħmel life insurance?'

Staqsejtu xi tkun u qalli li tħallas ammont fis-sena u, mbagħad, wara li tagħlaq il-ħamsa u għoxrin sena jew l-għoxrin sena, tiegħu somma. Staqsejtu x'somma niegħu u ħadimhieli u tani d-dokumenti u qalli, 'Hekk titla' – sa għoxrin sena, jekk tiġbidha, tiegħu dan l-ammont imma ma tantx jaqbillek. U jekk iddum ħamsa u għoxrin sena, s-somma titla' ferm aktar.' Għidtlu. 'Mela nipprova għal ħamsa u għoxrin sena. Fejn inkun ilni għoxrin, inħalliha sa ħamsa u għoxrin.'

Staqsejtu kif tinħadem u qalli li għandi l-premium u li meta tagħlaq wara ħamsa u għoxrin sena, niegħu s-somma ta' Lm45,000. Infatti, kitibli. Għandi kollox bil-miktub.

Ngħid li l-premium dejjem ħallastu. Jekk m'inix sejjer żball, il-premium kien ta' Lm520 Ngħid li meta, mbagħad, qlibna għall-euro, kont inħallas id-doppju. Xi €1,100 u xi ħaġa.

³ P. 8

Ngħid li bqajt inħallas regolari. U dejjem imxejt fuq li qalli hu. Jiena skola ħafna ma nafx u ħallejt f'idu, f'idejn il-Manager. Dak iż-żmien kien jisimha Middlesea.

Ngħid li tlaqt mill-iskola ta' erbatax-il sena. Kont Schreiber, Kordin, kont nitlef il-ħin. Konna mmorru għall-present. Ngħid li fl-aħħar sena kont inħallas Lm3 fix-xahar ċitazzjoni għax ma kontx immur.

Ngħid li hu qalli dak li għandi miktub: li nħallas Lm520 fis-sena u nibqa' nħallashom għal ħamsa u għoxrin sena u nieħu din is-somma ta' Lm45,000 mingħalija kienet. Għoġbitni u għamiltha.

Ngħid li qalli li jekk niġbidha qabel, ma nkunx għamilt ħafna profitt. U qalli li speċjalment l-aħħar ħames snin, tgħidx kemm tibda tiela'. U għidtlu li ser inħalliha għal ħamsa u għoxrin u mhux għal għoxrin. Qalli li nista' niġbidha qabel imma ma jaqbillix. Qalli fejn inkun ili nħallas dak l-ammont għal ċertu snin, qalli l-aħħar ħames snin imbagħad titla' ħafna aktar.

Ngħid li hu qalli, 'Iffirma hawn u ffirma hawn,' u kif beda jgħidli, għamilt. Ngħid li kont klijent tal-Bank of Valletta u kont immur darba iva u darba le, u kont nagħmel deposit ta' somma mhux ħażin kull darba,

Ngħid li jekk m'inix sejjer żball, il-Manager li ħajjarni nagħmel din il-polza kien kunjomu Frendo. Insejt x'jismu.

Ngħid li mhux jien staqsejt biex nagħmel il-polza. Jien m'għidtlu xejn.

Ngħid li kont mort nagħmel deposit u qagħad ifiehemni u peress li kont immur darba iva u darba le, qalli li kien ser ilestili l-karti u kemm niffirma. Qalli li nieħu din is-somma l-ewwel darba. Għidtlu li għoġbitni u qalli, 'Inti tiġi spiss. Ħalli nilħaq inlestilek il-karti biex meta tiġi kemm tiffirmali ħalli ma ndewmekx hawn.' Għidtlu, 'Alright'.

Ngħid li fl-ewwel meeting qalli kemm ser inħallas u kemm ser tkun is-somma wara ħamsa u għoxrin sena u għidtlu li għoġbitni. U meta rġajt mort iffirmajt il-karti. Ma qagħadx ifiehemni. Qalli, 'Issa xogħlok hu li taqbad il-premium ta' Lm520 kull sena u tinsihom. Dawn tiġi bżonnhom u wara ħamsa u għoxrin sena tarahom sbieħ.'

Ngħid li l-ewwel meeting li kelli miegħu kien dam xi kwarta. Staqsejtu xi tkun din l-insurance għax jien qatt ma kelli insurance f'ħajti. U qalli tħallas tant, u jekk niġi li mmut nithallas tant. U jien, biex niċċajta, għidtlu, 'Ma nieħu xejn jien għax inkun mejjet!' U beda jidħaq u qalli, 'Lil min tħalli warajk.'

