Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 122/2021

RF

('l-ilmentatur')

vs

MAPFRE MSV LIFE p.l.c. (C 15722)

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tat-28 ta' Settembru 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentatur stqarr li f'April 1996 xtara *Life Assurance Policy with Endowments* wara li rapprezentanta tal-provditur tas-servizz qaltlu li jekk ihallas Lm400 fis-sena ghal hamsa u ghoxrin sena, hu jircievi lura s-somma ta' Lm35,157.

Sostna li minkejja li kull sena hallas l-ammonti dovuti minnu, wara li ghaddew il-hamsa u ghoxrin sena, gie avzat li ser jircievi biss is-somma ta' €41,992.79 li huwa prattikament nofs l-ammont (€81,915) imwieghed lilu permezz tal-kwotazzjoni datata 3 ta' Mejju 1996.

Qal li hu ried polza li tipprovdilu somma ghal meta jirtira u, ghalhekk, ihoss li qed jigi misruq mill-provditur tas-servizz minhabba li dan tal-ahhar qed imur kontra l-ftehim originali li jircievi s-somma ta' €81,915 mal-maturità. Insista li kieku kien

[1] Pagna (P.) 2

jaf li ser jinghata is-somma li qed tigi offruta lilu issa, certament li ma kienx jidhol f'polza ghal ritorn daqshekk baxx.

L-ilmentatur iddikjara li dan kollu gara f'perjodu hazin minhabba li issa dalwaqt wasal biex jirtira u, ghalhekk, ghandu bzonn il-flus sabiex izomm livell ta' hajja adekwat, fejn hu kien bil-ghaqal biex ikollu fuq xiex iserrah rasu galadarba ma jkunx jista' jahdem iktar.

Ghaldaqstant, minhabba li hemm differenza kbira bejn is-somma li hu qed jigi offrut u dik li originarjament giet imwieghda lilu, l-ilmentatur qed jistenna li jircievi s-somma ta' €81,915.

Ra t-twegiba[2] tal-provditur tas-servizz:

1. Illi s-socjetà esponenti tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi kien hemm diskrepanza bejn il-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni *Endowment Assurance with Profits including funeral expenses* bin-numru 28993 u l-ammont indikat bhala *estimated maturity value including reversionary and terminal bonus* fil-*quotation* datata 3 ta' Mejju 1996 li gietipprezentata mal-ilment (*fol.* 12), li inghatat minn Frances Calleja f'isem *Calleja Agius Calleja Insurance Services* bhala intermedjarju tas-socjetà esponenti ghall-bejgh tal-polza in kwistjoni. Ghalhekk, permezz tal-ilment tieghu, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas *Euro* 81,915 li tirrapprezenta l-*estimated maturity value including reversionary* u *terminal bonus* indikat fil-*quotation* fuq imsemmija. L-ilmentatur erronjament indika fl-ilment tieghu illi l-*estimated maturity value* jammont ghal 81,915 *Euros,* però, jidher car li hemm zball zghir fil-konverzjoni minn Liri Maltin ghal *Euro* ghaliex fil-verità dan jammonta ghal *Euro* 81,893.78.

   Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigi spjegat fis-suespost.

2. Dan qed jinghad minhabba illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas l-ammont li kien imwieghed bil-kuntrarju ghal dak li qed

[2] P. 25

jghid l-ilmentatur. Dan qed jinghad ghax l-obbligu tas-socjetà esponenti taht il-polza in kwistjoni kien dan li gej: ***"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) ...".*** F'dan il-kaz il-*basic sum assured* kien jammonta ghal *Euro* 20,591.66 u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien jammonta ghal *Euro* 41,992.79. Ghalhekk is-socjetà ottemprat mal-obbligi taghha taht il-polza jekk thallas *"the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account"* fl-ammont ta' *Euro* 41,992.79. Dan l-obbligu johrog mill-polza li kopja taghha qed jigi hawn anness u mmarkat bhala Dok. MSV1. Ghalhekk ukoll mhuwiex veritier dak li allega l-ilmentatur fil-*complaint email* anness mal-ilment (*fol*. 7) fejn jghid li *"MSV Life are not delivering on what they agreed to back in 1996 when I joined the policy".*

