Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 131/2021

DO

('l-ilmentatur')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tal-5 ta' Dicembru 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentatur isostni li, wara li kien sema' hafna reklami tal-provditur tas-servizz fuq il-mezzi tax-xandir, kien iddecieda li jaghmel il-polza tal-assikurazzjoni li dwarha qed jaghmel l-ilment. Huwa xtara din il-polza biex meta t-tifel tieghu jaghlaq sitta u ghoxrin sena, ikun f'pozizzjoni li jkun jista' jghinu. Kien tkellem ma' Matthew Bonello, dak iz-zmien direttur tal-kumpanija *Financial Planning Services Limited,* fejn ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz issugerielu li jaghmel *Endowment with Profits Policy*.

Qal li Bonello hariglu *Life Assurance Quotation*, fejn qallu li jekk ihallas *premium* ta' Lm179.90 fis-sena ghal hamsa u ghoxrin sena, il-polza tkun qed taghtih kopertura fuq il-hajja ghas-somma ta' Lm4,000 (€9,317.60,) u wara dan iz-zmien, jircievi lura bejn wiehed u iehor Lm15,442 (€35,970.59). Zied jghid li minhabba li ma kienx ilu li zzewweg, dan kien impenn kbir, meta tikkunsidra wkoll spejjez ohra li kellu fis-sena. Izda, meta qies ir-ritorn kif spjegat lilu, iddecieda li jaghmel din il-polza u eventwalment gew kompluti l-formoli mehtiega.

[1] Pagna (P.) 4

Izda f'Awwissu 2021, gie infurmat mill-provditur tas-servizz li l-polza in kwistjoni kienet ser taghlaq f'Settembru tal-istess sena b'valur ta' €15,369.46. Meta mar jitkellem dwar dan mar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz fil-fergha ta' Birkirkara, qalulu li meta mas-somma kkwotata jizdied il-*bonus* finali, il-valur attwali tal-polza mal-maturità kien ser jammonta ghal €18,258.

L-ilmentatur kompla jghid li meta sab il-*quotation* li kienet giet moghtija lilu fl-1996, induna li l-ammont li kien qed jigi offrut mal-maturità kien in-nofs ta' dak ikkwotat lilu meta giet mahruga l-polza. Stenna d-data tal-maturità tal-istess polza u informa lill-provditur tas-servizz li hu ma kienx qed jaqbel mal-ammont offrut minhabba li a bazi tal-*quotation* mahruga lilu gie mwieghed somma akbar u, ghaldaqstant, jistenna li jircievi dak li originarjament kien imwieghed.

L-ilmentatur ammetta li jifhem li fil-*quotation* giet uzata l-kelma *'estimated'*, izda stqarr li meta tintuza din il-kelma, jifhem li l-valur ikun qrib, jigifieri, ftit iktar jew ftit inqas. Minhabba li s-somma finali li qed tigi offruta lilu hija 49.24% inqas minn dak imwieghed originarjament, ihoss li gie zgwidat u mqarraq billi inghata stampa sabiha u li issa dak li kien qed jigi offrut kien differenti hafna minn dak li kien imwieghed. Qal li jhoss li l-provditur tas-servizz ghamel *sales drive* billi dak iz-zmien irreklama prodotti u minkejja li ta stampa sabiha b'figuri attraenti, fl-ebda hin ma ntqal li l-ammont finali seta' jkun in-nofs ta' dak ikkwotat originarjament.

L-ilmentatur insista li ghamel sagrificcju kbir sabiex hallas il-*premium* dovut ghax dejjem emmen li mal-maturità, kien ser ikun f'pozizzjoni ahjar u, ghalhekk, illum ihoss li l-provditur tas-servizz ma mexiex bil-*bona fede,* u bl-ammont offrut ma lahaqx l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tieghu.

Ghaldaqstant, l-ilmentatur qed jitlob[2] li l-provditur tas-servizz jonora l-*quotation* mahruga minnu stess u jhallas il-valur tal-maturità li jammonta ghal tal-anqas Lm15,442, ekwivalenti ghal €35,970.59, u dan bl-imghax legali mid-data tal-maturità tal-polza sad-data tal-hlas effettiv.

Ra t-twegiba[3] tal-provditur tas-servizz li tghid:

[2] P. 4
[3] P. 73

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 18,269.96 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit*, bin-numru 31380 ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite Matthew Bonello f'isem *Financial Planning Services Ltd* fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentatur Euro 35,970.59 jew somma ohra li l-Onorabbli Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji jidhirlu xieraq, ekwu, gust u opportun fir-rigward tal-polza bin-numru 31380.

2. Illi jrid jinghad illi l-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentatur minn ***broker*** u cioè minn Matthew Bonello f'isem *Financial Planning Services Ltd,* li fil-fatt kellha licenzja ta' *insurance broker.* F'dan ir-rigward, huwa risaput li ***l-broker* huwa l-agent tal-assikurat mhux tal-kumpanija assikuratrici u kwindi informazzjoni moghtija lill-assikurat mill-*broker* ma hix meqjusa bhala informazzjoni moghtija mill-assikurazzjoni** u ghalhekk is-socjetà esponenti m'hijiex responsabbli ghall-azzjonijiet u ommissjonijiet ta' *Financial Planning Services Ltd vis-a-vis* l-ilmentatur u r-relazzjoni tas-socjetà esponenti mal-ilmentatur hija irregolata limitatament mill-kuntratt tal-polza innifsu flimkien mal-*proposal form.* Fil-fatt, wiehed irid iqis illi skont kif qal l-ilmentatur fl-ilment (*fol.* 4), l-ilmentatur stess ghazel li javvicina lis-Sur Matthew Bonello.

3. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u cioè qabel il-hrug tal-polza, fil-mument tal-hrug tal-*quotations*, fil-mument tal-hrug tal-polza permezz tat-*terms and conditions* tal-polza in kwistjoni, kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.

4. F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentatur ma sofra l-ebda danni u ghalhekk ma jimmeritax illi jircievi kumpens oltre il-*maturity value* li diga gie offrut mis-socjetà esponenti fl-ammont ta' Euro 18,269.96 u dan ragunijiet li ser jigu spjegati aktar 'l isfel.

5. L-ammont mitlub mill-ilmentatur huwa ibbazat biss fuq **<u>stima</u>** (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatur xtara l-polza de quo. 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* li kienu msemmija fil-*quotation* ikunu 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 javvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

6. L-istima datata 20 ta' Settembru 1996 (*fol.* 13 tal-process), li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmenttur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. **<u>Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma "*Estimated Maturity Values"* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien.</u>** Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investiment kien hafna iktar ghola mil-lum. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-istima li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta 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-ilmentatur kien mgharraf b'dan kollu permezz **<u>tal-istima u l-*important notes*</u>** u ghalhekk is-socjetà esponenti agixxiet *in bona fede.*

7. F'dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat, illi l-element ta' investiment fil-polza in kwistjoni u ghalhekk il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit johrog b'mod car mill-*quotation* minhabba illi juri li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjusttost wiesa' ta' avarija, nghidu ahna s-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew bi valur wiehed fl-ammont ta' Euro 26,161.19 (ekwivalenti ghal Lm 11,231) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 35,970.18 (Lm15,442). Ghalhekk, ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma

kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 9,317.49 (Lm4,000). Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura wiehed isaqsi liema ammont kellu ikun l-ammont garantit dak ta' Euro 26,161.19 jew Euro 35,970.18? Jirrizulta illi l-ilmentatur ibbaza l-ilment tieghu fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*. L-ilmentatur jirreferi ukoll ghall-avvarija ta' 49.24% sabiex jerga' jenfasizza 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 mmaturat l-istess polza u ghalhekk l-istampa li s-socjetà esponenti tat lill-ilmentatur kienet ibbazata fuq ic-cirkustanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien.

8. Is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentatur jipprova jargumenta li f'kuntest ta' stimi ta' din ix-xorta, jista' ikun hemm xi percentagg li jista' jitqies ragjonevolment accettabbli ghad-differenza bejn stima u valur attwali. Fi kwalunkwe kaz, l-ebda parametru ghal differenza li jista' ikun *"qrib, ftit iktar jew ftit inqas"* (vide paragrafu 3 ta' *fol*. 5 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 il-massimu jew il-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom. **L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijiet – indikazzjonijiet ta' kif jista' ikun qed imur l-andament tal-investimenti.** Kif jaf kulhadd l-investimenti jistghu jitilghu kif ukoll jinzlu fil-valur taghhom.

9. Barra l-fatt illi l-*quotation* tindika *estimated maturity values* u, ghalhekk, l-ammonti indikati fl-istess *quotation* ma kinux garantiti, jirrizulta illi fuq wara *tal-quotation li inghata lill-ilmentatur, kien hemm pagna imsemmija* ***Important Notes*** *(fol.* 14) li permezz ta' liema gie spjegat lilu t-tifsira ta' *"Reversionary and special bonuses"* u *"Terminal Bonus"*. Spjega ukoll kif ir-*"Reversionary and special bonuses"* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-ilmentatur. L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-ilmentatrici kienet ser tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u ghalhekk kien hemm element ta' investiment. n oltre, jinghad illi *"Reversionary and Special Bonuses, once declared are guaranteed to be*

paid at maturity ..." Allura dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jigu iddikjarati *reversionary bonuses* u ghalhekk dak li kien hemm indikat fil-*quotation* bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jigi iddikjarat mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jigi ddikjarat sabiex wiehed ikun jista' ikun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena.

10. Fil-fatt, fil-*Life Policy Schedule* (*fol*. 17 ta' dan il-process), fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi *"In respect of each premium paid, Lm180.30 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **<u>may</u>** be declared by the Company from time to time."* Dan ikompli juri illi l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium*, fl-ammont ta' Lm180.30 fis-sena fir-rigward tal-polza in kwistjoni, li fid-data ta' l-immaturar tal-istess polza u kien jammonta ghal Euro 10,063 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhala ma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Fil-fatt, is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha minhabba illi fil-fatt hija disposta illi thallas *maturity value* attwali li huwa ferm aktar mill-*investment premium* ghax il-*maturity value* attwali ammonta ghal Euro 18,269.96. Ghalhekk, meta fil-*proposal form* (kopja ta' liema hija hawn annessa u mmarkata bhala **Dok. MSV1**) tal-ilmentatur qal li ried jixtri l-polza in kwistjoni sabiex jaghmel *"savings"* fil-fatt intlahaq l-oggettiv tieghu ghax fil-fatt qatt ma seta' jitlef dak li investa izda seta' biss jaghmel *savings* permezz tal-*bonuses* fuq imsemmija li gew iddikjarati matul il-perjodu tal-polza.

11. Fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, l-istess dokument anness mal-*quotation* jipprovdi illi *"<u>Depending on its profits experience</u>, the Company <u>may</u>, after the Policy's TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses ... <u>as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether.</u>"* Dan juri illi l-valur indikat fil-*quotation* bhala *"estimated maturity value including reversionary and*

terminal bonus" fl-ammont ta' Euro 35,970.18 kien ukoll mhux garantit ghax is-socjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma thallasx *terminal bonus*.

12. In oltre d-dokument anness mal-*quotation* jaghmilha cara illi *"Whilst the purpose of these notes is to guide the policyholders and prospective policyholders <u>the benefit provided by the Policy are conferred in the Policy document</u>"*. L-istess dokument anness mal-*quotation* jghid illi *"<u>In the case of conflict of meaning between this quotation and the policy document the policy document shall prevail.</u>"* Ghalhekk l-ilmentatur ma setax jistrieh fuq il-*quotation* izda ried jara l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u kundizzjonijiet tal-polza.

13. Ghalhekk, irid jinghad illi fil-mument tal-bejgh u l-ezekuzzjoni tal-kuntratt tal-polza, is-socjetà esponenti ghamlet l-ahjar li setghet sabiex tinforma lill-ilmentatur kif din il-polza tahdem, kif dawn l-ammonti jigu kkalkolati, kif jithallsu u illi l-valur tal-polza seta' jitla' kif ukoll jinzel, kif espressament gie muri bl-informazzjoni illi s-socjetà esponenti forniet lill-ilmentatur. Din l-informazzjoni baqghet tigi ipprovduta lill-ilmentatur ta' kull sena waqt li l-polza kienet ghadha *in vigore*, kif ser jigi spjegat fid-dettall aktar 'l isfel. Minkejja dan kollu, l-ilmentatur qieghed jiffoka biss fuq l-ammonti ikkwotati fil-*quotation* minghajr ma poggihom fil-kuntest kollhu u cioè fil-kuntest ta' l-informazzjoni li nghata l-ilmentatur matul il-perjodu tal-polza.

14. In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data ta' l-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minnhabba illi hija dejjem immanniggjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immanniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*invesment committees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqlieq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta'

proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti is-socjetà esponenti. 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 mhuwiex garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-plza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod ma qatt gie deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investiment u tal-fond hawn fuq msemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh kull polza. Però, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-investment (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* fejn kien hemm tlett krizijiet finanzjarji minbarra li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistraw redditu negattiv u meta mmaturat il-polza l-investimenti kienu hadu impatt negattiv hafna minhabba l-COVID 19. **Fil-fatt, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Ewro 8,206.96 u cioè *average net rate of return* ta' 4.32% meta wiehed inaqqas l-*investment premium* mill-*maturity value.***

15. Irid jinghad ukoll illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf 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 tal-*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,* li kopja ta' uhud minnhom qed jigu annessi ma' din ir-risposta u mmarkati bhala **Dok. MSV2**. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena. Apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*quotation* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, l-*Important Notes* anessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll l-*media releases* 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. L-

unika haga li kien qed jinbidel minn sena għall-oħra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*, li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li tagħmel.

16. F'dan ir-rigward irid jingħad illi l-polza *de quo,* apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament għandha prezz u liema prezz qed jiġi injorat mill-ilmentatur fl-ilment tiegħu. L-għan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi *"a medium to long term tax efficient investment"*, pagament ħieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-każ ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-unika ammont li kien garantit kien is-sum assured li fil-każ ta' din il-polza kien l-ammont ta' *Euro* 9,317.49 (Lm4,000). Fil-fatt, fil-*quotation*, ħdejn il-kelma *"Sum Assured"* ma kienx hemm il-kelma "*estimated*" bħal ma kien hemm ħdejn il-kliem "*maturity value*" għax fil-fatt "*sum assured*" kien garantit. Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (kopja ta' liema hija hawn annessa u mmarkata bħala **Dok. MSV3**) tgħid b'mod ċar illi *"**The COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) (emfazi miżjud) 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.**"*

Dan juri illi s-soċjetà esponenti għal darba oħra ottemprat mal-obbligi kuntrattwali tagħha għax laħqet l-għanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza laqħet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 18,269.96 u dan għal kuntrarju ta' dak li qiegħed jgħid l-ilmentatur fl-ilment tiegħu fejn tenna li kemmin lill-Mapfre MSV ma mxewx bil-*bona fide.* Għalhekk, minkejja t-tnaqqis riċenti fir-rati tal-bonus matul iż-żmien xorta waħda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi għaliex minbarra "l-**Maturity** *Value*" ħieles mit-taxxa, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-ħajja li mhux ġeneralment disponibbli taħt forom oħra ta' tfaddil regolari. Għalhekk l-argument tal-ilmentatur illi l-bejgħ u l-ħruġ tal-poloz mis-

socjetà esponenti saru minghajr *bona fide* ma jreggix ghar-ragunijiet illi l-ilmentatur kien mgharraf bl-informazzjoni kollha permezz tad-dokumenti forniti mis-socjetà esponenti u l-garanziji kollha illi gew imnizzlin fil-kuntratti tal-poloz gew onorati. Kien proprju l-ilmentatur stess u mhux is-socjetà esponenti illi naqas milli jonora l-ftehim tieghu ghaliex l-ilmentatur naqas milli jaghmel numru ta' pagamenti ta' *premium*.

17. 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 f'Settembru tas-sena 1996. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie ipprezentat bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà 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 tinhareg il-polza. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazzjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew ireggha lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li mbaghad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qeda tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentatur li qed jigi immarkat bhala **Dok. MSV4**.