Ngħid li, iva, fi kwarta, għoxrin minuta kkonvincieni u ddeċidejt. Dakinhar kelli 26 sena, xi haġa hekk. Dak iż-żmien kien staqsieni impejjipx u għidtlu iva u kollox nizzel. Qalli, 'Kieku taqta' s-sigaretti u twarrabhom, flok tonfoqhom sigaretti, tħallas l-insurance.' Għidtlu, 'Sewwa qed tgħidli! Tajjeb għal saħħti u tajjeb għall-but.' U niftakar kont qtajthom u għadni sal-lum ma npejjipx.

Ngħid li dak iż-żmien kont ġuvni. Ma kelli għalfejn nistaqsi lil ħadd biex nagħmel din l-insurance – missieri ma tantx kien jaf skola u ommi xejn. Meta kont għidt lil missieri qalli, 'Jien ma nifhimx fiha, staqsi lill-Manager biex jispjegalek.' Ngħid li kien jafu sew lil missieri għax fejn hemm il-bank taz-ziju tiegħi u l-ewwel klijenti tal-BOV B'Bugia konna aħna. U z-ziju ma kellux tfaġġ u nfatti ried jagħtiha lili l-proprjetà. Qalli, 'Niftaħlek ħanut jekk trid,' għax jien kont dejjem niġri miegħu.

U jien kont għadni zġħir u kont għidtlu li s-saqaf fuq rasi jdejjaqni. U qalli mela se nbiegħu lill-Bank of Valletta.

Ngħid li jien kont naħdem ma' ħuti, self-employed, wholesalers.⁴

In-Nuqqas ta' Kopja tal-Kwotazzjoni

L-Arbitru ġibed l-attenzjoni tal-Ilmentatur li kwotazzjoni⁵ mehmuża mal-ilment qiegħda f'isem (ħu l-Ilmentatur) li twieled fl-1959 u mhux f'ismu li twieled 10 snin wara.

L-Ilmentatur stqarr li (ħu l-Ilmentatur) kien ħuh akbar minnu u dik il-kwotazzjoni kien tahiellu l-Bank of Valletta biex jgħaddiha lil ħuh ħalli huwa wkoll jixtri polza bħalu.

L-Arbitru insista li jġu pprezentati l-Quotation, il-Proposal Form u l-iStatutory Notice relati ma' dan il-każ.⁶ Il-Proposal Form u l-iStatutory Notice ġew ipprezentati mill-MSV flimkien ma' dokument, Important Notes.⁷

Wara, l-Ilmentatur baqa' ma pprezentax kopja tal-kwotazzjoni relatata mal-każ tiegħu, sar rikors mill-avukat tal-Ilmentatur li qal li l-kwotazzjoni pprezentata

⁴ P. 61 - 63

⁵ P. 13

⁶ P. 67

⁷ P. 69 - 74

għalkemm tgħajjat lil hu l-Ilmentatur kienet, fil-fatt, relatata mal-Ilmentatur u kien żball min-naħa tal-Bank li uża l-isem ta' ħuh.⁸

B'digriet datat 13 ta' Jannar 2026,⁹ l-Arbitru talab lil MSV jipprovdi kopja tal-kwotazzjoni li normalment ikollhom *file* fil-tagħhom għax kienu pprezentaw biss *Important Notes*¹⁰ li normalment ikunu stampati fuq wara tal-kwotazzjoni.

B'nota pprezentata fis-27 ta' Jannar 2026, l-MSV infurmaw li fir-registri tagħhom ma sabux kopja tal-kwotazzjoni f'isem l-Ilmentatur. Però, sostnew li l-Ilmentatur kien xehed li din il-kwotazzjoni kienet ħarġet u l-kwotazzjoni f'isem ħuh kienet ħarġet ukoll, allura, ma kienx żball min-naħa tal-Bank of Valletta kif issa qed isostni l-Ilmentatur.

Fin-nuqqas ta' evidenza ta' *quotation* li fuqha huwa mibni dan l-ilment, l-MSV talbu li dan jiġi miċħud u jingħalaq.¹¹

B'digriet datat 29 ta' Jannar 2026, l-Arbitru stqarr:

‘L-Arbitru jagħmel referenza għad-digriet tiegħu tal-5 ta' Jannar 2026, għarrisposta tal-Ilmentatur tat-12 ta' Jannar 2026, għad-digriet tat-13 ta' Jannar 2026 u r- risposta tal-Fornitur tas-Servizz (MSV) tas-27 ta' Jannar 2026.