3. Il-kalkoli li qed jirreferi ghalihom l-ilmentatur huma riflessi fil-*quotation* tas-socjetà esponenti datata 3 ta' Mejju 1996 li nharget fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Il-*quotation*, kif l-isem jindika, hija biss **stima** (*estimate* jew *illustration*). Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, 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 differenti 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-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

4. Il-kwotazzjoni li giet moghtija lill-ilmentatur kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* bbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu, is-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede*.

5. Irid jinghad ukoll illi fil-*policy schedule* tal-polza, li giet annessa mal-ilment (*fol*. 17), jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium "In respect of each premium paid, Lm392.50 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 tal-polza, l-ilmentatur kien infurmat 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-ilmentatur li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghall-kuntrarju ta' dak li l-ilmentatur allega fl-ilment tieghu.

6. Irid jinghad illi anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sal-maturità taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund* (cioè, il-fond illi taghmel parti minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha li illum jaqbzu it-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollu tal-polza. 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 ukoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson,* ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA.

7. Inoltre, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' "*With-Profits*" hija tali li d-decizjoni tal-investiment tittiehed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' isir paragun mal-*Unit Linked products* li joffru l-facilità li d-decizjoni tal-investiment tittiehed direttament mill-assikurat imma, imbaghad, din m'ghandha l-ebda garanzija. B'kuntrast, taht il-metodu ta' "*With-Profits*", il-kumpanija tal-assigurazzjoni tiehu l-piz tad-decizjoni tal-investiment stante illi tipprovdi garanziji li l-*investment premium* u l-*bonus* li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u, ghalhekk, ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja ic-caqlieq fis-suq. Minkejja dan, xorta wahda hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigi investit il-*premiums* li jithallsu mill-"*With-*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*".

8. Irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgieba taghha ghax, fil-fatt, ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatur (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tad-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*. Il-"*Bonus Statements"* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. L-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena, il-*media releases*, kif ukoll l-ittri fuq imsemmija 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. Qed jigi hawn annessi kopji ta' *Bonus Statements* u ta' *Media Releases* immarkati bhala Dok. MSV2.

9. 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 caqlieq 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.

10. Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur 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 din il-polza. Però, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss

minnhom) wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investiment komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*. Fil-fatt, l-*average net rate of return* tal-polza in kwistjoni meta jitnaqqas l-*investment premium* li thallas mill-*maturity value* jammonta ghal 4.40% u, cioè, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' *Euro* 19,135.79. Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont li huwa dovut lill-ilmentatur taht il-polza *de quo*.

11. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentatur matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien barra li jipprovu *"a medium to long term tax efficient investment"* u pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza ukoll li jkun hemm beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-unika ammont li kien garantit taht din il-polza kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Lm8,840 (Euro 20,591.66) li kien jithallas lill-eredi tal-ilmentatur kieku gie nieqes matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku gie nieqes l-ghada li hallas l-ewwel *premium* fl-ammont ta' €931.75< jew jekk il-*policy account* kien anqas mis-*sum assured*. Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' €41,992.79. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis ricenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra *"l-Maturity Value"* hieles mit-taxxa, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb hafna, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari. Fil-fatt, fil-*proposal form* li giet ipprezentata mal-ilment jidher bic-car illi l-ilmentatur kien konxju li l-polza kellha aspett ta' assikurazzjoni li tkopri riskju ta' mewt ghaliex fil-parti tal-*proposal form "Reason for policy"* wahda mir-ragunijiet li l-ilmentatur kiteb kienet *"family cover".* Barra minn hekk, l-ilmentatur ried

jaghmel '*savings*' biex ikollu xi haga taht rasu meta jirtira. Dan il-fatt avvera ruhu.

12. Ghalkemm, ghall-grazzja ta' Alla, l-ilmentatur ghadu maghna, il-beneficcju tal-*life cover* kienet importanti ghall-ilmentatur minhabba illi uza l-polza bhala garanzija favur *APS Bank.* Qed jigi anness id-dokumentazzjoni kollha in konnessjoni mal-garanzija favur il-bank immarkat bhala Dok. MSV3.

13. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza u, cioè, fis-sena 1996. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie ipprezentata bl-Avviz Staturotju mahrug skont il-provvediment tar-regolament tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentatur stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jahsibha mill-gdid u jekk ikun jixtieq, jerga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmat mill-ilmentatur li qed jigi immarkat bhala Dok. MSV4.

14. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 28993, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentatur fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[3]

L-ilment ewlieni mressaq mill-ilmentatur jitratta l-fatt li hu accetta li jixtri l-polza hekk kif offruta lilu bil-premessa li mal-maturità jircievi s-somma ta' Lm35,157 u, ghalhekk, issa li ghadda z-zmien, qed jistenna li jinghata din is-somma u mhux dik offruta lilu.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz isostni li s-somma kkwotata kienet biss stima u, ghalhekk, mhux somma garantita. Dan filwaqt li jinsisti li permezz tas-somma offruta lill-ilmentatur mal-maturità tal-polza ilmentata, hu qed jonora l-obbligi tieghu taht il-polza minhabba li lest li jhallas l-oghla ammont bejn is-*sum assured* u l-*policy account.*

L-ilmentatur qed iressaq dan l-ilment a bazi tal-fatt li fil-mument tal-bejgh tal-polza, gew mibnija certu aspettattivi li kellhom jintlahqu meta timmatura l-polza biex ikollu somma ragonevoli meta jasal biex jirtira.

Biex jasal ghad-decizjoni jekk l-ilment huwiex wiehed gust, ekwu u ragonevoli, l-Arbitru jrid jara xi provi tressqu quddiemu flimkien mal-ilment u r-risposta.

Il-Verzjoni tal-ilmentatur

Fix-xhieda[4] tieghu, l-ilmentatur isostni li hamsa u ghoxrin sena ilu, kien gie ikkuntattjat mis-Sinjura Frances Calleja li uriet ix-xewqa li titkellem mieghu. Saret laqgha fejn kienet prezenti anke martu, u f'din il-laqgha hajrithom sabiex jaghmlu *Life Assurance Policy.* Kien *'... ser inhallas Lm400, dak iz-zmien, fis-sena u wara 25 sena kont ser niehu s-somma ta' Lm35,000.'*[5] L-ilmentatur jghid li hu u martu huma nies kawti hafna izda peress li lil Frances Calleja kien jafha, fdaha.

[3] Kap. 555, Art. 19(3)(b)
[4] P. 62
[5] *Ibid*.

L-ilmentatur jghid ukoll li dak iz-zmien, peress li kien *First Officer* mal-*Air Malta*, kien digà kellu polza ohra tajba li, f'kaz ta' mewt, kienet thallas is-somma ta' Lm20,000. Izid jghid li s-somma ta' Lm35,000, hekk kif imwieghda lilu, kienet wahda sabiha, u minhabba li *'Kont wasalt biex nirtira u kien se jkolli kwazi 60 sena u ghidt bully, ser ikolli Lm35,000 x'hin nirtira.'*[6]

Fl-istess waqt kien ukoll staqsa lill-istess rapprezentanta dwar kwistjonijiet relatati ma' kumpanija ohra li kien sema' dwarha mill-gazzetti, izda hi ikkonfermatlu li huma kienu differenti u l-polza offruta lilu ma kinitx l-istess haga bhal dawk li sema' dwarhom fil-gazzetti. Jghid li accetta dak offrut lilu ghax l-istampa li giet impingija lilu kienet li kien ser jiehu dak l-ammont –

'Nghid li s-somma kienet Lm35,000. Il-Lm25,000 zguri u, mbaghad, dejjem ser ikun hemm bonus u ser tkun Lm35,000. Taf tkun aktar imma Lm25,000 zgur.'[7]

L-ilmentatur isemmi wkoll li wara li r-rapprezentanta staqsietu dwar ix-xoghol tieghu qaltlu li kienet ser tghollilu l-*premium* izda hu m'accettax u ma kienx ser jixtri l-polza. Però, kien gie eventwalment deciz li dan l-istess *premium* jibqa' l-istess.

Jinsisti li l-impressjoni li hu dejjem kellu kienet li minkejja li s-somma ta' Lm35,000 setghet tvarja b'xi ftit, il-Lm25,000 kienu assigurati. Filwaqt li jammetti ukoll li ghalkemm kien intqal lilu li f'kaz ta' mewt, martu kienet tiehu s-somma ta' Lm8,800, dan ma kienx aspett daqstant importanti ghalih minhabba li hu kien digà kellu polza ohra ezistenti li tkopri dan.

Fil-kontroezami, meta mistoqsi jekk kienx konxju li l-ammonti indikati fil-*quotation* huma *estimates* u, ghalhekk, mhux garantiti, l-ilmentatur jghid li ghalih, *estimate* hija meta wiehed jikkalkola li jkun hemm avarija ta' ghaxra fil-mija u, jekk ghall-provditur tas-servizz, din tifisser xi haga ohra, lilu hadd ma qallu li l-ammont seta' ivarja b'100%. Jghid li dak li jista' ivarja huwa t-*terminal bonus* li l-kumpanija taghti fl-ahhar.

L-ilmentatur jinsisti li kieku fil-mument tal-bejgh qalulu li kien ser jinvesti s-somma ta' Lm10,000, (li hu l-ammont totali li hu investa), u wara hamsa u ghoxrin sena, jiehu biss Lm12,000, (is-somma li qed tigi offruta lilu), ma kienx

---

[6] *Ibid*.
[7] P. 63

jaccetta li jaghmel din it-tip ta' polza. Jghid ukoll li minkejja li qed jinghad li l-*Proposal Form* tinkludi referenza ghall-fatt li l-ghan tal-polza kien *savings* u *family cover,* hu ma kellux ghazla ta' x'partijiet mill-polza seta' jiehu. Hu principalment ghamel din il-polza sabiex jizdiedlu l-ammont li kellu jiehu meta jirtira, u dan anke minhabba li l-*life cover* kienet koperta b' polza ohra.

Fl-ahhar nett, ghalkemm jammetti li kien jircievi l-i*statments* relattivi, qatt ma nkwieta; kien dejjem jafda fin-nies professjonali u, fuq kollox, kellu mohhu mistrieh bl-assigurazzjoni li kienet taghtu r-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehdu Victor Farrugia permezz ta' *Affidavit,*[8] u Frances Calleja,[9] ir-rapprezentanta tal-istess provditur tas-servizz li bieghet il-polza ilmentata lill-ilmentatur.

Bhalma ntqal fir-risposta ipprezentata mill-provditur tas-servizz, fl-*Affidavit* tieghu, **Victor Farrugia,** ta spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem *endowment policy*. Barra minn hekk, Farrugia isostni li, fuq kollox, minkejja li l-*maturity value* fir-rigward tal-polza li qed isir ilment minnha huwa inqas mill-*estimated maturity value* li gie kkwotat fil-mument tal-bejgh tal-polza, xorta irrizulta li meta tnaqqas l-*investment premium* li thallas mill-*maturity value,* l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 19,135.79, jigifieri, *average net return* ta' 4.40%.

Dan filwaqt li l-ilmentatur ghamel ukoll uzu mill-beneficcju tal-*life cover* meta din l-istess polza intuzat bhala garanzija favur l-*APS Bank* bejn il-25 ta' Jannar 1997 u l-11 ta' Novembru tal-istess sena.

Frances Calleja xehdet li tiftakar li marret darbtejn ghand l-ilmentatur. L-ewwel darba wrietu kif tahdem il-polza, u t-tieni darba saret l-applikazzjoni u nbeda l-process. Spjegat li kienet dejjem tibda billi taghti ezempju u dejjem tghid li l-ammont ta' *premium* u l-perjodu taz-zmien setghu jinbidlu.

Tghid li spjegat lill-ilmentatur permezz ta' ezempju skont ir-rati tal-kumpanija; u wara spjegatlu kif tahdem: fejn il-flus li kien ser ipoggi kienu jinqasmu fil-*life*

[8] P. 67
[9] P. 71

insurance - li hija s-somma li l-kumpanija thallas f'kaz ta' mewt - u l-*investment* - li huwa l-*policy account* fejn fih ser jidhlu l-flus li hu kien ser ipoggi wara li jigu mnaqqsa xi *charges*, flimkien mal-*bonuses* li jigu iddikjarati kull sena.

Ix-xhud tghid ukoll li *'Jiena tajtu estimates fuq il-projections tal-kumpanija u spjegajtlu li dawn huma estimates, però, il-mantra tieghi hi li dawk jigu guaranteed once li jigu kkwotati mill-kumpanija kull sena.'*[10]

Dwar l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonuses* li dakinhar kien jammonta ghal Lm25,569, ix-xhud tghid li kienet spjegat lill-ilmentatur li dawn kienu biss *projections* tal-kumpanija u li kienu jiddependu mill-*underlying investment performance* u li jigu garantiti biss meta jigu kkwotati l-*bonuses* kull sena. Tinsisti li *'... qatt m'ghidtlu li zgur ser jiehu l-Estimated Maturity Value including Reversionary Bonuses ghax dawn kull sena ser jigu ddikjarati.'*[11]

Tghid ukoll li dejjem qalet li meta ssir polza ta' dan it-tip, dak li hu garantit hija s-*sum assured* li tista' tithallas mill-ghada stess, u li l-ammonti l-ohrajn huma sempliciment *projections* tal-kumpanija, huma *estimates* u, ghalhekk, mhux garantiti.

Meta fil-kontroezami, ix-xhud giet mistoqsija dwar l-istampa sabiha li giet impingija lill-ilmentatur dwar l-ammonti li hu kellu jircievi, u jekk b'dawn kinitx taghtu *false expectation*, ix-xhud tghid li hi dejjem hadmet fuq il-*projections* li kienu jinghataw lilha mill-providtur tas-servizz u ikkwotat il-figuri skont ir-rati moghtija lilha. Meta giet ukoll mistoqsija dwar jekk kinitx spjegat lill-ilmentatur xi tfisser il-kelma '*estimate'* u jekk din setghetx tvarja bil-kbir, ix-xhud tghid li dak iz-zmien kienet qalet li jista' jitla' u jinzel, u jekk l-ilmentatur staqsiha setax jinzel b'1%, hi kienet tghidlu iva anke *zero.* Tinsisti li l-istess affarijiet li kienet tghid dakinhar, ghadha tghidhom sal-lum.

Dwar jekk lill-ilmentatur kinitx taghtu ezempju li l-flus in kwistjoni seta' ma jiehu xejn fuqhom, ix-xhud tghid li le, minhabba li dak li huwa garantit hija s-*sum assured*, kemm f'kaz ta' mewt kif ukoll mal-maturità.

Tghid ukoll li hi kienet konxja tal-fatt li l-ilmentatur kien digà kellu *life insurance* mal-*Air Malta* u li dak li kien qed ifittex kien *endowment* biex meta jigi biex jirtira

[10] P. 71-72
[11] P. 72

jkollu somma flus, izda dakinhar, il-poloz li kienu qed jigu offruti kienu jinkludu l-*life insurance*, liema aspett ma setax jigi eliminat.

Barra minn hekk, ix-xhud iddikjarat li:

'Jiena certa, kif qed jaghmilli l-mistoqsijiet issa s-Sur RF, li dakinhar kien staqsieni hafna affarijiet u jiena wegibt li kienu accettabbli ghalih, kif kienu l-affarijiet. Jien naf li s-Sur RF hu bniedem ta' certa intelligenza u anke s-Sinjura FF, ghax nafhom sewwa u, allura, jista' jassumi li jien qatt ma kont ser nipprova nidhaq bihom.'[12]

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment huwa l-mod kif inbieghet il-polza u x'aspettattivi legittimi inholqu lill-ilmentatur dakinhar li nbieghitlu l-polza.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza ilmentata, x'gie mwieghed lill-ilmentatur u x'eventwalment gie moghti jew offrut lilu mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgh tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan lahaqx *'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.'*[13]

L-ilmentatur qal li fil-prezenza ta' martu kien intqal lilhom li jekk ihallsu s-somma ta' Lm400 fis-sena, kienu jiehdu s-somma ta' Lm35,000 fid-data tal-maturità, cioè, wara hamsa u ghoxrin sena. Qal li minkejja li hu kien digà kellu xi tip ta' polza tal-assigurazzjoni offruta lilu mill-post fejn kien jahdem, zied jghid li *'... kienet somma sabiha Lm35,000 dak iz-zmien. Kont wasalt biex nirtira u kien se jkolli kwazi 60 sena u ghidt bully, ser ikolli Lm35,000 x'hin nirtira.'*[14]

Fl-istess waqt, ghalkemm insista li s-somma kkwotata lilu kienet ta' Lm35,000, qal ukoll li:

'Il-Lm25,000 zguri, u mbaghad, dejjem ser ikun hemm bonus u ser tkun Lm35,000. Taf tkun aktar imma Lm25,000 zgur.'[15]

[12] P. 74
[13] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[14] P. 62
[15] P. 63

Il-figuri li l-ilmentatur qed jirreferi ghalihom huma dawk ikkwotati wkoll fil-*Life Assurance Quotation*[16] li giet ipprezentata mal-ilment; is-somma ta' Lm25,000 hija l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* li precizament huwa kkwotat bhala Lm25,569, filwaqt li s-somma ta' Lm35,000 hija l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonsues* li tammonta ghal Lm35,157.

Kemm fit-twegiba ghall-ilment, kemm fl-*Affidavit* ta' Victor Farrugia, kif ukoll fix-xhieda ta' Frances Calleja, il-provditur tas-servizz enfasizza li l-figuri msemmija mill-ilmentatur, kif ukoll dawk ikkwotati fil-*Life Assurance Quotation,* huma stima li kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz qalet li ma kinux ammonti garantiti.

Fix-xhieda taghha kompliet tghid:

'Jiena tajtu estimates fuq il-projections tal-kumpanija u spjegajtlu li dawn huma estimates, però, l-mantra tieghi hi li dawn jigu guaranteed once li jigu kkwotati mill-kumpanija kull sena. Once li jigu kkwotati, dawk jigu guaranteed sakemm il-polza ma titwaqqafx ... Jigifieri, kull sena l-kumpanija tiddikjara l-bonuses u hu jkun jista' jkun jaf kemm jitilghulu l-interessi kull sena.'[17]

Huwa minnu li l-ilmentatur seta' kien konxju tal-fatt li l-figura kkwotata lilu hija *estimate*, meta qal:

'Mistoqsi naqbilx li jien kont konxju li l-ammonti indikati fil-quotation (a fol. 12) huma estimates, u ghalhekk ma kinux garantiti, nghid li ghalija 'estimate' hu bniedem qed jikkalkula u ser ikollu avarija ta' 10%? Issa, jekk ghall-insurance tfisser xi haga ohra, lili hadd ma qalli li seta' jvarja b'100%. Li jista' jvarja hu t-terminal bonus li taghti l-kumpanija fl-ahhar.'[18]

Dan ifisser li filwaqt li l-ilmentatur kien jaf li l-figura ahharija tista' tvarja ma stenniex li tvarja daqshekk bil-kbir.

---

[16] P. 12
[17] P. 71 - 72
[18] P. 63

Jidher bic-car li ghalkemm l-ilmentatur kien jaf li jinghata *bonus,* ma kienx jaf id-differenza bejn it-termini *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus*. Fil-fatt, kif digà gie kkwotat aktar kmieni, hu qal li

'Il-Lm25,000 zgur u, mbaghad, dejjem ser ikun hemm bonus u ser tkun Lm35,000. Taf tkun aktar imma Lm25,000 zgur', u

'Li jista' jvarja huwa t-terminal bonus li taghti l-kumpanija'.

L-ilmentatur kien tal-hsieb li l-*bonus* moghti lilu huwa biss it-*Terminal Bonus* li l-provditur tas-servizz kien jaghti fl-ahhar u li kien proprju dan l-ammont li seta' jvarja.

Kien konvint li l-ammont ta' madwar Lm25,000 kien ser jiehdu. Fil-fatt, hu sostna li

'... l-impressjoni li kelli kienet dejjem li fl-ahhar dawk il-Lm35,000, seta' jvarja xi ftit imma l-Lm25,000 kienu assigurati.'[19]

Hu insista li kieku kien jaf li ser jircievi biss is-somma eventwalment offruta lilu mal-maturità, ma kienx jacetta il-polza hekk kif offruta lilu –

'... li kieku at that point qaltli li jista' jkun li jien ser ninvesti Lm10,000 (ghax daqshekk investejt) u, wara 25 sena, niehu biss Lm12,000 – l-ammont li tawni illum – ma kontx naghmilha. Hi qaltli li dawn il-Lm25,000 ser nehodhom.'[20]

Il-figuri ikkwotati lill-ilmentatur kienu s-*selling point* tal-polza.L-ilmentatur kellu fiducja fir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz, anke minhabba li hu kien digà jafha qabel avvicinatu sabiex tbieghlu l-polza.

Certament li l-ilmentatur bena l-aspettattivi tieghu fuq il-figuri kkwotati lilu mir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz, liema figuri kienu ibbazati fuq ir-rati mahruga u addottati mill-provditur tas-servizz innifsu. Ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz stqarret li:

[19] *Ibid*.
[20] *Ibid*.

'Jien dejjem hdimt fuq il-projections li taghtina l-kumpanija, li at that point, hekk kienu ghax jekk tara l-bonuses over the years inti tkun taf anke l-percentage tal-interessi. Jiena ikkwotajt skont ir-rates tal-kumpanija.'[21]

Ghalhekk, bla dubju, li r-responsabbiltà tal-mod kif tinghata stima taqa' fuq il-provditur tas-servizz. Jirrizulta bic-car li l-istimi hekk kif mahduma u moghtija ma kinux realistici ghaliex dan l-investiment fit-tul mhuwiex kwistjoni ta' investiment li sempliciment jista' jitla' kif ukoll jinzel, izda, kwistjoni fejn mal-maturità, is-somma kkwotata bhala stima tista' tvarja b'mod sostanzjali.

Meta professjonist fil-qasam qed jittratta ma' dan it-tip ta' investiment, jaf li s-suq huwa volatili ferm, u li minhabba li d-data tal-maturità tkun ferm 'il boghod, l-andament jista' jvarja mhux bi ftit. Ghalhekk, kien krucjali li l-provditur tas-servizz ikun kawt fil-mod kif tinghata stima.

Barra minn hekk, l-Arbitru jhoss li, fuq kollox, il-fatt li fil-kwotazzjoni moghtija lill-ilmentatur tintuza l-kelma *'estimated',* zgur li mhuwiex bizzejjed. L-ilmentatur ma kien fl-ebda hin mistenni minnu li jifhem li permezz tal-kelma '*estimated*', is-somma li ser tithallas lilu fid-data tal-maturità kienet ser tvarja bil-kbir. Huwa l-obbligu tal-provditur tas-servizz u tar-rapprezentanti tieghu li jaraw li klijent prospettiv, f'dan il-kaz, l-ilmentatur, jinghata l-informazzjoni dwar il-mod kif tahdem din il-polza, u dan fit-totalità taghha, b'mod dettaljat u fi kliem semplici li facilment jigi miftiehem.

Il-'*Life Assurance Quotation*' ipprezentata lill-ilmentatur ma tinkludix id-dettalji kollha dwar il-mod kif tahdem din il-polza u, ghalhekk, l-ilmentatur bena l-aspettattiva legittima tieghu fuq il-figuri ikkwotati.

Kif anke gie deciz mill-Arbitru f'kazijiet simili, li anke gew ikkonfermati mill-Qorti tal-Appell,[22] galadarba l-provditur tas-servizz holoq aspettattiva lill-konsumatur, din ghandha tigi onorata.

Ghalhekk, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli, u ser jilqghu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

---

[21] P. 73

[22] *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life plc,* 25 ta' Marzu 2019

Kumpens

F'dan il-kaz, l-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentatur ma gewx milhuqa. L-aspettattiva tal-ilmentatur kienet li mal-maturità tal-polza kien ser jircievi tal-anqas is-somma ta' madwar Lm25,000 u li fid-data tal-maturità gie offrut ferm anqas.

L-Arbitru jrid jasal ghal kumpens li jrid ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif huwa sanzjonat jaghmel espressament permezz tal-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555. Filwaqt li jara wkoll li dan l-ammont ikun ragonevoli, dan ma jistax ikun wiehed preciz minhabba li hemm diversi fatturi li jridu jigu ikkunsidrati.

L-ilmentatur stqarr li:

'... kieku jien kont naf jew kelli indikazzjoni li ser tvarja b'daqshekk, kont nahsibha. Kont nghid ha nixtri flat. L-expectation li tatni din l-agenta li giet tbieghli l-policy kien li ser niehu dan l-ammont. Kieku ghamilthom il-bank dak iz-zmien kienu bit-3%.'[23]

Minkejja din id-dikjarazzjoni, l-ilmentatur ma pprezenta l-ebda prova li garrab xi tip ta' *opportunity loss.* Fuq kollox, wiehed ma jistax jinsa l-fatt li kieku ghazel li minflok jaghmel din it-tip ta' polza, jixtri proprjetà jew inkella jaghmilhom il-bank, kien ikollu jaghmel dan b'somma kapitali f'daqqa u mhux ihallas ammont zghir kull sena ghal hamsa u ghoxrin sena.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha kien ta' aktar minn erbgha fil-mija[24] li, fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin u, ghalhekk, dan ghandu jigi ukoll ikkunsidrat.

Dan minbarra l-fatt ukoll li l-ilmentatur ghamel uzu, kif gustament seta' jaghmel, mill-beneficcju tal-*life cover* meta l-polza intuzat ghal ftit zmien bhala garanzija[25] favur l-*APS Bank.*

Ghalhekk, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentatur hija dik ta' €6,700.

---

[23] P. 64
[24] P. 70
[25] P. 56

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c.* thallas lill-ilmentatur is-somma ta' sitt elef u seba' mitt ewro (€6,700) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €41,992.79,[26] u, ghalhekk, thallsu s-somma kumplessiva ta' €48,692.79.

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

L-ispejjez ta' dan il-kaz huma ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

---

[26] P. 8