18. Barra minn hekk, ma gewx intuzati prattici kummercjali zleali bhal kif qieghed jallega l-ilmentatur ghaliex il-polza in kwistjoni kienet intiza biex tinbiegh lil individwi bhal ma hu l-ilmentatur u ghalhekk is-socjetà esponenti ma kienetx ipprojbita milli tbiegh il-poloz in kwistjoni lill-ilmentatur. L-ilmentatur jallega illi *"Il-Mapfre MSV ma mxiex b'mod gust, ekwu u ragjonevoli"* u sostna ukoll illi is-socjetà esponenti *"ma lahqux l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tieghi"* però huwa car li dokumenti li issemmew iktar 'il fuq specifikament l-istima u l-*Important Notes* u l-polza urew ezattament il-metodu car ta' kif tahdem il-polza ibbazata fuq ir-rati ta' investiment ta' dak iz-zmien, u li l-ammonti imnizzlin fuq il-*quotation*

kienu **estimi** u **mhux garantiti** u ghalhekk ma kienx hemm lok illi l-ilmentatur jikkrea aspettattivi fuq ammonti li mhumiex garantiti.

19. Barra minn hekk, hemm talba *da parti* tal-ilmentatur tal-imghaxxijiet mid-data tal-maturità tal-poloz in kwistjoni. F'dan ir-rigward, irid jinghad illi s-socjetà esponenti kienet disposta sabiex thallas il-*maturity value* meta dan kien dovut u li kien l-ilmentatur li kien irrifjuta li jircievi l-hlas tal-istess u ghalhekk is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi hija m'ghandhiex tbati sabiex thallas imghaxxijiet fuq ammonti illi kien già disposta thallas.

20. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u cioè fir-rigward tal-polza bin-numri 31380 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 u/jew interessi 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, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentatur mis-socjetà esponenti taht il-polza *de quo* gie irrifjutat mill-ilmentatur.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

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.[4]

L-ilmentatur qed jaghmel dan l-ilment ghax ihoss li l-ammont imwieghed lilu waqt il-bejgh tal-polza kif indikat fil-*quotation* moghtija lilu fl-1996 mhux qed

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

jinghata lilu fid-data tal-maturità tal-polza anzi qed jigi offrut somma ferm anqas. Fuq dak li kien gie imwieghed meta xtara l-polza bena l-aspettattivi legittimi tieghu u ddecieda li jixtri l-polza hekk kif spjegata lilu u, ghalhekk, jistenna li jinghata s-somma originarjament indikata lilu.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz issottometta li l-ammont mitlub mill-ilmentatur huwa ibbazat fuq stima mahduma fil-mument tal-bejgh tal-polza, liema stima kienet ibbazata fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Barra minn hekk, l-*Important Notes* fuq wara tal-*quotation* moghtija lill-ilmentatur jaghtu spjega ta' *Reversionary and special bonuses,* ta' *terminal bonus*, u fuq kollox jindikaw li l-ilmentatur kien ser jippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u, ghalhekk, il-pozla kien fiha element ta' investiment.

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

Il-Verzjoni tal-ilmentatur

Fix-xhieda[5] tieghu, l-ilmentatur jghid li wara li sema' diversi reklami fuq il-mezzi tax-xandir, kellem lil Matthew Bonello ta' *Financial Services Planning Ltd* fejn urieh ix-xewqa li jaghmel din il-polza. Matthew Bonello spjegalu u staqsih kemm seta' jinvesti u l-ilmentatur indika s-somma ta' Lm180.

Eventwalment, Bonello qallu li jekk ihallas dan l-ammont ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena, hu jircievi lura s-somma ta' Lm15,442, li meta qies li din kienet ekwivalenti ghal erba' snin paga, kienet offerta sabiha. Dak il-hin stess hallas l-ewwel pagament, u ftit gimghat wara rcieva il-polza u l-*quotation* minghand il-provditur tas-servizz, fejn is-somma li kien indika Bonello giet ikkonfermata mill-provditur tas-servizz innifsu.[6]

Qal li minkejja li b'sagrificcju kbir, il-*premiums* hallashom. Izda minhabba li kien ghaddej minn separazzjoni u, ghalhekk, zdiedu l-ispejjez, kien hemm zmien fejn l-istess *premiums* thallsu minn *automatic loan facility* offruta mill-provditur tas-servizz, izda dawn thallsu kollha flimkien mal-interessi relattivi ta' 5.5%.

---

[5] P. 110
[6] P. 111

L-ilmentatur sostna li wara li hallas l-ahhar pagament, f'Awwissu 2021 rcieva ittra li permezz taghha gie infurmat li l-polza kienet ser timmatura fid-19 ta' Settembru tal-istess sena b'valur ta' €15,369. Zar fergha tal-provditur tas-servizz fejn gie infurmat li ma' din is-somma ikkwotata hu kien ukoll intitolat ghal *terminal bonus* ta' €2,289. Izda, wara xi ftit jiem, kien qed jara d-dokumenti li hu kellu u sab il-*quotation* li kienet giet moghtija lilu originarjament, fejn din ma kinitx tindika s-somma ta' €15,000 izda Lm15,000. Hemm induna li l-polza in kwistjoni kienet marret hazin hafna minhabba li gie offrut nofs l-ammont li kien *'targeted to reach'*[7].

