Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

KAZ ASF 093/2021

RW u WW

(l-ilmentaturi)

vs

MAPFRE MSV Life plc (C15722)

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tal-11 ta' Jannar 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1] fejn, fil-qosor, l-ilmentaturi jghidu li l-mertu tal-kaz huma z-zewg poloz bin-numri 43050N u43051N li huma *Endowment Assurance with Profits* (DOK A u DOK B). Il-poloz kellhom l-istess karatteristici, fosthom, li kellhom *premium* annwali ta' Lm211.20, bl-istess dati ta' meta nxtraw u d-data minn mindu bdew u meta gew iffirmati. Il-poloz kienu jaghlqu wara 23 sena u, cioè, fit-23 ta' Gunju 2021.

Jghidu li l-bejgh sar billi gew ikkuntattjati mis-*salesman* tal-provditur tas-servizz li kien Mr Depasquale. L-ilmentaturi accettaw li Mr Depasquale imur id-dar taghhom li offrielhom polza li timmatura wara 23 sena u harguhom fuq il-hajja taz-zewg uliedhom. Il-*premium* kellu jkun ta' €199.97 kull sena ghal kull polza.

Is-*salesman* qalilhom li matul il-perjodu tal-polza kien hemm kopertura ta' Lm4,052 fuq il-hajja tat-tfal ghal kull polza. Meta timmatura u jinghaddu l-*bonuses* ser titla' ghal Lm14,085, cioè, €32,810 kull polza.

[1] *A Fol.* 1-7

Illi waqt il-bejgh tal-polza ma nghata l-ebda dubju dwar dawn il-figuri u qatt ma ssemma li dawn jistghu ivarjaw materjalment. Però, qalilhom li jista' jkun hemm varjanzi zghar u anke jistghu jiehdu somma akbar. Dawn il-figuri inghataw fuq *rough paper* u qatt ma inghatat *Life Assurance Quotation* formali fl-istadju tal-bejgh lanqas mal-mili tal-*Proposal Form.*

Illi peress li kienu qed jittrattaw ma' kumpanija serja, bhal *Middlesea*, qatt ma iddubitaw dak li qalilhom ir-rapprezentant.

Illi fil-25 ta' Gunju 1998 (Dokument C u D), jigifieri, 50 jum wara li saret il-laqgha ma' Mr Depasquale, ircevew *Life Assurance quotations* fuq *letterhead* tal-*Middlesea Life Assurance Co. Ltd*. Dan ukoll wara li s-*salesperson* ha l-firem tal-ilmentaturi fuq il-*proposal form.* Fil-fatt, il-polza giet iffirmata u mahruga qabel ma nharget il-*Life Assurance Quotation.*

Illi, ghalhekk, kull kwalifika li saret fuq wara tal-*Quotation* ma kinetx taghmel sens meta l-ilmentaturi kien ilhom 50 jum li gew konvinti mis-*salesperson* biex jixtru l-polza u kienet digà ttiehdet il-firma fuq il-*proposal form.*

Illi l-ilmentaturi m'ghaddielhom xejn hazin minn mohhhom meta raw li l-figuri gew jaqblu ma' dawk li kien semmielhom is-*salesperson*.

Illi l-ilmentaturi dejjem hallsu l-*premium* b'mod skrupluz u b'certi sagrificcji minn paga wahda u bnew l-aspettattiva legittima taghhom fuq il-figuri moghtija lilhom.

Illi permezz ta' ittra datata l-25 ta' Mejju 2021, l-ilmentaturi gew mgharrfa li kull wahda miz-zewg poloz, meta jaghlqu fit-23 ta' Gunju 2021, kienet ser trendi s-somma ta' €15,036.89 (Dokumenti E u F).

Illi din is-somma kienet tammonta ghal 45.8% tas-somma imwieghda, jigifieri, anqas b'aktar min-nofs ta' dak imwieghed lilhom.

Illi kienet ghalqitilhom polza ohra u, kontra qalbhom, kienu accettaw is-somma offruta lilhom u hasbu li l-ammont anqas minn dak li gie mwieghed lilhom kien ser jigri darba wahda biss u, ghalhekk, kienu accettaw il-hlas.

Illi issa li ghalqulhom zewg poloz ohra u regghu gew offruti somma anqas minn dik imwieghda, hadu parir u m'accettawx is-somma offruta lilhom.

Illi jsostnu li nkisru l-obbligi kuntrattwali li dahal ghalihom il-provditur tas-servizz u ma agixxiex b'*bona fede* mal-hrug tal-polza.

Illi l-agir tal-provditur tas-servizz jikkostitwixxi ingann, *malafede* u *misselling* tal-polza skont il-provedimenti tal-ligijiet ordinarji u l-Kapitlu 378 tal-Ligijiet ta' Malta.

Illi l-ilmentaturi qed jitolbu li l-Arbitru jiddikjara:

a. Li l-provditur tas-servizz m'adempixxiex l-obbligi kuntrattwali li dahal ghalihom mal-ilmentaturi;

b. L-agir ilmentat kien jikkostitwixxi agir nieqes mill-*bona fede*;

c. L-agir tal-provditur tas-servizz ma lahaqx l-aspettativi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur;

d. Jiddeciedi li jordna lill-provditur tas-servizz thallas l-*estimated maturity value* ta' Lm14,085, ekwivalenti ghal €32,810, jew somma ohra li taqa' fil-konfini tal-kelma *estimated* tal-istess somma.

e. Bl-imghax mid-data tal-maturità tal-polza sad-data tal-hlas effettiv.

f. Bl-ispejjez kontra l-provditur tas-servizz.

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

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 17,500 fir-rigward taz-zewg poloz in kwistjoni, cioè, l-*Endowment Assurance with Profits including waiver of premium benefit and funeral expenses benefit*, bin-numri 43050N u 43051N li nhargu mis-socjetà esponenti f'isem l-ilmentatur, RW, fuq il-hajjiet taz-zewg uliedu, XW u XXW rispettivament ghal 23 sena, ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity values* kif kienu indikati mis-socjetà esponenti tramite l-intermedjarju, Ruben Depasquale, fil-mument tal-bejgh tal-poloz in kwistjoni.

   Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas 'l-*estimate maturity sum'*, jigifieri, s-somma ta' Euro 32,810 (Lm14,085) jew somma ohra li taqa' fil-konfini tal-kelma '*estimated'* tal-istess somma fir-

rigward tal-poloz in kwistjoni. Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati fis-suespost.

2. Is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentaturi sofrew xi danni u, ghalhekk, huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur taghhom, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilhom ma jistax ikun dak li qed jitolbu l-ilmentaturi. Dan l-ammont hu bbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentaturi xtraw il-poloz *de quo* u mhux fuq xi garanzija bil-miktub da parti tas-socjetà esponenti.

   Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm different minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex, konvenjentement, l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati taghhom.

3. Il-kwotazzjonijiet illi s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentaturi fil-bidu tal-poloz in kwistjoni kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma '*Estimated Maturity Values'* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien.

   L-aktar fattur important li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fil-fatt, mill-*proposal form* li kien iffirma l-ilmentatur, RW, fis-7 ta' Mejju 1998 (annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 1 u Dok. MSV 2), jirrizulta car illi l-ilmentatur kien konxju illi kull polza kellha element ta' investiment u li ried il-poloz principalment ghal dik ir-raguni.

4. Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjonijiet li taw fil-bidu tal-poloz in kwisjtoni kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkustanzi

finanzjarji ta' dak iz-zmien u, cioè, skont '*the current bonus rates*' u skont il-*good market practice* ta' dak iz-zmien u mhux sempliciment fuq opinjoni tas-socjetà esponenti, u li l-ilmentaturi kienu mgharrfa b'dan kollu u, ghalhekk, agixxiet *in bona fede*, u mhux kif qed jallegaw l-ilmentaturi.

5. Fil-fatt, il-kaz iccitat mill-ilmentaturi fl-ismijiet *Pia Grech vs Mondial Travel* ma jregix minhabba illi dik tapplika meta l-kummercjant kien *in mala fede.* Is-socjetà esponenti kienet *in bona fede* meta harget il-*quotations* minhabba illi kienu bbazati fuq ir-rati tal-*bonuses* li kienu qed jigu iddikjarati dak iz-zmien kif kienu qed jaghmlu l-provdituri tas-servizzi l-ohra kollha.

6. L-ilmentaturi jirreferu ghall-'*avarija attwali bejn din l-istima li tat is-socjetà konvenuta u l-valur attwali tal-maturità tal-polza tal-mertu ta' dan l-ilment huwa aktar minn 54% inferjuri ghal dak ipprospettat*' sabiex jergghu jenfasizzaw fuq xi allegat nuqqas min-naha tas-socjetà esponenti. Però, din mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*quotations* originali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturaw l-istess poloz. Irid jinghad ukoll illi l-ilmentaturi qeghdin jaghmlu paragun bejn is-somom stmati u s-somom li gew iddikjarati mis-socjetà esponenti fl-ittri datati 25 ta' Mejju 2021 (annessi mal-ilment bhala Dok E u F), izda wiehed irid japprezza illi l-ammonti indikati fl-imsemmijin ittri ma jinkludux il-*bonuses* finali.

   Fil-fatt, il-valur attwali ta' kull polza jammonta ghal €17,500. Dan il-valur attwali huwa l-ammont dovut lill-ilmentaturi taht kull polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentaturi u mhux abbazi ta' xi decizjoni unilaterali, kif donnu jixtieq−u jimplikaw l-ilmentaturi.

7. Is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentaturi jipprovaw jargumentaw li f'kuntest ta' stimi ta' din ix-xorta, jista' jkun hemm xi percentagg li jista' jitqies ragjonevolment accettabbli ghad-differenza bejn stima u valur attwali. L-ilmentaturi jaghmlu referenza ghad-definizzjoni tal-kelma '*estimated*' hekk misjuba fl-ahhar verzjoni tar-Regoli tal-*International Chamber of Commerce UCP 600*. Din ir-referenza

mhijiex applikabbli fil-kaz odjern ghaliex primarjament ir-Regoli tal-*International Chamber of Commerce UCP 600* huma relevanti ghan-negozju bankarju tal-*letters of credit* u huma applikabbi biss jekk it-tali ittra ta' kreditu tindika espressament li hija soggetta ghal dawn ir-regolamenti.

Fit-tieni lok, fil-kaz odjern, id-differenza bejn l-istimi l-valur attwali ma kinitx tiddependi mis-socjetà esponenti imma kienu rizultat tal-prestazzjoni tal-investimenti fejn l-*investment premium* kien investit matul il-perjodu tal-poloz liema prestazzjoni kienet soggetta ghal kambjamenti u caqlieq ta' valuri fis-swieq. Fi kwalunkwe kaz, l-ebda parametru ghal differenza '*li jista' jkun ragjonevoli u accettabbli*' (*vide* paragrafu 2 tal-punt 6 tal-ilment) ma qatt gie maqbul bejn il-partijiet koncernati. Illi ghandu jinftiehem carament illi l-'*estimated bonus rates*' (isimha maghha) mhumiex garantiti u lanqas ma huma l-massimu jew il-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom. **<u>L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijiet – indikazzjonijiet ta' kif jista' jkun qed imur l-andament tal-investimenti</u>.** Kif jaf kulhadd, l-investimenti jistghu jitilghu kif ukoll jinzlu fil-valur taghhom u l-passat mhux garanzija tal-futur.

8. In oltre, irid jinghad illi fil-*quotations* li nghataw lill-ilmentaturi kien hemm distinzjoni bejn *reversionary bonuses* u *terminal bonuses* u li s-socjetà esponenti ma kinitx obbligata li thallas it-*terminal bonuses* hekk kif indikat bil-kliem '*may*' u l-frazi, '*however, as they depend on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether*'. Ghalhekk, is-socjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-ilmentaturi li mal-maturar ta' kull polza in kwistjoni huma kienu ser jircievu l-ammont ta' Lm14,085 (Euro 32,809.22) ghax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-*terminal bonus* illi forsi ma kienx ser jithallas fuq l-immaturar tal-poloz. Fil-fatt, l-<u>*estimated*</u> *maturity value including reversionary bonus* kien anqas u, cioè, fl-ammont ta' Lm10,630 (Euro 24,761.24). Ghalhekk, l-ilmentaturi ma jistghux jghidu illi l-*quotations* ma kinux ikkondizzjonati ghax fil-fatt kien hemm il-kliem '*estimated*' u '*illustration*' u kien hemm spjegazzjonijiet dettaljati. Ghalhekk ma kien hemm l-ebda garanzija bil-miktub.

9. Irid jinghad ukoll illi l-*policy schedules* ta' kull polza, li gew annessi mal-ilment, jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium 'In respect of each premium paid, Lm192.47 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.'*

   Dan ikompli juri illi mill-bidu ta' kull polza, l-ilmenaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Dan ikompli juri illi s-socjetà esponenti tat bizzejjed informazzjoni lill-ilmentaturi li l-poloz in kwistjoni kienu volatili u dan ghall-kuntrarju ta' dak li l-ilmentaturi allegaw fl-ilment taghhom.

10. Anke wara l-hrug tal-poloz in kwistjoni sal-maturità taghhom, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi **dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund* (cioè, il-fond illi jaghmel parti mill-poloz in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha** li llum jaqbzu t-80,000.

    Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollu tal-poloz. Dan qed jinghad ghaliex l-amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investimenti huwa taht skrutinju mhux biss tal-Bord, tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma wkoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA.

11. In oltre, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi fir-rigward ta' poloz bhal dawn in kwistjoni maghrufa bhala '*With Profits*', is-socjetà esponenti **tipprovdi wkoll il-garanziji li l-*bonuses* li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u, ghalhekk, ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqlieq fis-suq liema tip ta' garanzija ma tinghatax fir-rigward ta' poloz ta' natura ohra.**

    Ghalhekk, minkejja l-krizi finanzjarja li laqtet is-suq internazzjonali u minkejja li l-kundizzjonijiet ekonomici ma jkunux daqstant favorevoli f'dan il-mument ta' krizi, is-socjetà esponenti xorta wahda ma naqsitx

milli tonora l-obbligu taghha li thallas il-*bonuses* hekk kif iddikjarathom ta' kull sena. Is-socjetà esponenti dejjem agixxiet b'mod responsabbli.

12. Is-socjetà esponenti tixtieq taccenna wkoll illi hemm **grad ta' trasparenza rigward kif qed jigi investit il-*premiums* li jithallsu mill-'*With Profits*' permezz ta' *Chartbook*** li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti '*A Simple Guide to the With Profits Fund*'.

13. Irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrfa ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-poloz *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-poloz *de quo*, u kif dawn kienu qed jikbru minn sena ghall-ohra, permezz tal-*Bonus Statements* li maghhom kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes* (annessi u mmarkati bhala MSV 3), u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*. Ghalhekk, l-ilmentaturi ma jistghux jghidu illi s-socjetà esponenti qatt ma nfurmathom kif kienu qed imorru l-poloz in kwistjoni.

    Barra minn hekk, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena u l-*media releases*, kif ukoll l-ittri fuq imsemmija, jergghu jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu. Irid jinghad ukoll illi fis-16 t'Ottubru 2015, l-ilmentaturi permezz ta' ittra indirizzata lis-socjetà esponenti, talbu ghall-informazzjoni fuq numru ta' poloz li ghandhom mas-socjetà esponenti, inkluz il-poloz *de quo*, fejn fost l-informazzjoni li nghatat mis-socjetà esponenti , inghataw l-ammonti li kien hemm fil-*policy accounts* sad-data tat-2 ta' Novembru 2015. Dan ikompli jsostni l-argument tas-socjetà esponenti illi s-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrfa ezattament b'dak li kien qed jigri.

14. Irid jinghad ukoll illi bhal kull fond iehor ta' investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u ta' assi ohrajn illi gewwa fihom jinvesti l-*MMSV With Profits Fund.* L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur. Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment ta' kull polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti.

    Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh kull polza. Però, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghall-konkluzjoni li **xorta wahda dik il-parti tal-poloz in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-poloz *de quo*. Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 7,188.41 u, cioè, *average net* ta' 4.19% meta wiehed inaqqas l-*investment premium* mill-*maturity value.***

15. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, hija li l-poloz in kwistjoni kellhom **ikopru r-riskju tal-mewt** tal-*life assured* matul il-kors tal-perjodu ta' kull polza, **liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom.** L-ghan tal-poloz in kwistjoni kien li jipprovdi ***'a medium to long term tax efficient investment'***, pagament hieles mit-taxxa meta timmatura kull polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità ta' kull polza. **L-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 9,438.62 (Lm4,052).**

16. L-ilmentaturi, fl-ilment taghhom, qeghdin jallegaw illi l-bejgh u l-hrug ta' dawn il-poloz sar mis-socjetà konvenuta minghajr *bona fide* li jesigi l-Kodici Civili f'Art. 993. Però, dan l-argument ma jregix ghar-raguni illi l-

garanziji kollha illi gew imnizzlin fil-kuntratti tal-poloz gew onorati. Fil-fatt, il-kuntratt ta' kull polza in kwistjoni jghid b'mod car illi

*'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) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract.'* (emfasi mizjud). (Kopja tal-polza hawn annessa u mmarkata bhala MSV 4). Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-poloz in kwistjoni meta kull polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 17,500.

Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda kull polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra l-*'Maturity Value'* hieles mit-taxxa, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb ta' 4.19%, il-poloz ipprovdew ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

17. Illi minkejja illi l-poloz in kwistjoni fihom element ta' investiment, kif gie spjegat ampjament hawn fuq, ma jfissirx illi dawn il-poloz b'xi mod jew iehor huma regolati mill-Att dwar Servizzi ta' Investiment (Kap. 370 tal-Ligijiet ta' Malta) u regolamenti maghmula taht dan l-Att. Semmai, kull polza in kwistjoni ghandha tigi regolata mill-Att dwar il-Kummerc tal-Assigurazzjoni (Kap. 403 tal-Ligijiet ta' Malta) u regolamenti maghmula taht dan l-Att. Barra minn hekk, wiehed ghandu jiehu in konsiderazzjoni r-regolamenti applikabbli fil-mument ta' meta sar il-kuntratt tal-assigurazzjoni mal-ilmentatur, RW, u mhux ir-regolamenti t'issa. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh ta' kull polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-poloz u, cioè, tas-sena 1998. F'dan il-kuntest, tixtieq tirreferi wkoll ghat-Taqsima VII u VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) li qed jaghmlu referenza ghaliha l-ilmentaturi u taccenna li din ma tapplikax ghall-kaz odjern minhabba illi *ai termini* tal-Artikolu 45(3) tal-Kap. 378, id-dispozizzjonijiet tat-Taqsima VII tapplika biss ghal kuntratti

maghmula jew esegwiti wara l-bidu fis-sehh ta’ dawn l-artikoli. Peress illi t-Taqsima VII dahlet fis-sehh fis-sena 2000, u l-poloz inbieghu fis-sena 1998, allura, ma jista’ jkun hemm l-ebda dubju li dawn l-artikoli mhux applikabbli ghall-kaz in kwistjoni.

18. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ebda dokument taht il-poloz ma jikkontjeni klawsoli mhux gusti jew espressjonijiet projbiti *ai termini* tal-Artikolu 44(1) tat-Taqsima VII tal-Kap. 378 fuq imsemmija kif allegat mill-ilmentaturi. Barra minn hekk, l-ilmentaturi ma kinux sufficjentement cari u espliciti dwar liema espressjonijiet uzati mis-socjetà esponenti ma kinux allegatament gusti, u dan juri l-fatt illi din l-allegazzjoni, kif ukoll l-allegazzjoni illi l-agir tas-socjetà esponenti huwa wkoll abbuziv u illegali *ai termini* tal-Artikolu 45 tal-Kap. 378 tal-Ligijiet ta’ Malta, huma ghal kollox frivoli u vessatorji. Fil-fatt, is-socjetà esponenti tixtieq tirrileva illi minhabba din l-ambigwità da parti tal-ilmentaturi, kien difficli ghaliha biex taghmel difiza akkurata kontra dawn l-allegazzjonijiet.

19. In oltre, ma jistax jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet involuta f’xi prattici kummercjali mhux gusti jew skemi illeciti *ai termini* tat-Taqsima VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta’ Malta) kif dan gie allegat mill-ilmentaturi. Dan ghax is-socjetà esponenti ghamlet kollox li kienet rikjesta li taghmel mill-Awtoritajiet u *ai termini* tal-poloz.

    Barra minn hekk, ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-ilmentaturi ghax kull polza in kwistjoni kienet intiza biex tinbiegh lill-individwi bhalma huma l-ilmentaturi u, ghalhekk, is-socjetà esponenti ma kinitx ipprojbita milli tbiegh il-poloz in kwistjoni lill-ilmentaturi.

20. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hawnhekk ghandha sitwazzjoni fejn l-ilmentaturi ma kinux kuntenti bl-ammont offrut (ovvjament kien ikunu aktar kuntenti li kieku l-ammont kien aktar jew wisq aktar) u, allura, minflok accettaw ic-cirkostanzi illi huma dawk li huma, ipprovaw iwahhlu t-tort lis-socjetà esponenti. Però, is-socjetà esponenti taccenna illi hija qatt, fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-poloz bin-numru 43050N u 43051N, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b’mod qarrieqi; ma kisret ebda termini

pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidat lill-ilmentaturi fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi u m'ghandha thallas l-ebda imghaxijiet jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentaturi mis-socjetà esponenti taht il-poloz *de quo* gie irrifjutat mill-ilmentaturi.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Ra l-atti kollha tal-kaz

Sema' lill-partijiet

Jikkonsidra

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

L-ilmentaturi qajjmu diversi ilmenti, fosthom, li l-provditur tas-servizz ma mexiex b'*bona fede,* li inganna lill-ilmentaturi, m'adempixxiex ruhu mal-obbligazzjonijiet kuntrattwali tieghu u l-agir tieghu ma lahaqx l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur peress li l-ammont offrut fid-data tal-maturità tal-polza ma kienx jirrispekkja 'l-*estimate'* jew 'l-*illustration'* moghtija lill-ilmentaturi waqt il-bejgh.

Fost l-argumenti li jgib il-provditur tas-servizz hemm li l-ilmentaturi qatt ma inghataw garanzija tal-ammonti ikkwotati waqt il-bejgh u, peress li kienet inghatat biss stima, l-ilmentaturi ma jistghux jippretendu dawk l-ammonti. Il-provditur tas-servizz jghid li hu dejjem mexa b'*bona fede*, u l-ammonti murija fl-istima ma ntlahqux minhabba li l-investimenti tal-kumpanija ma marrux tajjeb minhabba ragunijiet tas-suq. Jghid ukoll li minbarra l-investiment, il-polza kellha wkoll beneficcji ohra imsemmijin fid-dettall fir-risposta tal-provditur tas-servizz.

L-Arbitru jrid jasal ghad-decizjoni tieghu billi jqis il-provi li tressqu quddiemu.

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

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

L-ilmentataturi ressqu x-xhieda[3] ta' WW, imsejha 'l quddiem bhala l-ilmentatrici.

L-ilmentatrici xehdet li huma kienu gew ikkuntattjati minn persuna biex jixtru din il-polza. Huma thajjru ghaliex irragunaw li jekk ifaddlu ftit ftit fis-sena, wara perjodu ta' 23 sena, ikunu jistghu jiehdu somma li biha jkunu jistghu jghinu lit-tfal taghhom.

Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz mar id-dar taghhom u beda jikteb kemm ser jiehdu, kif ser jinvestu, u huma thajjru. Ir-rapprezentant li kkuntattjahom kien certu Mr Depasquale. Ma kinux jafuh u kien ikkuntattjahom bit-telefon u ghamlu appuntament sabiex imur ikellimhom id-dar. Intlahaq ftehim mieghu dwar kemm setghu ihallsu fis-sena. Staqsewh kemm kienu ser jiehdu meta jaghlaq iz-zmien u qalilhom li kienu jiehdu bejn Lm14,000 u Lm15,000.

Dak iz-zmien li ghamlu l-polza, l-ilmentatrici kienet mara tad-dar u r-ragel taghha kien *cutter* go fabbrika. Spjegat li l-ewwel kienu ghamlu polza ohra fuq ir-ragel ghax qalulhom li wara 25 sena setghu jiehdu s-somma ta' Lm50,000, (somma li qatt ma raw) u, ghalhekk, kienu ghamlu din il-polza. Però, gew dizappuntati ghax meta ghalqet il-polza lanqas hadu nofs dak l-ammont.

Bezghu li fil-poloz tat-tfal jigrilhom l-istess u hadu parir biex jaraw x'jistghu jaghmlu. Huma kienu accettaw is-somma tal-maturità tar-ragel ghaliex ma kinux jifhmu.

Rega' gralhom l-istess haga fil-poloz li qed isir ilment dwarhom ghaliex flok Lm14,000, bil-*bonus* b'kollox kienu ser jiehdu €17,000. Dwar dik il-polza li kienet ghalqet u li kienet fuq ir-ragel u li hadu l-flus mad-data tal-maturità mhux qed jaghmlu ilment dwarha. L-ilment huwa dwar iz-zewg poloz imsemmija fl-ilment.

Meta kienet qed tinbiegh il-polza, ir-rapprezentant kien beda jhazzez diversi figuri fuq karta u qalilhom li kienu ser jiehdu ftit aktar jew ftit anqas minn Lm14,000. Waqt il-kontroezami, l-ilmentatrici tghid li l-*estimates* ma kinux garantiti u setghu jitilghu u jinzlu. Tikkonferma li l-*Life Assurance Quotation* ircevietha wara l-hrug tal-polza, jigifieri, fil-25 ta' Gunju 1998. Tghid ukoll li dwar l-*Important Notes*, li kienu fuq wara tal-*quotation*, hi ma tatx kazhom ghaliex

[3] *A Fol.* 100-103

kienet qaghdet fuq dak li kien qalilhom ir-rapprezentant peress li ma kinux jifhmu f'dawn l-affarijiet.

Ghamlu l-ilment fuq l-oghla figura ta' Lm14,000 ghaliex ir-rapprezentant semmielhom dik is-somma li setghet tvarja xi ftit; jew titla' ftit, jew tinzel ftit.

Tghid li ghalkemm kien qed jigi suggerit lilhom li huma kienu ghamlu gwadann ta' €7,188 kull polza, xorta wahda ma kinux sodisfatti ghaliex huma kienu qed jippretendu s-somma imweghda ghaliex dik offruta lanqas tigi 50% taghha.

Taqbel li l-polza kienet tkopri *life cover.*

Ix-xhieda tal-ilmentatrici giet konfermata minn zewgha, RW.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Il-provditur tas-servizz ressaq l-*affidavit* ta' Victor Farrugia[4] u x-xhieda ta' Reuben Depasquale.[5]

Victor Farrugia ma kienx prezenti waqt il-bejgh tal-polza u xehed mill-*file* b'mod generiku ta' kif tahdem *endowment policy*, kif ukoll spjega li l-ilmentaturi kienu inghataw diversi *quotations* flimkien ma' bosta dokumenti ohra.

Enfasizza li ma kienu inghataw l-ebda garanziji dwar l-*estimated maturity values* u kienu biss indikattivi. Il-polza kellha karatteristika ta' investiment u wkoll il-vantagg ta' assikurazzjoni fuq il-hajja. Il-provditur tas-servizz ta lill-ilmentaturi l-informazzjoni necessarja f'kull stadju. Id-dokumenti li ffirma l-ilmentatur kienu juru li l-*bonuses* ma kinux garantiti.

L-ilmentaturi inghataw ukoll zmien biex jikkunsidraw jekk jixtrux il-polza jew le wara li setghu janalizzaw dak li kien qalilhom Reuben Depasquale li kien bieghilhom il-polza. Jghid ukoll li kull zieda fis-somma ma' dik imhallsa fi *premium* kienet tigi mill-qligh li taghmel il-kumpanija u, f'dan il-kaz, kien hemm differenza bejn is-*sum assured* ta' €9,438.62 u l-ammont li bih immaturat il-polza li kien ta' €17,500. Il-bejgh tal-polza sar skont ir-regolamenti ta' dak iz-zmien u l-ilmentaturi kienu inghataw ukoll id-dritt li ma jiehdux il-polza. Il-provditur tas-servizz kien zamm mal-obbligazzjonijiet tieghu u kull sena kien jiddikjara l-*bonus* li dejjem zdied mas-somma li finalment giet dikjarata mal-maturità. L-

[4] *A Fol.* 106 *et seq*
[5] *A Fol.* 121 *et seq*

ilmentaturi kienu kull sena jigu mgharrfa bl-andament tar-rati ta' imghax li kienu jigu akkreditati lill-polza.

Mal-*quotation* kien hemm l-*Important Notes,* li kienu wkoll mahruga kull sena mal-*Bonus Statements* kif ukoll *media statements* li kienu jaghmluha cara li l-*bonuses* ma kinux garantiti.

Il-provditur tas-servizz baqa' jagixxi dejjem *in bona fede* u agixxa bl-akbar diligenza.

Minkejja li l-*maturity value* effettiv ma ntlahaqx, xorta wahda l-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti ohra u, fil-fatt, l-ilmentaturi kienu ghamlu qligh ta' €7,188.41 jew *net return* ta' 4.19% fuq kull polza.

Jista' jkun li l-investiment ma marx tajjeb daqskemm xtaqu l-ilmentaturi, izda dan ma jfissirx li kien hemm *misselling*. L-akkuzi li ghamlu l-ilmentaturi fil-konfront tal-provditur tas-servizz kienu bla bazi u, ghalhekk, dan l-ilment ghandu jigi michud.

Xehed ukoll **Reuben Depasquale** li kien il-persuna li biegh il-poloz in kwistjoni.

Filwaqt li ikkonferma d-dokumenti 5a, 5b, 6a u 6b bhala li kien hemm il-firem tieghu fuqhom, qal li l-prassi kienet li jiltaqa' mal-klijenti wara li kien jiffissa *meeting* minn qabel. Fl-ewwel *meeting* kien jispjega l-prodott u jifforma kwotazzjoni abbazi ta' dak li johrog mill-*meeting*.

F'dan il-kaz, intghazel il-*Permanent Life Assurance* li kien *Endowment with Profits.*

Kien jigi deciz xi *premium* jifilhu jhallsu l-klijenti u n-numru ta' snin li kienu ser idumu jhallsu; u minn hemmhekk, kien johrog il-*quotation*. Kien jinhareg l-ammont tas-*sum assured* li kienet tinghata f'kaz ta' mewt qabel it-terminu tal-polza. Kien jispjega xi jfisser il-*cash surrender value.* L-ammonti li kien jikteb kien jehodhom minn '*ktieb ta' rati li tohrog il-kumpanija on a regular basis'.*[6]

U kien jiddokumentahom fuq il-*quotation*:

[6] *A Fol.* 122

'Dan jirruzulta li l-polza tittermina hemm, il-klijent jiehu l-ammont u l-ammont li nkun tajthom huwa stmat matul is-snin u jibbazaw fuq is-sitwazzjoni li tkun fiha l-kumpanija u kemm ikunu sejrin tajjeb l-investimenti li tkun ghamlet il-kumpanija ghan-nom tal-klijent'.[7]

Jghid li kien jispjega li l-profitti jkunu *on a day-to-day basis* mill-investimenti tal-kumpanija. Jekk il-kumpanija ma tkunx iddikjarat *bonuses* ifisser li ma kinetx marret tajjeb u, allura, anke l-klijent ma jkunx mar tajjeb. Hu kien jaghti l-figuri a bazi tal-qligh tal-kumpanija dak iz-zmien. Jekk il-kumpanija ma kinetx tiddikjara l-*bonuses,* dawn ma jkunux garantiti.

Jiddikjara li hu qatt ma ta *rough papers* lill-klijenti izda l-*quotation*. Il-kumpanija ma kinetx tippermetti dan it-tip ta' xoghol bir-*rough papers.* Meta kien ilesti l-*quotation*, kien izomm kopja hu, jaghti kopja lill-klijenti u jghaddi kopja lill-kumpanija li kienet tohrog il-polza.

Jghid li l-ispjega tieghu kienet tkun a bazi tal-mod kif tkun sejra l-kumpanija, f'dan il-kaz, f'Mejju 1998.

Jghid li l-istima tal-*maturity value* tal-polza *including reversionary bonuses* u t-*terminal bonus*, jekk ikunu inghataw, kien stmat fil-figura ta' Lm14,085 wara 23 sena. U dan jiddependi jekk tkunx sejra tajjeb il-kumpanija. Imbaghad, jghid li ma kienx possibbli li jghid lill-ilmentaturi li setghu jiehdu bejn Lm14,000 sa Lm15,000 ghaliex dawn il-figuri ma kinux fuq ir-*rate book.* Jghid li ma setax jghidilhom kif ser tkun is-somma wara 23 sena.

Waqt il-kontroezami, jghid li lill-ilmentaturi ma kienx jiftakarhom. Jghid li hu xehed a bazi tad-dokumenti li kien ta lill-klijenti fl-1998, u l-kaz partikolari ma jiftakrux. Bil-kelma *'estimated'* kien jifhem li l-ammont ma kienx garantit ghax jiddependi fuq il-*performance* futur tal-kumpanija.

Jghid li dwar il-figura ta' Lm14,085, kien jghidilhom li din kienet is-somma li kienet qed tipprogetta l-kumpanija jekk l-affarijiet jibqghu sejrin kif kienu sejrin fl-1998. Hu ma jkunx ta percentagg ta' kemm setghet tvarja din is-somma. Kien jiggarantixxi biss il-*guaranteed sum assured.* Dak iz-zmien li biegh il-polza kien *freelancer* u fuq kull kont kien jiehu *commission.*

[7] *Ibid.*

Konsiderazzjonijiet Ohra

L-Arbitru jiddikjara mill-ewwel li l-ilmentaturi ma gabu l-ebda prova sostanzjali biex jippruvaw li l-provditur tas-servizz kien **inganna** lill-ilmentaturi u li kien sehh *misselling* tal-prodott. Izda, l-Arbitru ser iqis jekk intlahqux l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-ilmentaturi li gew mibnija mill-provditur tas-servizz fil-mument tal-bejgh u jekk dawn intlahqux fid-data tal-maturità. Biex jaghmel dan ser janalizza l-provi li tressqu quddiemu.

L-ilmentaturi jghidu li fil-mument tal-bejgh, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien qalilhom li jekk ihallsu *premium* ta' Lm211.20 ghal kull polza, meta timmatura l-polza kienu jiehdu s-somma ta' Lm14,085. Jinsistu li r-rapprezentant qatt ma qalilhom li dik is-somma setghu ma jehduhiex.

Min-naha tieghu, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz jghid li hu ma jiftakarx lill-ilmentaturi u l-kliem li qalilhom, izda mid-dokumenti jirrizultalu li hu ma kienx jaghti garanzija dwar dawn l-ammonti.

L-Arbitru jinnota li fix-xhieda tieghu, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz jghid li hu kien jiehu s-somma ikkwotata mir-*rate book* li kienet tohrog il-kumpanija, u l-figuri li kien jaghti kienu jkunu ibbazati fuq dan ir-*rate book*.

L-Arbitru mhux qed jghid li r-rapprezentant b'xi mod inganna lill-ilmentaturi, izda jifhem li ghal min ikun qed jinxurja ruhu f'dawn it-tip ta' poloz *with profits*, l-aktar haga importanti ghalih tkun kemm ser jiehu flus meta timmatura l-polza wara li jkun hallas il-*premium* ghal numru twil ta' snin. Anke jekk ir-rapprezentant b'xi mod ta' hjiel li dik is-somma ma kinetx garantita, fl-ebda hin ma qal li qalilhom li s-somma ikkwotata setghet tvarja b'ammont kbir.

Tant li mistoqsi waqt il-kontroezami jekk qalx lill-ilmentaturi li s-somma setghet tvarja b'dan il-mod, qal li hu ma kienx isemmi percentaggi. Ghalhekk huwa mistenni li minn bniedem ordinarju li mhux espert fil-qasam tal-assikurazzjoni, li jifhem li ghalkemm is-somma setghet tvarja, ma kinetx se tvarja tant li t-tamiet tieghu ghas-somma ikkwotata kienu ser jigu fix-xejn. U kif xehed ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz dawn il-figuri kienu jigu mahduma mill-kumpanija. Ghalhekk, il-kumpanija kienet qed tassumi r-responsabbiltà taghhom.

Huwa minnu li *endowment policy* tahdem kif spjegaw kemm Victor Farrugia kif ukoll ir-rapprezentant, izda m'hemmx dubju li s-*selling point* tal-polza jkunu l-figuri ikkwotati. Dawn jehlu ma' mohh dak li jkun u jibni l-aspettattivi dwarhom. L-aktar meta l-figuri jkunu hargu mill-kumpanija u, ghalhekk, l-investitur *retail* u bla esperjenza jehodhom bhala vangelu ghaliex mahrugin minn kumpanija serja u li fiha kellu fiducja.

Ghalhekk, kif kellu l-okkazzjoni jghid l-Arbitru f'diversi decizjonijiet ohra, il-kumpanija kellha toqghod attenta li meta tahdem il-kwotazzjoni din ma tkunx ambizzjuza zzejjed ghaliex fuq tlieta u ghoxrin sena setghu jigru hafna affarijiet fis-suq fejn dawn il-miri setghu ma jintlahqux kif, fil-fatt, gara.

Minn imkien ma jirrizulta lill-Arbitru li r-rapprezentant qal lill-ilmentaturi li dawn il-figuri setghu ivarjaw b'mod qawwi kif, fil-fatt, gara. Ghalkemm jghid li qalilhom li l-*bonuses* ma kinux garantiti, però, fl-ebda hin ma xehed li qalilhom li l-*estimated maturity value* setghet tvarja b'mod qawwi.

Bniedem jista' ma jinghatax garanzija u jista' wkoll jintqal lilu li l-*bonuses* jistghu ma jinghatawx dejjem, izda l-*quotation* harget fuq perjodu meta dawn kienu qed jinghataw regolarment u b'mod tajjeb u, ghalhekk, dak li jkun jifhem li, finalment, matul is-snin, anke jekk xi darba l-kumpanija ma kinetx ser taghtih *bonus*, il-miri murija waqt il-bejgh jintlahqu.

Ghal hafna klijenti zghar il-polza jqisuha bhala tfaddil u jrid ikun il-provditur tas-servizz li jispjega b'mod enfatiku li dak kien investiment li l-miri tieghu jistghu ma jintlahqux. Meta dan ma jsirx, hemm jinholqu l-aspettattivi legittimi u, galadarba l-provditur tas-servizz johloq dawn l-aspettativi, irid jonorahom.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru jqis li l-ilment huwa gust, ekwu u ragonevoli u qed jilqghu sakemm huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kif digà inghad, l-Arbitru ma giex konvint b'xi provi specifici li sehh xi forma ta' ingann jew li sar *misselling* tal-polza. Izda, l-Arbitru qed jilqa' l-ilment ghaliex l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur ma ntlahqux. Ghalhekk, il-kumpens li ser jinghata ser ikun ibbazat fuq din l-aspettattiva.

Kumpens

L-ilmentaturi stess xehdu li dwar il-figura kien intqal lilhom li din setghet tkun '*ftit aktar jew ftit anqas mill-figura ta' Lm14,000'*.[8]

Dan ifisser li din is-somma ma kinetx garantita. Fil-fatt, l-ilmentatrici xehdet li kienet taf li l-*quotations 'ma kinux garantiti ghax setghu jitilghu u jinzlu'*[9] u li '*dejjem kien hemm il-kelma li l-ammont jista' jinzel ftit jew jitla' ftit.'*[10]

Ir-rapprezentant kellu kull okkazjoni fix-xhieda tieghu jikkontesta dan id-diskors izda, filwaqt li qal li kien impossibli li weghedhom li s-somma kienet bejn l-Lm14,000 u l-Lm15,000, ftit qabel kien xehed li l-*quotation* kienet dik ta' Lm14,085.[11]

Ghalhekk l-Arbitru huwa konvint li l-verzjoni li tat l-ilmentatrici hija l-wahda korretta.

L-Arbitru jrid ghalhekk jara liema hi s-somma l-aktar gusta, ekwa u ragonevoli li jrid jaghti f'dan il-kaz. Kull kaz irid jigi deciz skont il-merti u c-cirkostanzi partikolari tieghu kif tiddetta l-ligi.[12] Ghalhekk l-Arbitru jrid jiehu c-cirkostanzi kollha tal-kaz.

Huwa minnu li l-ilmentaturi bnew l-aspettattiva fuq somma li, bejn wiehed u iehor, kienet dik ta' Lm14,000 ghal kull polza, izda l-polza kellha beneficcji ohra, fosthom, dik li setghu jippleggjawha, kellhom somma assikurata f'kaz ta' mewt, liema facilità investimenti ohra (bhal tifdil f'bank) ma kinux jaghtu.

Barra minn hekk, huma kienu ghamlu qligh mill-polza, ghalkemm mhux dak il-qligh li stennew a bazi tas-somma indikata mill-provditur tas-servizz. Barra minn hekk, ma gabu l-ebda prova li huma kellhom xi telf ta' opportunità ta' investiment iehor li seta' hallielhom qligh aktar (*opportunity loss*).

Meta qies dawn il-fatturi kollha, l-Arbitru jiddeciedi li l-ammont xieraq li ghandhom jinghataw l-ilmentaturi f'dan il-kaz huwa dak ta' €3,000 b'zieda mas-somma offruta fid-data tal-maturità u, cioè, mas-somma ta' €17,500 u,

[8] *A Fol.* 101
[9] *Ibid.*
[10] *A Fol.* 102
[11] *A Fol.* 123
[12] Kap. 555, Art. 19(3)(b)

ghalhekk, is-somma komplessiva ta' €20,500 ghal kull polza li dwarha sar l-ilment.

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

Bl-ispejjez ta' dawn il-proceduri ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji