Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 134/2021

ZB & BB

('l-ilmentaturi')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tas-7 ta' Dicembru 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentaturi jissottomettu li hamsa u ghoxrin sena ilu ghamlu investiment mal-provditur tas-servizz, precizament *Baby Bond policy,* fejn, fil-kuntratt ta' din l-istess polza, gew imweghda somma li kellha tithallas lilhom mal-maturità tal-polza.

Izda, minkejja dan il-ftehim, gew infurmati li huma intitolati ghal somma li kienet ferm anqas minn dik miftiehema maghhom fid-data tal-bejgh tal-polza. Huma insistew li l-ammont originarjament miftiehem ma jaqbilx mal-*maturity value* offrut.

Is-somma offruta lilhom kienet tammonta ghal €31,462.24, u din zdiedet ghal €37,401.14 meta gew moghtija l-*bonus* wara komunikazzjoni li ghamlu mal-provditur tas-serviz peremezz ta' *email*.

Ghaldaqstant, b'zieda ma' din l-ahhar somma offruta, l-ilmentaturi insistew li ghandhom jinghataw ukoll is-somma ta' €37,194.86, u b'kollox jinghataw €74,596.

[1] Pagna (P.) 4

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

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 37,401.14 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit,* bin-numru 32810 li nharget mis-socjetà esponenti f'isem l-ilmentaturi, ZB u BB, ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity values* kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite l-intermedjarju Oliver Said fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas Euro 74,596 li tirrapprezenta l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonus* indikat fuq il-*quotation* li kienet moghtija lill-ilmentaturi. Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt, u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigi spjegat aktar 'l isfel.

2. Fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti qieghda tirreferi ghal-istima datata 11 ta' Dicembru 1996 li giet prezentata mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom (*fol*. 130), liema dokument mhux relevanti ghall-proceduri odjerni ghaliex din l-istima tirrifletti *increase in premium* illi ma kienx inkluz fit-termini tal-polza in kwistjoni. Barra minn hekk, fl-istima ipprezentata mill-ilmentaturi s-*sum assured* ivarja, li wkoll ma kienx il-kaz fit-termini tal-polza, u sahansitra l-*Estimated Maturity Values including Terminal Bonus* inkluzi f'din l-istima huma differenti mit-talba li ghamlu l-ilmentaturi.

   Ghalhekk il-*quotation* in kwistjoni m'hijiex relevanti ghal dan il-kaz, u fil-fatt is-socjetà esponenti ser tkun qieghda tannetti stima datata 5 ta' Dicembru 1996, li ser tigi annessa u mmarkata bhala **Dok. MSV1,** li ser tkun l-istima li ser tigi diskussa aktar 'il quddiem f'din ir-risposta.

3. Ghaldaqstant, is-socjetà esponenti umilment titlob lill-Onorabbli Arbitru sabiex joghgbu jordna illi *fol*. 130 tal-ilment jigi sfilzat u jitqies rinunzjat stante illi mhuwiex relevanti ghall-procedura in kwistjoni.

4. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in

[2] P. 137

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.

5. Illi, fit-tieni lok, is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas l-ammont li kien imwieghed bil-kuntrarju ta' dak li qed jghidu l-ilmentaturi fl-ilment taghhom illi *"L-ammont li gie mifthiem meta dhalna fil-baby bond ma jaqbilx mal-"Maturity Value" li qed joffrulna issa."* Dan qed jinghad ghax l-obbligu tas-socjetà esponenti taht il-polza in kwistjoni kien dan li gej:

   *"The **<u>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) ...</u>**"*

   F'dan il-kaz il-*basic sum assured* kien jammonta ghal Lm8,200 (Euro 19,100.86) u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien jammonta ghal Euro 37,401.14. 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 37,401.14. Dan l-obbligu johrog mill-polza li kopja taghha kienet mhemuza mal-ilment (*fol*. 7-24), izda ser tigi prezentata ukoll mis-socjetà esponenti (annessa u mmarkata bhala **Dok. MSV2**). Ghalhekk ukoll mhuwiex veritier dak li allegaw l-ilmentaturi fil-*complaint email* anness mal-ilment (*fol*. 28) fejn jghidu li

   "We totally disagree with this amount, and we will not accept it and this because it falls well short of the amount of Lm32,024 (Euro 74,595) that we were promised when we purchased this Policy."