Insista li *'Meta taghti estimate, dak huwa target. Kont nistenna li l-Middlesea ghandhom target to reach and that they will reach. Anzi, suppost, jeccedieh it-target; mhux inqas mit-target.'*[8] Qal ukoll li fil-*quotation* gie indikat ammont wiehed biss u mhux ammont differenti ghal kull sena.

Zied jghid li hu ghamel il-polza a bazi ta' dak li ntqal lilu minn Bonello waqt il-bejgh u wkoll *'... because it had a very attractive amount, four times my salary.'*[9] Qal li d-diskussjoni ma' Bonello kienet li hu jhallas is-somma ta' Lm180 kull sena lill-provditur tas-servizz, u mal-maturità, dejjem jekk hu jonora l-obbligi tieghu kollha taht il-polza, jiehu lura s-somma ta' Lm15,442.

Minkejja li qal li d-dokument jghid li l-ammonti kwotati huma *estimate*, insista li fil-mument tal-bejgh tal-polza, zgur li fl-ebda hin ma fehem li *'... jekk kien estimate, estimate ma jfissirx li jkun 50%'*[10].

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehed Victor Farrugia permezz ta' *Affidavit,*[11] kif ukoll Matthew Bonello, il-persuna li biegh il-polza lill-ilmentatur.

Primarjament, **Victor Farrugia** spjega li minhabba li *Financial Planning Services Limited* ma kinitx l-agent tal-provditur tas-servizz, din ma kellha l-ebda rabta ma' dan tal-ahhar li bilfors tbiegh il-poloz tieghu u, ghalhekk, bhala *broker*, setghet

---

[7] P. 112
[8] *Ibid*.
[9] P. 113
[10] *Ibid*.
[11] P. 117

tbiegh kwalunkwe polza fuq il-hajja li kien hemm fis-suq dak iz-zmien, u ghalhekk, ma kien hemm l-ebda pressjoni mill-provditur tas-servizz sabiex jigu mibjugha poloz offruti minnu.

Indika li ghaldaqstant, azzjonijiet jew ommissjonijiet ta' *Financial Planning Services Ltd* u tal-impjegati *salespersons* taghha li ma jirriflettux dak li hemm fil-*quotation,* fid-dokument tal-polza, fil-*Policy Schedule*, fil-*Proposal Form,* u fl-Avviz Statutorju, ghandha tirrispondi ghalihom l-istess *Financial Planning Services Ltd* u u mhux il-provditur tas-servizz.

Fl-*Affidavit*, Farrugia ta wkoll rendikont ta' kif tahdem *endowment assurance policy* bhal dik mibjugha lill-ilmentatur, liema spjega hi simili ghal dik inkluza fit-twegiba ghall-ilment mill-provditur tas-servizz. Farrugia insista li l-provditur tas-servizz ottempera ruhu mal-obbligi kuntrattwali tieghu meta l-*maturity value* effettiv kien €8,952.47 aktar mis-*sum assured,* li kienet is-somma garantita. Indika wkoll li l-ilmentatur kien naqas milli jonora l-ftehim tieghu mal-istess provditur tas-servizz, minhabba illi naqas milli jaghmel numru ta' pagamenti ta' *premium*, liema ammonti dovuti gew eventwalment imhallsa flimkien mal-interessi applikabbli.

Filwaqt li enfasizza li l-*quotation* kienet biss stima u mhux kuntratt bejn il-partijiet, Farrugia jghid ukoll li flimkien mal-*quotation*, kienet hemm spjegazzjoni ta' x'inhuma *Reversionary and Special Bonuses* u anke *Terminal Bonus.* Fl-ahhar nett, ix-xhud jghid li meta tittiehed id-differenza bejn l-*investment premium* imhallas mill-ilmentatur u l-*maturity value* effettiv, jirrizulta li l-ilmentatur ghamel gwadann nett ta' 4.32%.

Barra minn hekk, waqt il-kontroezami tieghu, b'referenza ghat-tahrig li l-provditur tas-servizz kien ta lil *Financial Planning Services* sabiex tbiegh il-poloz bhal dik ilmentata, ix-xhud qal li minkejja li hu ma kienx prezenti dak iz-zmien, mill-informazzjoni li hu ghandu, l-intermedjarji kollha kienu dejjem jinghataw it-tahrig necessarju qabel ma jigu licenzjati sabiex jaghmlu xogholhom. Spjega wkoll kif l-*quotations* moghtija kienu jigu ppreparati fuq *software* li kien jipprovdi l-provditur tas-servizz u kien hemm ukoll zmien fejn kienu jezistu *tables* fuq karti manwali li izda imbaghad gew zviluppati *Excel* u *software.*

Ix-xhud insista li l-provditur tas-servizz ma ppruvax ipingi xi haga li ma kinitx realistika ghax ir-rata tal-*bonus* kienet dik li kienet applikabbli dak iz-zmien.

Matthew Bonello xehed[12] kif jiftakar li biegh il-polza lill-ilmentatur izda ma kellu l-ebda kuntatt iehor mieghu. Hu iddikjara kif kien *insurance broker* licenzjat u kien agent awtorizzat mill-provditur tas-servizz u biegh il-polza ilmentata f'dik il-kapacità.

Qal li din kienet polza b'ammont zghir li saret wara li hu kien gie avvicinat mill-ilmentatur innifsu li ried jaghmel *savings plan*. Bonello stqarr kif il-beneficcji tal-prodott japplikaw l-istess ghal kulhadd, fejn is-*sum assured* kienet hemm bhala *life cover* f'kaz ta' mewt u kien hemm ukoll l-element tas-*savings* ghal perjodu ta' ghoxrin jew hamsa u ghoxrin sena; però hu ma jiftakarx ezatt liema kien it-terminu applikabbli f'dan il-kaz.

Spjega kif fir-rigward tas-*savings plan,* il-konverzazzjoni ma' klijent prospettiv kienet tkun dejjem l-istess, fejn hu jispjega lill-ilmentatur li l-*bonuses,* li kienu fid-diskrezzjoni tal-provditur tas-servizz, kienu jigu iddikjarati kull sena, u klijent kien jircievi *bonus notice* sabiex ikun infurmat dwar dan. Filwaqt li stqarr li l-*bonus rate* tista' tvarja u, ghalhekk, ma tistax tkun garantita, minhabba li tiddependi kemm imur tajjeb jew hazin il-provditur tas-servizz, insista li f'kull spjegazzjoni ma' kull klijent tieghu zgur li kien jishaq li l-*bonuses* ma kinux garantiti u li jistghu ivarjaw minn sena ghall-ohra, kif sfortunatament gara.

Bonello ammetta li fiz-zmien li biegh din il-polza, il-*bonuses* kienu probabilment fl-oghla livell. Qal li minkejja li certu karatteristici tal-prodott inbidlu tul is-snin, fil-mument tal-bejgh, l-ilmentatur gie spjegat li din hija *savings plan* ghal terminu ta' zmien partikolari, is-*sum assured* tithallas f'kaz ta' mewt, u l-element ta' *savings*, (li hija ukoll l-ammont li l-ilmentatur kien ser jircievi mal-maturità), kien jiddependi mill-*bonuses* li kienu ser jigu iddikjarati mill-provditur tas-servizz.

Meta gie mistoqsi dwar kif hu kien jasal ghar-*Reversionary* u *Terminal Bonus* ikkwotati lill-klijenti tieghu, ix-xhud qal li kienu jigu kkunsidrati r-rati tal-*bonus* dikjarati fil-hames jew ghaxar snin ta' qabel, jittiehed l-*average* taghhom, u jigi immultiplikat bit-terminu tal-polza. Izda, dan kien dejjem isir bil-*proviso* li r-rati mhumiex garantiti u li jistghu ivarjaw. Insista li la lill-ilmentatur u lill-ebda klijent iehor qatt ma tahom x'jifhmu li l-figura kkwotata lilhom kienet ser tkun garantita.

---
[12] P. 122

Minkejja li indika li ma jiftakarx dak iz-zmien kienx jigi moghti xi *booklet* sabiex jikkwota minnu u kif ezatt kienu jinhadmu l-figuri in kwistjoni, insista li xi tip ta' *guidelines* u indikazzjonijiet kienu zgur jinghataw mill-provditur tas-servizz, u qatt ma kien ikun hu li jivvinta dawn l-istess figuri. Barra minn hekk, ammetta li minkejja li ma jiftakarx x'qal ezatt lill-ilmentatur, insista li ma jistax ikun mod iehor ghajr li l-figuri kkwotati lill-ilmentatur u lil kull kljent iehor, kienu iddikjarati bhala *estimate.*

Meta mistoqsi dwar x'jifhem b'dan it-terminu, qal li skont kif jifhimha hu, *estimate* hija indikazzjoni. Meta mistoqsi kemm, fl-opinjoni tieghu, somma *estimate* setghet tvarja, ix-xhud qal li ghalkemm huwa difficli li ssemmi figura preciza, meta wiehed jikkunsidra *estimate*, din setghet tvajra b'20% jew 25% iktar jew inqas (+/- 20% jew +/-25%) biex thalli *leeway.* Fl-istess waqt, però, ammetta li fil-mument li biegh il-polza lill-ilmentatur, ma gie fl-ebda hin indikat lill-ilmentatur li b'*estimate,* il-figuri kkwotati setghu ivarjaw b'dan il-persentagg imsemmi.

Bonello qal li, dak iz-zmien, hu kien jemmen li l-figuri kkwotati lill-ilmentatur setghu jintlahqu, u ghalhekk, fil-kuntest ta' kif kienu l-affarijiet u l-*bonuses* dak iz-zmien, din kienet stima realistika ta' dak li seta' eventwalment jithallas.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Eccezzjoni preliminari

Fit-twegiba ghall-ilment, il-provditur tas-servizz jissottometti li Matthew Bonello kien *broker* u li minhabba li *broker* huwa l-agent tal-assikurat u mhux tal-kumpanija assikuratrici, il-provditur tas-servizz mhux responsabbli ghall-azzjonijiet tal-istess *broker*.

L-Arbitru, però, jinnota li fix-xhieda tieghu, Matthew Bonello stqarr:

'Nghid li kont insurance broker licenzjat u niddubita kienx hemm l-MFSA dak iz-zmien. ***Kont agent awtorizzat mill-Middlesea u bieghejt il-polza f'dik il-kapacità'.***[13]

Bonello kien car fid-dikjarazzjoni tieghu. Il-bejgh tal-polza in kwistjoni sar fil-kapacità tieghu bhala agent tal-provditur tas-servizz, u dan ma gie fl-ebda hin

[13] P. 122 Enfasi mizjuda tal-Arbitru

ikkontestat mill-istess provditur tas-servizz. Galadarba Bonello kien l-agent tal-provditur tas-servizz meta biegh din il-polza hu kien qieghed jagixxi f'isem il-provditur tas-servizz u, ghalhekk, l-ghemil tieghu jitqies li jaqa fir-responsabbiltà tal-provditur tas-servizz.

Barra minn hekk, l-Arbitru jinnota li fit-twegiba tieghu il-provditur tas-servizz jghid li hu kien spjega d-dettalji kollha konnessi mal-bejgh ta' din il-polza fl-istadji kollha, anke fl-istadju ta' qabel inharget il-*quotation*. Peress li l-bejgh sar minn Bonello, allura, l-provditur tas-servizz jammetti hu stess li Bonello kien qed jirrapprezenta lilu bhala agent. Kieku mhux hekk, allura, l-provditur tas-servizz ikun qed jikkontradixxi lilu nnifsu ghaliex filwaqt li jghid li Bonello ma kienx jirrapprezentah, jissottometti li kien spjega l-polza anke fil-mument tal-bejgh.

Bonello nnifsu jghid li hu biegh il-polza fil-kapacità tieghu ta' agent tal-provditur tas-servizz u, ghalhekk, ghal dawn ir-ragunijiet, din l-eccezzjoni qieghda tigi michuda.

Fil-Mertu

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-fatt li minkejja l-weghdiet dwar il-valur tal-maturità li saru lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh, is-somma offruta lill-ilmentatur fid-data tal-maturità tal-polza, kienet ferm inqas. L-ilmentatur ihoss li l-provditur tas-servizz naqas fil-konfront tieghu ghaliex minkejja li gie ssetjat *target* minnu stess, u li a bazi tieghu gew mibnija certu aspettattivi, dan l-istess *target* varja serjament u ma inghatax dak li kien gie indikat lilu.

Hawn l-Arbitru jrid iqis il-kaz skont il-merti partikolari tieghu hekk kif stabbilit fl-Artiklu 19(3)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta Malta li jipprovdi li l-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa *'gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkustanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz'*.

L-Arbitru jrid iqis dan l-ilment fil-parametri tal-ligi u proprju billi jqis jekk l-ilment huwiex wiehed **gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolarai tal-kaz**.[14]

Dan huwa kaz fejn l-ilmentatur ma jghidx li hu kien qed jistenna li jinghata sold b'sold dak li kien gie imwieghed lilu fil-*quotation;* u jaf li kienet issemmiet il-

[14] KAP 555, Art. 19(3)(b)

kelma *'estimate'* izda qatt ma basar li *'estimate'* kienet tfisser li fid-data tal-maturità jinghata nofs is-somma indikata lilu fid-data tal-bejgh.

Fost affarijiet ohra hu qal:

'Meta taghti estimate, dak huwa target. Kont nistenna li l-Middlesea ghandhom target to reach and that they will reach it. Anzi, suppost, jeccedieh it-target; mhux inqas mit-target.'[15]

Min-naha l-ohra, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz jghid li hu kien spjega kif tahdem il-polza izda jammetti wkoll li bi stima kien jifhem li l-polza setghet tvarja biss bejn 20% u 25%. Ghalkemm ma jiftakarx preciz, però, kien zgur li s-somma indikata lill-ilmentatur ma kienx ivvintaha hu izda kienet mahduma skont il-kriterji addottati dak iz-zmien mill-provditur tas-servizz.

Ghalhekk l-Arbitru jrid iqis x'aspettattivi legittimi gew mibnija fil-konsumatur fid-data tal-bejgh tal-prodott u jekk dawn intlahqux. Dan huwa wiehed mill-kriterji stabbilit mill-legizlatur fl-Artiklu 19(3)(c) tal-KAP 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Il-kwistjoni kollha hi dwar kif inhadmu l-figuri, kif dawn gew mghoddija lill-ilmentatur u, finalment, jekk intlahqux.

Dwar kif kienu jinhadmu l-figuri dak iz-zmien tal-bejgh tal-polza, Bonello semma l-mod kif hu kien jasal ghall-figuri li gew ikkwotati lill-ilmentatur.

L-Arbitru jinnota kif minkejja li hu semma li kien jittiehed l-*average* tar-rati tal-*bonus* li jkunu gew iddikjarati fil-hames jew ghaxar snin ta' qabel, Victor Farrugia stqarr li *'... il-quotation kienet ippreparata fuq il-bazi tal-bonus rates li kienu qed jithallsu dakinhar ...'.*[16]

Bonello qal li ma jiftakarx kif kienu precizament jinhadmu l-figuri kkwotati, izda, l-informazzjoni li ghandu Victor Farrugia hi wahda ufficcjali u, ghaldaqstant, hija ta' min joqghod fuqha. Il-*Life Assurance Quotation* huwa dokument mahrug ufficjalment mill-provditur tas-servizz u, ghaldaqstant, ifisser li dan tal-ahhar ikun qed jikkonferma dak li gie kkwotat mir-rapprezentant tieghu. Certament, li dan tal-ahhar ikun wasal ghal dawn l-istess figuri a bazi ta' informazzjoni moghtija lilu mill-istess provditur tas-servizz. Dan ghalhekk ifisser li huwa proprju

---

[15] P. 112
[16] P. 126

l-provditur tas-servizz li huwa primarjament responsabbli ghall-mod kif jigu mahruga l-figuri li a bazi taghhom klijent prospettiv ikun bena l-aspettattivi tieghu.