Minkejja li huwa ferm stramb li la l-Ilmentatur u lanqas MSV ma pprezentaw kopja tal-‘quotation’ illi fuqha huwa bbażat dan l-ilment, l-Arbitru ma jhossx li din il-‘quotation’ hija indispensabbli biex ikompli jisma’ u eventwalment jiġġudika dan l-ilment, peress li:

- 1. hemm provi abbondanti li din il-polza ħarġet u kienet teżisti;*
- 2. fir-risposta tal-MSV tat-2 ta' Mejju 2025, ikkonfermaw l-eżistenza tal-polza u jgħidu li minkejja l-figuri fil-‘quotation’ ma ntlewqx għal raġunijiet li mhux tort tagħhom għax dawn il-figuri kienu biss stimi, xorta l-Ilmentatur għamel gwadann ta' 3.54% p.a. li tiżdied għal 4.16% meta tikkunsidra li dawn kienu eżenti mit-taxxa.*
- 3. Huwa ċar mill-ittra tal-MSV tas-7 ta' Mejju 2024, li l-‘quotation’ originali kienet ibbażata fuq ‘coumpound rate’ ta' madwar 6.75% li ovvjament*

⁸ P. 79 - 81

⁹ P. 82

¹⁰ P. 74

¹¹ P. 83 - 85

tiggenera stima ta' valur mal-maturità madwar id-doppju tal-ammont li kien finalment offrut ibbazat fuq qligħ medju tul is-snin ta' 3.54%.

L-Arbitru jidhirlu li anke mingħajr il-prova tal-'quotation', hemm evidenza biżżejjed li l-ammont offrut mal-maturità tal-polza kien 'il bogħod sew minn dak li ġie kkwotat li, tajjeb jew ħażin, l-Ilmentatur fehem li kienu garantiti jew b'xi mod assigurati.

U, peress li f'każi bħal dawn, meta l-Arbitru ta xi kumpens, dan ibbazah bħala žieda perċentwali fuq il-valur tal-polza offrut mal-maturità mill-MSV u mhux kalkolu b'xi referenza għall-'quotation' oriġinali u, għalhekk, l-Arbitru ser ikompli jisma' l-każ u jsejjaħ smigħ ieħor għall-provi tal-MSV.¹²

Kontroeżami tax-Xhieda tal-Ilmentatur

'Qed jingħad li din il-polza saret fl-1995 u mistoqsi neskludix li stajt insejt xi ħaġa mill-ispejgazzjonijiet li ngħatawli dak iż-żmien, jew mistoqsi jekk niftakarx kollox li ntqal dakinhar, ngħid li li niftakar, u għadni niftakar sal-ġurnata tal-lum, qalli li nħallas tant u nieħu tant. Jien dak li niftakar; jien dak li bdejt nara.

Ġo moħħi baqa' jhewden dak li qalli hu. U qalli li jekk Alla jħares qatt jiġrili xi aċċident, nieħu Lm14,000 jekk m'inx sejjer żball.

Mistoqsi r-rappreżentant spjegalix din il-quotation, ngħid li le, jien ħallejt kollox f'idejn il-Manager.

Ngħid li iva, kellna diskussjonijiet verbali u kien tani dawk id-dokumenti. Tani qisu ktieb li kont tajt lil Dr Bonello. U kien ikkwotali wara ħames snin, għaxar snin – li kitibli. Il-bqija ma nafx. Li tani hu u li qalli bqajt fuqu jien.

Mistoqsi jekk waqt il-laqgħa li kelli ma' dan ir-rappreżentant staqsejtux kif minn fuq il-premiums tiegħi li ser ninvesti kif ser nagħmel ritorn, ngħid li mhux jien staqsejtu imma hu qalli li nħallas il-premium fis-sena u wara ħamsa u għoxrin sena nieħu dan l-ammont. Għidtlu, 'Tajjeb, għoġbitni.'

Qed jingħad li fl-ilment tiegħi irreferejt għall-polza Dok. A. (paġna 3) fejn għidt:

¹² P. 86 - 87

‘MAPFRE MSV Life b’dan qed tintrabat jew li tħallas is-somma bażika assigurata jew il-policy account, jekk ikun hemm skont liema minnhom ikun l-oġġla flimkien ma’ benefiċċji addizzjonali speċifikati.’

Qed jingħad li din hi kwotazzjoni mill-booklet li ingħata lili.

Mistoqsi naqbilx li din kienet il-wegħda tal-MSV, li jew nieħu s-somma bażika assigurata jew il-flus li hemm fil-policy account jekk ikun hemm.

Ngħid, kif digà għidt, li nħallas tant u wara ħamsa u għoxrin sena, nieħu din is-somma.

Qed jingħad li fl-ilment mhux hekk qed ngħid imma qed nikkwota l-polza li ngħatat lili u li kkonfermajt u qed ngħid li l-wegħda tal-MSV kienet li jew tħallas is-somma bażika assigurata jew il-policy account jekk ikun hemm.’¹³

...

Qed nigi mistoqsi jekk jien fhimthiex din il-kwotazzjoni.

Ngħid li jien ma jien nifhem xejn ta.

Mistoqsi naqbilx li dan il-preambolu ingħata lili mir-rappreżentant li bieġħli l-polza, ngħid ma nafx; digà għidt id-diskors, lili qalli li nħallas tant u nieħu tant.

Mistoqsi jekk ridtx nagħmel investiment riskjuż jew jekk ridtx ingemma’, ngħid li jien flok tfajthom il-bank, għamilt din l-insurance biex fl-aħħar nieħu din is-somma li kien qalli.

Ngħid li lili ma qallix li hemm ir-riskju. Jien bqajt fuq li qalli. Kieku qalli li kienet riskjuża, li nista’ nitlef il-kapital jew li jistgħu jonqsu, jew xi ħaġa, ma kontx nagħmilha. Mhux ser ninvesti biex jonqsuli. Jien investejt biex nagħmel gwadann.

Qed jingħad li mar-risposta tal-MSV hemm dokumenti minn Dok. MSV 4 sa Dok. MSV 14.

Mistoqsi naqbilx li jien irċevejt policy statements li juru l-bonus rates tal-kumpanija tul is-snin, ngħid li kont nirċievi kemm kont inxurjat. Għall-ewwel snin kont inxurjat ftit, imbagħad, wara ċertu snin, kienet titla’ bil-mod il-mod.

Mistoqsi jekk allura naqbilx li dawn il-policy statements kinux qed juruni l-andament tal-polza, li forsi ma kinitx sejra daqshekk tajjeb daqskemm kien

¹³ P. 64 - 65

stmat f'dawk iż-żminijiet tal-1995, ngħid li jien indunajt meta qlibna għall-euros għax kienu jibagħtuli notice biex immur inħallas u l-premium minn Lm520 għe fuq €1,000 u xi ħaġa. U meta rċevejt l-istatement, meta għalqitli, kitbuli s-somma ta' xi €49,000 u hemmhekk ikklikkja moħħi. Għidt kif jista' jkun li hawn din is-somma meta suppost is-somma tiġi fuq €90,000.

Mistoqsi tkellimtx ma' xi ħadd meta ma qbiltx mal-ammonti, ngħid li le. Ngħid li meta għalqitli qisni ttraskurajt, għidt xi darba mmur inkellimhom hemm u peress li naħdem għal rasi dejjem on the go.

Ngħid li l-premium meta qlibna għall-euros għe aktar mid-doppju imbagħad.

Qed jingħad li qed issir referenza għall-policy statements li kienu juruni kemm jiena qed nagħmel investiment kull sena. Qed jingħad li jien kont nirċevihom dawn, indunajt li l-polza ma kinitx sejra kif suppost u peress li kont busy ma kellimt lil ħadd.

Ngħid li proprjament mhux indunajt imma għidt issa fl-aħħar ħames snin – għax ilu dan li qlibna għall-euros – din tibda tiela' għax hu kien qalli li fl-aħħar ħames snin tgħidx kemm tibda tiela', sena wara l-oħra. Qalli, 'Wara ħames snin titlalek ħafna.'

Qed jingħad li jien ibbenefikajt taħt il-Life Cover tal-polza għax użajt il-polza bħala garanzija favur il-Bank of Valletta, ngħid li jien qatt ma ssellift fuqha.

Qed niġi referut għal dokument li fis-sena 2001, din il-polza kont użajtha bħala pledge lill-Bank of Valletta fuq xi loan li kont ħadt.

Mistoqsi niftakarx dan, ngħid li insejt.

Qed niġi referut għal Dok. MSV17 li huwa l-Avviż Statutorju (li kopja tiegħu ser tintbagħat wara s-seduta) u mistoqsi nikkonferma li jien ingħatajt żmien biex naqra u nistaqsi l-quotation u l-kundizzjonijiet tal-polza sabiex naħsibha, ngħid li jien ma qrajt xejn għax bl-Ingliż ma nafx. Jien anke bil-Malti, ma tantx naf għax skola ftit li xejn naf.

Ngħid li meta qalli s-somma, qalli biex naħsibha. Għidtlu, 'Sabiha, m'għandix għalfejn naħsibha għax li qed tgħidli qed noqgħod fuqu jien.'

Qed jingħad li wara jien irċevejt il-polza. Mistoqsi kienx qalli li hemmhekk għandi ħmistax-il ġurnata biex jekk jerga' jibdieli nkun nista' nikkancella, ngħid li le, ma qallix.'¹⁴

Ix-Xhieda tal-MSV

Inżammet seduta fl-10 ta' Marzu 2026, għax-xhieda tal-MSV.

Victor Farrugia, għan-nom tal-MSV, ikkonferma bil-ġurament il-kontenut tar-Risposta datata 02 ta' Mejju 2025.

Informa wkoll li ma irnexxilhomx jintraċċaw lil Joe Frendo li kien impjegat (*Manager*) tal-fergħa tal-BOV f'Birzebbugia li jidher li kien oriġinarjament il-persuna li biegh il-polza lill-Ilmentatur fil-05 t'Ottubru 1995.

Qali li Joe Frendo ilu li spiċċa mill-BOV mill-2011, u skont l-obbligi ta' *data protection*, il-bank ma żammx *records* relatati miegħu u ma jafux kif jista' jiġi kkuntattjat.

Għalhekk, l-MSV qed jistrieħu fuq ix-xhieda pprezentata.

Sottomissjonijiet Finali

L-Ilmentatur ma għamilx sottomissjonijiet finali.

Il-Fornitur tas-Servizz qal:

'Nixtieq nenfasizza li aħna nistrieħu fuq ir-risposta tas-Sur Victor Farrugia li ressaq fil-bidu tal-kawża u nixtieq nagħmel sommarju tal-każ.

L-ewwel punt huwa fuq il-kuntratt.

Huwa allegat li l-MSV wegħdet il-ħlas tal-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus.

L-MSV qed tikkontesta dan għax il-wegħda li għamlet l-MSV kienet dak li hemm ipprovdut fil-kuntratt tal-polza. Dak kien il-ftehim bejn il-partijiet, jiġifieri l-Policy Account fil-fatt eċċeda l-valur tas-Sum Assured u, allura, l-MSV kienet disposta li tħallas il-valur tal-Policy Account.

Fil-fatt, fil-Policy Schedule, li hija parti mill-kuntratt tal-polza, l-ebda stima ma kienet indikata.

¹⁴ P. 65 - 66

It-tieni punt huwa dwar il-quotation li ssemmiet waqt il-mori ta' dawn il-proċeduri.

L-ammont li fuqu qed isir l-ilment huwa bbażat fuq kwotazzjoni. Madankollu l-l-kwotazzjoni li fuqha l-ilmentatur qiegħed jagħmel l-allegazzjonijiet tiegħu ma gietx ipprezentata minnu u ma setgħetx tinstab fil-file. Iżda l-kwotazzjoni li giet ipprezentata kienet indirizzata lil ħuh.

Għaldaqstant, l-aspettattiva li kien imwiegħed ammont partikolari ma tistax tiġi sostnuta iżda hija bbażata fuq assumptions peress li l-ilmentatur ma pprezentax evidenza konkreta biex jipprova l-allegazzjoni tiegħu.

Fin-nota tiegħu li bagħat l-ilmentatur fil-mori tal-proċeduri qal li l-kwotazzjoni ħarġet f'isem xxxxx, ħu l-ilmentatur, u mhux lill-ilmentatur, minħabba żball min-naħa tar-rappreżentant. Jiġifieri hu sostna li ħarġet kwotazzjoni waħda lil ħu l-ilmentatur. Madankollu, fix-xhieda tiegħu, għamel ammissjoni ċari li l-manager tal-bank ħareġ żewġ kwotazzjonijiet distinti: waħda maħruġa lil ħuh u l-oħra maħruġa lilu.

Allura, hawnhekk qed naraw ċerta inkonsistenza fil-verżjoni tiegħu.

Fir-rigward ta' informazzjoni fuq il-quotation, ngħid li l-quotation tagħti biss indikazzjoni u ma toħloq l-ebda wegħda jew obbligu legali. Għalhekk, anke kieku l-quotation kienet indirizzata lill-ilmentatur, din ma toħloq ebda obbligu legali fuq l-MSV li tipprova l-valur tal-maturità indikat bħala estimated għaliex dawn huma biss stimi u mhumiex garantiti.

Barra minn hekk, ħdejn l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses hemm il-kliem 'if any'; fejn minbarra dan l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses kien hemm valuri oħra li jinkludi s-Sum Assured li huwa l-uniku ammont li kien garantit.

L-MSV issostni li d-differenza bejn l-Estimated Maturity Value u l-Maturity Value hija riżultat ta' ċirkostanzi li ma kinux fil-kontroll tal-MSV għax dik id-differenza seħħet minħabba taqlib fid-dinja tal-investimenti.

Nagħmel xi punti fuq il-verżjoni tal-ilmentatur.

Il-kredibilità tax-xhieda tal-ilmentatur hija wkoll ikkontestata. Fil-preżentazzjoni tal-ilment, l-ilmentatur jirrikonoxxi dokument tal-polza, jiġifieri

L-kuntratt. Fil-fatt, jikkwota d-dokument tal-polza u jiddikjara b'mod ċar li l-MSV kienet obligata tħallas jew is-somma bażika jew il-Policy Account, jekk ikun hemm, skont liema minnhom ikun l-ogħla.

Dan il-kliem, partikolarment ir-referenza għall-kliem 'jekk ikun hemm', juru ċar li l-Policy Account ma kienx element mandatorju tal-polza iżda dipendenti fuq ċerti kundizzjonijiet li huma l-bonuses. Għaldaqstant, l-ilmentatur innifsu qed jirrikonoxxi dawn il-kliem, dawn id-disclaimers li qegħdin fil-kuntratt tal-polza.

Barra minn hekk, fix-xhieda tal-ilmentatur, meta ġie mistoqsi jekk fehemx il-kontenut tal-kwotazzjoni li kien ingħata fil-bidu tal-polza, hu qal li ma fehemhiex. U dan iqajjem mistoqsija kif jista' jkun li l-ilmentatur jibbaża l-ilment tiegħu fuq dokument li ma fehemx u jgħid li ġie mwiegħed ammont vis-a-vis dak id-dokument u jgħid li ma fehemux.

Jekk l-ilmentatur ma fehemx dak id-dokument, kellu kull opportunità li jistaqsi għal kjarifika kemm mill-MSV jew mir-rappreżentant tal-bank li jirrappreżenta lill-MSV u dan in-nuqqas iservi bħala negligenza min-naħa tiegħu stess.

L-ilmentatur qed jippretendi li jieħu l-ogħla ammont fil-kwotazzjoni imma kif diġà semmejt, din ma kinitx l-unika figura li kien hemm fil-kwotazzjoni. Anke jekk il-fatt, nerġa' nsostni, li l-kwotazzjoni ma kinitx ippreżentata lilu u lanqas kienet indirizzata lilu.

Sfortunatament, kif għidna, ma tellajniex l-impjegat tal-bank, is-Sur Frendo, għaliex minħabba t-trapass taż-żmien, il-kumpanija ssib dawn iċ-challenges biex ittella' l-evidenza. Imma l-fatt li l-polza inbiegħet minn impjegat tal-bank, turi li din il-persuna ma kinitx tieħu kummissjoni u, għaldaqstant, l-ilmentatur ma ġiex ippressat biex jieħu l-polza.

Nerġa' nagħmel referenza għall-ilment tal-ilmentatur fejn isostni li l-kuntratt għandu jigi meqjus bħala null u bla effett u mhux validu minħabba li kien hemm xi kunsens ivvizzjat. Imma b'hekk, b'din it-talba, qed isejjaħ null l-uniku dokument li joħloq xi dritt fir-rigward tal-polza. Dan qed isejjaħ null il-kuntratt tal-polza u d-drittijiet li joħorġu minn dan l-istess kuntratt. U qed jibbaża l-ilment fuq quotation li ma kinitx indirizzata lilu. U li ma toħloq l-ebda obbligi legali.

Nixtieq nitkellem ukoll fuq il-benefiċċji li ħa l-ilmentatur fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

L-ilmentatur ma pprezenta l-ebda prova li dak iż-żmien kellu xi għażla ta' polza oħra differenti jew inkella kont bankarju b'rati inqas jew li soffra xi tip ta' opportunity loss. Tant hu hekk, li fix-xhieda tiegħu qal li ma riedx jidhol f'riskju imma li ried iġemma'.

Fix-xhieda tiegħu qal li hu kien imur il-bank regolarment sabiex jagħmel id-depożiti. Fil-fatt, il-polza in kwistjoni kienet prodott bla riskju, b'rizultat li jgawdi return aħjar milli kieku l-fondi nżammu f'depożitu ordinarju.

Allura, l-ilmentatur biċ-ċert li mar aħjar milli kieku għamel id-depożiti l-bank kif qal li kien jagħmel regolarment fejn b'hekk iltaqa' mar-rappreżentant tal-bejgħ.

Barra minn hekk, il-polza kienet isservi bħala Life Cover bis-Sum Assured, u permezz tas-Sum Assured, l-ilmentatur seta' wkoll joffri l-polza fuq plegġ lill-bank.

Meta staqsejnih fuq il-plegġ, l-ilmentatur qal li ma jiftakarx li għamel il-plegġ, allura, wieħed ġustament jistaqsi kif jista' jiftakar b'mod preċiż dak li allegatament sar għoxrin sena ilu imma ma ftakarx li sar il-plegġ fuq il-polza.

Jingħad ukoll li l-ilmentatur ingħata Policy Account Statements flimkien mal-Important Notes li dawn juru li minkejja li r-rati kienu neżlin minħabba kif kien sejjer is-suq, l-MSV dejjem tat l-informazzjoni kompluta lill-ilmentatur fuq l-andament tal-polza tiegħu.

Iżda kien l-ilmentatur li meta irċieva dawn id-dokumenti innota li ma qabilx mal-ammonti u ma kellew lil ħadd u, fil-fatt, fix-xhieda tiegħu qal li kienet traskuraġni min-naħa tiegħu. Qal li peress li kien busy, ma kellew lil ħadd.

Nagħmel referenza għal Dokument B, Life Link Insurance Policy Payment Scheme, anness mal-ilment. Insostni li din l-iskeda kienet ibbazata fuq il-quotations li ma kinitx indirizzata lill-ilmentatur; ma nafux jekk l-ammonti kinux illinkjati mal-ilmentatur. It-tabella ma kinitx iffirmata min-naħa tal-ilmentatur u lanqas mill-MSV. U tidher li kienet dokument informali.

Allura, kif l-ilmentatur seta' jibbaża garanzija fuq dokument li mhuwiex formalizzat?

Dan juri biċ-ċar li fil-fehma tal-MSV, l-aspettattiva li l-ilmentatur jirċievi l-Estimated Maturity Value li qed jallega li kien haqqu ma kinitx waħda legittima u tiċhad l-allegazzjonijiet tal-ilmentatur.¹⁵

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.¹⁶

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jitratta l-ammont offrut lill-ilmentatur mal-maturità tal-polza, liema ammont iwarja sostanzjalment minn dak allegatament miftiehem.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ il-polza ilmentata, x'gie mwiegħed lill-ilmentatur, u x'eventwalment gie mogħti jew offrut lill-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgħ tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan lahaqx *'l-aspettattivi raġonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaž-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għal-ilment.*¹⁷

L-Arbitru għandu quddiemu biss il-verżjoni tal-ilmentatur dwar dak li verament ġara u ntqal waqt il-laqgħa tal-bejgħ. Il-persuna li bieġhet il-polza ma ġietx intraċċata u l-Arbitru ma kellux il-benefiċċju li jisma' l-verżjoni tiegħu.

L-ilmentatur qal li hu ma fehem xejn mill-kwotazzjoni li tawh ħlief li jħallas il-premium għal 25 sena u wara jieħu l-oġġla somma kkwotata. Qal, però, li jaf li

¹⁵ P. 88 - 92

¹⁶ Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji, Kapitolu 555 tal-Liġijiet ta' Malta, Artikolu 19(3)(b).

¹⁷ Ibid. Artikolu 19(3)(c).

kellu kopertura fuq ħajtu ta' Lm14,000.¹⁸ Meta mistoqsi jekk ir-rappreżentant kienx spjegalu l-*quotation* qal *"le, jien ħallejt kollox f'idejn il-Manager"*.¹⁹

L-Arbitru għandu diffikultà jifhem jekk l-Ilmentatur fehem u ftakar dak li jaqbillu biex isostni l-każ tiegħu permezz ta' memorja selettiva jew jekk dan kienx każ ta' *'mis-selling'* min-naħa tar-rappreżentant. Jidher li kien hemm ċertu familjarità bejn l-Ilmentatur u l-*Manager* tal-Bank u dan seta' wassal biex l-Ilmentatur ma riedtx jidhol f'ċertu dettalji li għalih dehru żejda u ma fehemhomx u lanqas fittex li jifhimhom. Fil-fatt, meta qallu biex jaħsibha, wieġeb,

"Sabiha, ma għandix għalfejn naħsibha għax li qed tgħidli noqgħod fuqu jien".²⁰

L-Arbitru jkollu jistrieħ fuq id-dokumenti u, cioè, x'hemm miktub bl-iswed fuq l-abjad. Minkejja li l-Ilmentatur baqa' jsostni sal-aħħar li din is-somma għet imwiegħda lilu, huwa ma ressaq l-ebda prova ta' dan bil-miktub.

Għalkemm l-Ilmentatur jippretendi li jieħu l-ogħla somma indikata fil-kwotazzjoni daqslikieku kienet garantita, id-dokumenti ppreżentati kollha b'mod ċar iwissu li s-somom huma biss indikazzjonijiet u *'estimates'*, u li *'terminal bonus'* inkluż fl-ogħla figura kien kundizzjonat bil-kliem *'if any'*.²¹

Inoltre, hu kkonferma li ma riedx investment riskjuż:

"... Kieku qalli li kienet riskjuża, li nista' nitlef il-kapital jew li jistgħu jonqsu, jew xi ħaġa, ma kontx nagħmilha".²²

Huwa evidenti li l-Ilmentatur mhuwiex kuntent bir-ritorn li għandu minn din il-polza, iżda fl-istess waqt, ma ppreżenta l-ebda prova li dak iż-żmien kellu għażla differenti għajr polza bħal dik ilmentata jew inkella kont bankarju b'rati inqas. B'hekk, l-Ilmentatur naqas milli jippreżenta xi tip ta' prova li huwa garrab xi tip ta' *opportunity loss* minħabba li ddecieda li jixtri l-polza offruta abbażi tal-informazzjoni mogħtija.

Madankollu, l-Arbitru josserva li abbażi tal-informazzjoni li l-Ilmentatur kellu fil-mument tal-bejgħ, huwa evidenti li qed iressaq dan l-ilment minħabba l-fatt li l-

¹⁸ P. 64 – fil fatt kienet ta' Lm 11,491

¹⁹ P. 64

²⁰ P. 66

²¹ P. 13

²² P. 65

ammont offrut lilu mal-maturità tal-polza huwa ferm inqas minn dak li kien qed jistenna li jirċievi.

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir '*compounding*' b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fl-1995, ma kinitx xi ħaġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal ħamsa u għoxrin sena sħaħ.

Għalhekk, għandu jiġi kkunsidrat il-fatt li anke persuna li mhijiex daqstant intiza fil-finanzi xorta tifhem li mhuwiex f'loku li tassumi li dawn ir-rati kienu ser jibqgħu f'dak il-livell għal ħamsa u għoxrin sena, speċjalment peress li l-kontribuzzjonijiet kienu mifruxa fuq medda ta' ħamsa u għoxrin sena, għall-kuntrarju ta' '*lump sum investment*' li tiġi nvestita mill-ewwel biex b'hekk torbot ir-rati tal-imgħax għal tul ta' żmien.

L-Arbitru jifhem li polza b'hal din taħdem bil-mod kif spjegat mill-Fornitur tas-Servizz fit-twegiba għall-ilment u mhuwiex qed jiddeċiedi mod ieħor. Izda minkejja dan, iħoss li l-Fornitur tas-Servizz seta' kien iżjed kawt fil-kwotazzjonijiet li ta. Minflok stima waħda, missu ħareġ '*spectrum*' sabiex tkun ċara f'moħħ il-klijent li xejn ma huwa garantit li ser jibqa' stabbli fuq perjodu ta' ħamsa u għoxrin sena u li minħabba f'hekk, is-somma finali jaf tvarja. Fil-fatt, eventwalment bdew joħorġu tliet stimi minflok waħda.

Għaldaqstant, 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 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 mil'huqa. L-aspettattivi tiegħu kienu li, mal-maturità tal-polza, kien ser jirċievi l-oġġla somma fil-kwotazzjoni minkejja li din kienet stima u suġġetta għal *terminal bonus* li jista' ma jingħatax. B'hekk talab kumpens ta' €106,290. Però, ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentatur kienu għal kollox legittimi.

L-Arbitru jrid jasal għal kumpens ibbażat fuq ġustizzja ekwitattiva kif huwa espressament meħtieġ li jagħmel skont l-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kapitolu 555 tal-Liġijiet ta' Malta. Għalkemm huwa jrid jaċċerta li dan l-ammont ikun

ragonevoli, huwa diffiċli li jkun preċiż stante d-diversi fatturi li jridu jittieħdu in konsiderazzjoni.

L-ewwel nett, l-ammont offrut lill-Ilmentatur mal-maturità tal-polza ma kienx viċin dak oriġinarjament ikkwotat lilu, u fl-ebda ħin ma ddikjaraw li f'dak iż-żmien meta xtara l-polza seta' kkunsidra tipi ta' investimenti jew tfaddil ieħor. M'għamilx hekk għaliex ir-ritorn li kien ikun ikkwotat lilu aktarx kien se jkun inqas minn dak ikkwotat għal din il-polza. Fl-istess waqt, iżda, l-Arbitru jqis ukoll li kien il-Fornitur tas-Servizz li avviċina lill-Ilmentatur sabiex ibiegħlu l-polza.

Fuq kollox, mingħajr preġudizzju għal dak iddikjarat hawn fuq, l-Arbitru ma jarax li l-Ilmentatur għamel telf minn din il-polza. Anzi kellu gwadann ta' 3.54% bla taxxa (qligħ ta' €18,549)²³ u kellu kopertura fuq il-ħajja u anke kellu faċilità li uża l-polza billi taha bħala *pledge* għal xi self mill-bank.²⁴

Għalhekk, meta qies iċ-ċirkostanzi kollha tal-każ, l-Arbitru wasal għal deċiżjoni li ma jkunx ekwu li jilqa' t-talba sħiħa tal-Ilmentatur u minflok jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħatalu bħala kumpens hija dik ta' **€7,259.02**

Għaldaqstant, ai termini tal-Artikolu 26(3)(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' sebat elef, mitejn u disgħa u ħamsin ewro punt zero tnejn (€7259.02) b'żieda mas-somma diġà offruta, cioè, mas-somma ta' €48,392.98²⁵ u, għalhekk, tħallsu s-somma kumplessiva ta' €55,652.

B'imghax ta' 2.15%²⁶ minn ħamest ijiem tax-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

²³ P. 40

²⁴ P. 57 - 58

²⁵ P. 9

²⁶ 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 tipografici jew żbalji simili mitluba skont l-Artikolu 26(4) tal-Att, għandhom isiru lill-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi żmien ħmistax (15)-il ġurnata min-notifika tad-Deciżjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, id-Deciżjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji. 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 (Kap. 12).