6. Il-kalkoli li qed jirreferu ghalihom l-ilmentaturi, huma riflessi fil-*quotation* datata 5 ta' Dicembru 1996, li nharget fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Il-*quotation*, kif l-isem jindika hija biss **<u>stima</u>** (*estimate* jew *illustration*). Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* issa tkun inghatat tifsira ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienet giet uzata u kif tinftiehem bit-tifsira normali tal-kliem) u tiehu minflok

tifsira zbaljata ta' ammont garantit, sabiex konvenjentement l-ilmentaturi jivvantaw l-pretensjonijiet infondati taghhom.

7. L-istima kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. **Il-figuri kkwotati ma kienux ammonti garantiti imma "*Estimated Maturity Values*" bbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkustanzi 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-istima li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkustanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede*.

8. F'dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat ukoll, 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 pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna is-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew bi valur wiehed fl-ammont ta' Euro 54,251.11 (ekwivalenti ghal Lm 23,290) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 74,595.90 (Lm 32,024). Ghalhekk, ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 19,100.86 (Lm 8,200). Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura wiehed jistaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit dak ta' Euro 54,251.11 jew Euro 74,595.90? Jirrizulta illi l-ilmentaturi ibbazaw l-ilment taghhom fuq l-ikbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*.

9. Irid jinghad ukoll illi fil-*Baby Bond Schedule* tal-polza li giet annessa mal-ilment (*fol*. 10), jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium*

*"In respect of each premium paid, Lm178.76 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **may** be declared by the the Company from time to time."*

Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza, l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kienux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn

il-*bonuses*. Dan ikompli juri illi s-socjetà esponenti tat informazzjoni lill-ilmentaturi li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghal kuntrarju ta' dak li l-ilmentaturi allegaw fl-ilment taghhom.

10. 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-investiment 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.

11. 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 ta' l-investimenti tittiehed direttament mil-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-Profits*" permezz ta' *Chartbook* li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat kull tlett xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti *"A simple Guide to the With Profits Fund".*

12. Irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgieba taghha ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrfin ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettal bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-polza kollha taghha)

bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, peremezz tal-*Bonus Statements* li magħha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* (anness u mmarkat bhala **Dok. MSV3).**

Il-*"Bonus Statments"* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji 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.

13. 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 il-*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-passatt mhuwiex garanzija tal-futur.

14. Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza in kwisjtoni meta giet mibjugha 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-investment 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 l-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwisjtoni 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-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 4.32% u cioè l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 16,581.14.

Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi 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 taht il-polza *de quo*.

15. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentaturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien barra li jipprovdu *"a medium to long term tax efficient investment"* u pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza wkoll 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' Lm8,200 (Euro 19,100.86) li kien jithallas lill-eredi tal-assikurat kieku gie nieqes matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku gie nieqes l-ghada li hallas l-ewwel *premium* jew jekk il-*policy account* kien anqas mis-*sum assured*.

Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' €37,401.14. 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.

16. Irid jinghad ukoll illi fost beneficcji ohra, il-polza *de quo*, kienet tinkludi l-beneficcju tal-*Baby* Bond (vide pagna 4 tal-polza (*fol*. 13) fejn tippermetti

"THE ASSURED SHALL HAVE THE OPTION to appoint the child or children named in the Schedule once between the ages of eighteen and twenty-five, to purchase a With Profit Endowment Assurance with the Sum Assured indicated in the Schedule, at the normal rate of premium applicable to the

age next birthday of the child/children at the date of taking up this option, subject at that time to the completion of an H.I.V declaration to the Company's satisfaction. On death of any child named in the Policy the Assured shall have the option of a return of all basic premiums paid together with the interest at seven per cent per annum. This option will lapse once the next premium is paid."