Victor Farrugia stqarr li l-bazi tal-*quotation* moghtija lill-ilmentatur kienu l-*bonus rates* iddikjarati dak iz-zmien, u kien proprju ghalhekk li tigi uzata l-kelma '*estimated'.*

Minkejja dan, din l-informazzjoni ma giet fl-ebda hin inkluza fl-istess *quotation* moghtija lill-ilmentatur. Din l-istess *quotation* lanqas biss tinkludi referenza ghal xi tip ta' *bonus rate*, ahseb u ara, kemm ikun ragonevolment mistenni minn klijent li jifhem li l-figura finali li attwalment kienet ser tigi offruta lilu setghet tvarja b'mod sostanzjali minn dik ikkwotata minhabba li r-rata setghet tonqos ukoll b'mod sostanzjali.

L-Arbitru jifhem il-mod kif kienet qed tigi mahduma l-*quotation* ipprezentata lill-ilmentatur, izda, minkejja li Victor Farrugia iddikjara li r-rata ta' 6.75% li giet ikkunsidrata kienet fil-fatt qed tithallas u, ghalhekk, kienet realistika dak iz-zmien, wiehed irid iqis li l-perjodu tal-polza kien wiehed twil u, ghalhekk, ir-rati setghu ivarjaw kif fil-fatt sfortunatament gara.

L-ilmentatur kellu jinghata spjegazzjoni cara ghalfejn fil-kwotazzjoni moghtija lilu qed tintuza l-kelma '*estimated'*. U jekk din l-istima setghetx tvarja b'mod li s-somma fid-data tal-maturità tkun varjat anke b'mod sostanzjali. La hu gust, la hu ekwu u lanqas hu ragonevoli li l-konsumatur jibni aspettattiva ghal matul perjodu daqshekk twil biex imbaghad jigi rinfaccjat b'sitwazzjoni fejn il-pjanijiet li jkun ghamel jisfaxxawlu fix-xejn.

Kemm Victor Farrugia, kif ukoll ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, qalu li huma kienu qed jahsbu li l-figuri kkwotati kienu ser jintlahqu.

Fil-fatt, Farrugia qal,

'... jekk il-bonus rate ta' 6.75% baqghet tithallas, li kienet ir-rata ghal diversi snin, l-expectation dak iz-zmien kienet li tkompli tithallas dakinhar.'[17]

Ghalhekk, zgur li ma kienx mistenni mod iehor mill-ilmentatur ghajr li jibni wkoll l-aspettattivi tieghu fuq il-figuri hekk kif ikkwotati lilu. Fi ftit kliem, kemm il-

[17] P. 126

provditur tas-servizz, kif ukoll ir-rapprezentant tieghu, kellhom aspettattivi pozittivi dwar il-valur li l-polza setghet tilhaq fil-perjodu stipulat u, ghalhekk, zgur li kien ragonevoli li l-ilmentatur ikollu wkoll dawn l-istess aspettattivi. Tant hu hekk, li wara ftit zmien, hu kien anke ghamel polza ohra simili li ghadha fis-sehh sal-lum.

Ghaldaqstant, ghal dawn ir-ragunijiet, l-Arbitru jqis li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz u qed jilqghu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

L-Arbitru ser jaghti kumpens ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentatur ma gewx milhuqa. Izda din l-aspettattiva lanqas tista' tkun wahda preciza, partikolarment meta tikkunsidra l-fatt li l-ilmentatur kien konxju li fil-*quotation* moghtija lilu qed tigi uzata l-kelma *'estimated'*.

Huwa difficli li l-Arbitru jasal ghal somma preciza bhala kumpens. Din trid tkun ibbazata fuq gustizzja ekwitattiva li trid tkun ukoll ragonevoli. Barra minn hekk, ghandhom jigu ukoll ikkunsidrati diversi fatturi qabel jigi iddeterminat dan il-kumpens.

Kif digà saret referenza aktar kmieni, ghal xi zmien partikolari, anke minhabba l-perjodu mhux daqstant sabih li kien ghaddej minnu l-ilmentatur, hu naqas milli jhallas il-*premiums* li kienu dovuti minnu. Ma giet ipprezentata l-ebda informazzjoni addizzjonali dwar din l-eventwalità, izda a bazi tax-xhieda[18] tal-ilmentatur, dawn il-pagamenti gew imhallsa minn *automatic loan facility* offruta taht il-kundizzjonijiet tal-polza innifisha, flimkien mal-interessi applikabbli.

Dan ghalhekk ifisser li, minkejja li l-ilmentatur ma kienx f'pozizzjoni li ghal xi zmien ihallas il-*premiums* dovuti minnu, il-polza xorta wahda baqghet fis-sehh. Fuq kollox, fost diversi beneficcji ohrajn, il-beneficcju tal-*life cover* baqa' dejjem ezistenti. Il-mod kif kienet tahdem din il-polza kien tali li minkejja li l-ilmentatur seta' jkollu xi diffikultà dwar il-hlas tal-*premium*, il-polza setghet tibqa' fis-sehh bil-possibilità li l-ilmentatur jirkupra maz-zmien.

[18] P. 111

Barra minn hekk, meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Ewro 8,206.96, ekwivalenti ghal 4.32%,[19] li meta jitqies kollox, ma jistax jitqies li kien gwadann daqstant hazin. Fuq kollox, dawn huma fatturi li mhux necessarjament kienu possibbli taht xi tip ta' polza ohra jew inkella investiment iehor.

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' **€2,200**.

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' elfejn u mitejn ewro (€2,200) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €18,269.96,[20] u ghalhekk, thallsu s-somma kumplessiva ta' ghoxrin elf, erba' mija u disgha u sittin ewro u sitta u disghin centezmu (€20,469.96).

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

[19] P. 76
[20] P. 10