Ghal darba ohra, is-socjetà esponenti tixtieq tirrileva illi dan huwa beneficcju iehor taht il-polza li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari u ovvjament ghandu prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha minkejja illi l-ilmentatrici kienet indikat lilha nnifisha jew l-eredi taghha fix-*Schedule* meta nharget il-polza.

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 fis-sena 1996. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi gew ipprezentati bl-Avviz Statutorju mahrug skond 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-ilmentaturi stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikun jixtieq, jergghu lura min-negozju fi zmin 15-il jum minn meta jinghata dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazzjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detenturi ikun irid jerga jahsibha jew iregggha lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni.

    Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentaturi li qed jigi immarkat bhala **Dok. MSV4**.

18. 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 32810, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentaturi fl-ebda stadju;

u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

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.[3]

Sabiex l-Arbitru jkun jista' jiddeciedi l-ilment, irid jara xi provi tressqu quddiemu mill-partijiet koncernati u eventwalment iqis il-fatti specifici ta' dan il-kaz.

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

Ghall-ilmentaturi xehed[4] ZB, fejn qal li fl-1996, kien mar id-dar taghhom, Oliver Said, rapprezentant tal-provditur tas-servizz. Dakinhar kien beda ifiehemhom il-polza, ghamlilhom zewg kwotazzjonijiet fejn imbaghad ghazlu wahda minnhom. Din il-kwotazzjoni kienet turi kemm kienu ser jitilghu il-flus li kienu ser ihallsu.

L-ilmentatur qal li kien staqsa lir-rapprezentant dwar kif l-Lm10,000 li huma kienu ser jaghtuh, kienu ser jitilghu ghal Lm32,000, u ghal dan, huma gew accertati li s-somma tkun investita b'mod tajjeb, kemm fi flus kif ukoll fi proprjetà. Minhabba li dak iz-zmien investiment fil-proprjetà kien investiment tajjeb, ir-rapprezentant ikkonvincihom u, eventwalment, iddecidew li jixtru l-polza offruta lilhom. L-ilmentatur zied jghid li dak iz-zmien, il-flus li kien jinvesti mal-banek lokali kienu tajbin ukoll.

L-ilmentatur insista li meta xtraw il-polza huma kienu miftiehemin fuq is-somma ta' Lm32,000. Meta mistoqsi ghar-raguni li wasslitu biex jaghmel din il-polza minflok ipoggi flusu l-bank meta r-rendiment kien ukoll wiehed tajjeb, l-

[3] Kap. 555, Art. 19(2)(b)
[4] P. 166

ilmentatur qal li minhabba l-qabza kbira li kien hemm bejn l-ammont li huma kienu ser ihallsu u t-Lm32,000 imwieghda, il-polza kienet aktar vijabbli.

L-ilmentatur kien konxju tal-fatt li l-polza in kwistjoni kienet thallas lill-eredi s-somma ta' €19,100 f'kaz ta' mewt tieghu jew ta' martu, filwaqt li ammetta ukoll li hu ghamel qligh minn din l-istess polza li jammonta ghal €16,581, ekwivalenti ghal 4.32% nett.

L-ilmentatrici ikkonfermat dak kollu li kien xehed zewgha.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehedu[5] Oliver Said, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, li biegh il-polza lill-ilmentaturi, kif ukoll gie pprezentat *Affidavit*[6] ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-iestess provditur.

Permezz tal-*Affidavit* tieghu, Victor Farrugia ta spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem *endowment policy* fejn, fost affarijiet ohra, qal li l-*quotation* moghtija lill-ilmentaturi kienet biss stima u mhux kuntratt bejn il-partijiet minhabba li l-*estimated maturity value* indikat ma kienx ammont garantit izda kien il-parti tal-investiment tal-polza. Hu spjega kif l-*estimated maturity values* fuq l-istess *quotation* kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu jithallsu fis-snin precedenti wara li jkunu ttiehdu diversi fatturi in konsiderazzjoni.

Farrugia qal ukoll li flimkien mal-*quotation* kien hemm anness dokument li jispjega lill-ilmentaturi t-tifsira ta' *reversionary and special bonuses* li jakkumulaw fil-*Policy Account*, kif ukoll ta' *terminal bonus.* Enfasizza l-fatt ukoll li l-ilmentaturi ma kienu qatt ser jaghmlu telf izda biss gwadann u ghaldaqstant kien ser ikollhom xi haga taht rashom meta timmatura din l-istess polza.

Ix-xhud qal ukoll li minkejja t-tnaqqis fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien, xorta wahda din il-polza kienet investiment siewi ghax minbarra l-*maturity value* hieles mit-taxxa, il-polza kellha kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari. Fuq kollox, indika li meta wiehed jara d-differenza bejn l-*investment premiums* li thallsu u l-*maturity value* effettiv,

---

[5] P. 179
[6] P. 171

l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 16,581.14, jigifieri, *average net rate of return* ta' 4.32%.

Oliver Said xehed kif hu kien jircievi tahrig ta' spiss u dan minghand diversi individwi fi hdan il-provditur tas-servizz. Qal li l-*quotation* ma kinitx wahda kumplikata fejn,

'Bazikament, konna nispjegaw li inti ser tfaddal certu ammont ta' flus; li inti ser ikollok dawk li nghidulhom bonuses li kienu jigu iddikjarati minn sena ghal sena u kienu jizdiedu; li kienu jircievu l-istatement darba fis-sena u konna naghtu stima ta' bejn wiehed u iehor kemm ser ikun l-ammont tal-ahhar.'[7]

Ix-xhud spjega kif fil-mijiet ta' kazijiet li kellu x'jaqsam maghhom hu, l-istorja kienet dejjem l-istess wahda, u hu proprju ghalhekk li jiftakar x'intqal f'dan il-kaz, ghax ovvjament huwa impossibbli li jghid x'intqal ezatt. Kien jghid li dan huwa l-ammont li qed jigi imfaddal fis-sena, l-ammont li wiehed jiehu jekk jinqala' xi haga, x'jigri f'kaz ta' mewt, u l-ammont li hu stmat li bl-imghaxijiet kif ikunu dak iz-zmien jew bil-*bonds* ta' dak l-istess zmien, wiehed jistenna li jiehu.

Qal li spjega li din kienet stima u kienu jaghmluha cara li l-imghaxijiet tal-bank kienu ta' madwar 4%, u kienu jghidu lill-klijenti taghhom li kienu qed ifaddlu ammont ta' flus, ikollhom *bonuses* li jehduhom minn sena ghal sena u li dawn l-istess *bonuses*, ladarba iddikjarati, kienu jkunu garantiti, jigifieri, ma tistax titlifhom sakemm il-flus imfaddla ma jingibdux. Said semma kif kienu dejjem jigu mistoqsija jekk dawn il-*bonuses* kinux ser ikunu oghla minn tal-bank, u hu kien jikkonferma li sa dak iz-zmien, dejjem hekk kien il-kaz.

Said semma ukoll li dwar l-*Estimated Maturity Value* indikat fil-*quotation,* ma kinux jaghtu garanzija li ser jiehdu dak l-ammont u li kien l-ammont totali sa xi perjodu partikolari hekk kif indikat fil-*bonus declaration* mibghutha ta' kull sena li kien ikun garantit.

Fl-ahhar nett, fil-kontroezami, Said ammetta li hu ma jafx lill-klijenti personalment.

Kunsiderazzjonijiet ohra

[7] P. 179

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-mod kif il-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentaturi u l-eventwali aspettattivi li inholqu lilhom f'dak il-mument.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh din il-polza, x'gie mwieghed, u x'eventwalment gie moghti jew offrut lilhom fid-data tal-maturità. Irid jara ukoll kif sar il-bejgh ta' dan il-prodott u, fuq kollox, jekk dan lahaqx *'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.'*[8]

L-ilmentatur qal li meta gew biex jaghmlu din il-polza, kien mar id-dar taghhom, Oliver Said, f'isem il-provditur tas-servizz, fejn wara li fehemhom il-polza, ghamlilhom zewg kwotazzjonijiet li eventwalment ghazlu wahda minnhom.

L-Arbitru jinnota li, flimkien mal-ilment, l-ilmentaturi issottomettew kwotazzjoni[9] datata 11 ta' Dicembru 1996, li hija *backdated* ghas-17 ta' Settembru 1996, li fiha l-element ta' *increasing premium*, filwaqt li l-*premium* kien jithallas darbtejn fis-sena.

Jidher li s-*sum assured* tammonta ghal Lm8,200 u wara ghaxar snin din titla' ghal Lm14,434, filwaqt li l-*Estimated Maturity value including Reversionary Bonues u l-Estimated Maturity value including Terminal Bonuses* jammontaw ghal Lm38,515 u Lm51,146 rispettivament. F'din l-istess *quotation* hemm li l-ammont totali investit jammonta ghal Lm16,243 filwaqt li hemm ukoll titlu li jghid *'Alternative Annual Investment at 7.25% p.a. less 15% tax'* huwa ta' Lm35,947.

Din l-ahhar figura mhix preciza.

Il-provditur tas-servizz issottometta *quotation*[10] ohra datata 5 ta' Dicembru 1996 li, fost ohrajn, l-Arbitru jinnota li din turi l-figuri, partikolarment, l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li huma dak li l-ilmentaturi stess ikkwotaw fit-talba ghall-kumpens, jigifieri Lm32,024/ Euro 74,596.

Fl-istess waqt, fil-kontroezami, l-ilmentatur iddikjara li,

---

[8] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[9] P. 130
[10] P. 142

'Fl-ilment tieghi jien ghidt li kelli ftehim mal-MSV li mal-maturità tal-polza kienet ser thallasni s-somma ta' €74,596 u mistoqsi jekk inix qed nirreferi ghall-istima li giet ipprezentata mill-MSV bhala Dok MSV1, nghid li iva, dik hi l-istima ... Jien qed nimxi mal-quotation li pprezentat l-MSV.''[11]

L-Arbitru ser jimxi fuq l-istima li ta l-provditur tas-servizz ghaliex hija l-aktar wahda preciza u giet ikkonfermata mill-ilmentatur stess quddiem l-Arbitru

Kif inbieghet il-polza

Fix-xhieda tieghu, l-ilmentatur qal li meta kien ghandhom Oliver Said u ghamlilhom il-quotation ,

'... jien lil Mr Oliver kont staqsejtu, "Jien kif ser naghtik xi Lm10,000 u jitilghu ghal Lm32,000?" Qalli, "Serrah rasek ghax dawn ikunu investiti tajbin u jkunu investiti go proprjetajiet".'[12]

L-ilmentatur qal li dak iz-zmien il-flus li hu kellu f'banek lokali kienu investiti tajjeb ukoll, izda meta mistoqsi ghar-raguni ghalfejn ma regax ghamel flusu l-bank la dawn kienu qed irendu imghax tajjeb izda ddecieda li jaghmel din il-polza, l-ilmentatur wiegeb li *'... kien hemm qabza tajba. Ghalina kien viabbli li niehdu lilha.'*[13]

L-ilmentatur insista li Oliver Said kien accertah li l-ammont imwieghed kien gej minn investiment tajjeb fil-proprjetà. Hu qal,

'Li qalli biss kien li ser jinvestuhom fil-bini, fil-proprjetà.'[14]

Mill-banda l-ohra, Oliver Said qal li *'... il-kelma "proprjetà", li jigu investiti specifikament fi proprjetà, zgur li qatt ma kont ser nghidha, 100%.'*[15]

Izda, minkejja dan in-nuqqas ta' qbil, l-Arbitru ma jistax ma jirreferix ghal dikjarazzjoni ohra li Oliver Said ghamel fix-xhieda tieghu. Qal,

'Ahna konna naghmluha cara li l-imghaxxijiet tal-bank kienu 'x' – jekk niftakar tajjeb kienu madwar 4% - u konna nghidu li bazikament inti qed tfaddal ammont

---

[11] P. 167
[12] P. 166
[13] P. 167
[14] *Ibid*.
[15] P. 180

ta' flus; ser ikollok bonuses li ser tehodhom minn sena ghal sena li, ladarba kienu iddikjarati, kienu jkunu garantiti, jigifieri, ma tistax titlifhom sakemm ma tigbidx il-flus. Kienu dejjem jistaqsuna jekk kinux ser ikunu oghla minn tal-bank u konna nghidulhom li s'issa kienu dejjem oghla minn tal-bank.'[16]

Dan ghalhekk jikkorrobora dak li qal l-ilmentatur. Kien jaqblilhom jaghmlu din il-polza ghax ir-rendiment taghha kien ferm ahjar minn dak li kien qed joffrilhom il-bank.

L-Arbitru jifhem li din hija polza tahdem kif gie spjegat tajjeb mill-provditur tas-servizz fit-twegiba tieghu ghall-ilment kif ukoll minn Victor Farrugia fl-*Affidavit* sottomess. Izda, ma jidhirx li din l-ispjegazzjoni dettaljata giet moghtija minn Oliver Said lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh. Filwaqt li r-rapprezentant jghid li ma jiftakarx ezatt il-kliem kollu li kien qal lill-ilmentaturi waqt il-bejgh tal-polza, però, xorta jiftakar li kien qabbel ir-rendiment tal-polza mar-rendiment li kienu jaghtu l-banek dak iz-zmien.

L-Arbitru jinnota li polza tal-assigurazzjoni fuq il-hajja tahdem b'mod totalment differenti minn kont bankarju. Mhix sempliciment ammont depozitat li fuqu kienu ser jircievu imghaxijiet fissi kull sena. Kont bankarju ma jistax jigi mqabbel ma' polza ta' dan it-tip.

Kif digà intqal, l-ilmentatur kien konxju tal-imghaxijiet li kontijiet bankarji kienu qed irendu dak iz-zmien, u ghazel li jinvesti fil-polza in kwistjoni ghaliex Oliver Said kien assigurah li jaqbillu li jixtri l-polza milli jinvesti flusu fil-banek. Bla dubju, dan iwassal ghall-konkluzjoni li s-somma ikkwotata lill-ilmentaturi kienet is-*selling point* principali sabiex huma jaccettaw il-polza hekk kif offruta lilhom.

Said innifsu ikkonferma li *'... konna naghtu stima ta' bejn wiehed u iehor kemm ser ikun l-ammont tal-ahhar.'*[17]

Mill-banda l-ohra, l-ilmentatur qal *'... nghid li jiena stima nifhimha li meta nkun ser nixtri xi haga, jaghmilli stima ta' kemm ser jiswa l-oggett.'*[18] A bazi ta' dak li qal Said, zgur li ma kienx mistenni mill-ilmentaturi li jahsbu li s-somma li kellhom eventwalment jiehdu kienet ser tkun ferm inqas minn dik imweghda lilhom.

---

[16] *Ibid*.
[17] P. 179
[18] P.167

Minkejja li l-ilmentatur kien jaf li l-flus li hu kien ser iħallas kienu ser jigu investiti x'imkien iehor, fl-ebda hin ma rrizulta li hu kien jaf id-dinamika specifika ta' kif tahdem il-polza li, fi ftit kliem, mill-ammont imhallas jitnaqqas dak ghall-kopertura fuq il-hajja u l-kumplament, jigifieri, dak imsejjah *investment premium*, jigi investit u tkun il-kumpanija li eventwalment tiddeciedi kemm ikun ir-ritorn, liema ritorn huwa dipendenti mill-andament tal-investiment sottostanti u li, fuq kollox, dan mhuwiex fiss, u tul is-snin dak ir-ritorn jista' jvarja b'mod sostanzjali.

Evidentement, l-ilmentaturi accettaw li jaghmlu l-polza offruta lilhom minn Said a bazi tas-somma li giet imwieghda lilhom li kellhom eventwalment jiehdu mal-maturità.

L-ilmentatur insista li, *'... meta xtrajt il-polza dejjem konna miftiehemin fuq Lm32,000. Meta jiena kont staqsejtu kif dawn ser jigu Lm32,000, Mr Said qalli biex inserrah rasi – hawn quddiem marti – li l-Middlesea ser tinvestihom fil-proprjetajiet.'*[19]

Specjalment hawn Malta, peress li l-proprjetà dejjem zdiedet fil-valur u l-Maltin iqisu li investiment fil-proprjetà huwa investiment sod, hadd ma jista' jlum lill-ilmentaturi li fehemu li l-flus investiti minnhom kienu ser jizdiedu bl-ammont li semmielhom ir-rapprezentant. Ir-rapprezentant kien qed jagixxi f'isem il-provditur tas-servizz u l-figuri ikkwotati kienu jinhargu mill-provditur tas-servizz innifsu. Ghalhekk ir-responsabbiltà ta' dak imwieghed ghandu jgorrha l-istess provditur tas-servizz.

Mill-provi li tressqu f'dan il-kaz, l-Arbitru m'ghandux dubju li l-aspettattivi tal-konsumatur ma gewx milhuqa.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jqis li l-ilment huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz u qed jilqghu limitatatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

[19] *Ibid*.

Kumpens

L-Arbitru ser jaghti kumpens ghaliex l-aspettattiva legittima tal-ilmentaturi ma gietx milhuqa.

Huwa difficli li l-Arbitru jasal ghal somma preciza bhala kumpens, u dan irid ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva li trid tkun ukoll ragonevoli.

L-ilmentaturi insistew li huma kienu miftiehema fuq somma ta' Lm32,000 u kien minhabba din is-somma li huma accettaw li jixtru l-polza u ma jpoggux flushom il-bank. Kienu jafu ukoll li dik is-somma ma kinetx preciza u setghet tvarja xi ftit ukoll ghaliex l-ilmentatur stess fehem li stima hija bejn wiehed u iehor.

Izda, minkejja dan, ma giet ipprezentata l-ebda prova li minhabba d-decizjoni taghhom li jixtru din il-polza garrbu xi *opportunity loss*. Dan filwaqt li ma jistax ma jigix ikkunsidrat ukoll il-fatt li din l-istess polza kellha element ta' kopertura fuq il-hajja, fattur li l-ilmentaturi kienu zgur konxji tieghu. Minkejja li l-ammont offrut lilhom mal-maturità ma kienx ekwivalenti ghal dak imwieghed originarjament, jirrizulta li l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 16,581.14,[20] li fic-cirkostanzi kollha, ritorn ta' 4.32% tul dawn is-snin, ma kienx wiehed hazin u ghalhekk ghandu jigi ikkunsidrat. Dan meta jitqies ukoll illi kieku poggew flushom il-bank ma kinux ser jiehdu wisq aktar.

Ghalhekk, meta qies kollox, l-Arbitru jidhirlu li s-somma gusta li ghandha tinghata lill-ilmentaturi ghandha tkun dik ta' Euro 5,610 b'zieda mas-somma digà offruta lilhom fid-data tal-maturità tal-polza.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c* thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' hamest elef, sitt mija u ghaxar ewro (€5,610) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €37,401.14,[21] u, ghalhekk, thallashom is-somma kumplessiva ta' tlieta u erbghin elf u hdax-il ewro, u erbatax-il centezmu (€43,011.14).

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

[20] P. 139
[21] P. 29

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

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji