Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 136/2021

IA u AA

('l-ilmentaturi')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tad-19 ta' Dicembru 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentaturi jissottomettu li f'Mejju 1996, huma xtraw polza tal-assikurazzjoni fuq il-hajja mill-*Bank of Valletta plc* fiz-zmien li huma kienu ghamlu arrangament mal-Bank sabiex jiehdu *loan* ghal xi bzonnijiet tad-dar matrimonjali taghhom. Il-polza tal-assikurazzjoni fuq il-hajja kienet rekwizit minhabba s-self li kienu ser jiehdu mill-Bank. Is-somma mislufa lilhom mill-*Bank of Valletta plc* kienet tammonta ghal Lm7,500.

Meta tkellmu ma' rapprezentant tal-*Bancassurance*, gie spjegat lilhom li setghu jiehdu polza bazika bi *premium* annwali li jkun baxx hafna izda gew offruti wkoll *endowment assurance*, fejn, parti mill-*premium* kellu jmur ghal kopertura tal-*loan* f'kaz ta' mewt tal-ilmentatur, filwaqt li l-kumplament tal-istess *premium* jigi mfaddal, u wara hamsa u ghoxrin sena, is-somma akkumulata tkun ta' bejn wiehed u iehor Lm29,626, ekwivalenti ghal €69,010.

[1] Pagna (P.) 1

Din l-offerta ghogbithom, anke minhabba l-fatt li l-maturità tal-polza kienet ser tkun fi zmien li t-tifla, li kien ghadu kif kellhom, tiehu l-istat taghha u ghalhekk ikunu jistghu jaghtuha ghajnuna finanzjarja.

Qalu wkoll li dak li kien intqal lilhom verbalment qieghed ikkonfermat fi *Quotation* fejn is-somma ta' Lm29,626.02 tidher taht id-deskrizzjoni ta' *Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses.* L-ilmentaturi sostnew li qatt ma kellhom dubju li din is-somma imweghda lilhom ma tintlahaqx filwaqt li lanqas qalulhom li jista' jkun hemm xi fattur li jista' jaffettwa din l-istess somma, ghajr li din kienet *'bejn wiehed u iehor',* u ghalhekk fehemu li din taf tkun ftit inqas jew ftit iktar.

Huma ilmentaw li issa, mal-maturità, is-somma offruta lilhom, jigifieri dik ta' €35,315.02, hi ferm inqas minn dik originarjament imwieghda.

L-ilmentaturi insistew li minkejja li huwa minnu li l-*quotation* moghtija lilhom originarjament tinkludi t-termini *estimated* u *illustration*, l-avarija bejn l-istima kkwotata lilhom u l-valur attwali tal-maturità ma tistax taqa' fil-konfini tat-tifsira ta' dawn l-istess termini. Huma jhossu li l-*quotation* giet moghtija lilhom biex pemezz taghha jigu zgwidati u mqarrqa bi stampa sabiha sabiex jigu mhajjra jixtru l-polza offruta. Ihossuhom ukoll dizappuntati li l-provditur tas-servizz inducihom sabiex jidhlu ghal impenn daqshekk fit-tul.

Ghaldaqstant, l-ilmentaturi qed jitolbu lill-Arbitru sabiex:

i. *'Jiddikjara li s-socjetà konvenuta ma mxietx b'mod gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi sostantivi tal-kaz mal-esponenti meta:*
    a. *M'adempjietx ruhha mal-obbligi kuntrattwali taghha lejn l-ilmentaturi;*
    b. *L-agir ilmentat kien jikkostitwixxi agir nieqes mill-bona fide li dejjem esigiet il-ligi;*
    c. *L-agir taghha ma lahaqx l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumar li jippretendi li, jekk jinghata "estimate" jew "quotation" jew "illustration" ta' kemm kellu jircievi meta timmatura l-polza, ir-rizultat attwali ma jkollux avarija negattiva ta' aktar minn 49%;*

ii. *Jiddikjara u jiddeciedi li s-socjetà konvenuta tigi ordnata li tottempora mal-impenji taghha skont il-Quotation li harget hija stess, jigifieri li thallas l-"estimated maturity sum" ta' Lm29,626.02, ekwivalenti ghal €69,010, jew somma ohra verjuri li taqa' fil-konfini tal-kelma "estimated" tal-istess somma;*

iii. *Jiddikjara u jiddeciedi li s-socjetà konvenuta thallas lill-esponenti imghax bir-rata legali mid-data tal-maturità tal-polza jigifieri tat-28 ta' Mejju 2021 sad-data tal-hlas effettiv, jew kif l-Onorabbli Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji jidhirlu xieraq, ekwu, gust, u opportun.*

iv. *Bl-ispejjez kontra s-socjetà konvenuta.'*[2]

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

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 35,315.02 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Endowment Assurance with Profits (Lifelink Growth)* bin-numru 07200197 mahruga f'isem *Bank of Valletta plc* u fuq il-hajja tal-ilmentatur IA ghal 25 sena, ma kinetx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif indikat mis-socjetà esponenti tramite *Bank of Valletta plc (Bancassurance Office)* fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni.

   Konsegwentement, l-ilmentaturi qed jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas is-somma ta' Euro 69,010.06 (Lm29,626.02) jew somma ohra li taqa' fil-konfini tal-kelma "*estimated*" tal-istess somma fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

2. Is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentatur soffra xi danni u ghalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur tieghu, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilu ma jistax ikun dak li qed jitolbu l-ilmentaturi. Dan l-ammont huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate*

[2] P. 4 - 5
[3] P. 20

jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatur xtara il-polza *de quo* u mhux fuq xi garanzija bil-miktub da parti tas-socjetà esponenti. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, ifisser 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-ilmentaturi jivvantaw l-pretensjonijiet infondati taghhom.

3. Illi fl-ewwel lok, il-***maturity value* tal-polza in kwistjoni ma jistax jithallas lill-ilmentaturi minhabba illi hemm *pledge* favur *Bank of Valletta plc*** lis-socjetà esponenti u li skont ir-*records* taghha ghadu *in vigore*. Barra minn hekk, irid jinghad ukoll illi din il-polza mhijiex *joint* izda kienet mahruga f'isem *Bank of Valletta plc* u fuq il-hajja tal-ilmentatur IA biss. Ghalhekk, l-**ilmentaturi m'ghandhomx il-*locus standi* biex jistitwixxi dan l-ilment minhabba illi l-*maturity value* tal-polza in kwistjoni ghandu jithallas lill-*Bank of Valletta plc* fuq talba tal-*Bank of Valletta plc* u mhux lill-ilmentaturi. Minghajr pregudizzju** ghal dak li già inghad, anke **jekk l-ilmentaturi huma ikkunsidrati li ghandhom interess sabiex jaghmlu l-ilment** in kwistjoni, **il-gudizzju mhux integru** minhabba illi evidentement hemm terza persuna, cioè, ***Bank of Valletta plc* li ghandha interess fil-procedura in kwistjoni**.

   Ghalhekk, **l-ilmentaturi ghandhom jipproducu prova li l-polza in kwistjoni giet rilaxxata minn *Bank of Valletta plc* u, fin-nuqqas, l-ilmentaturi ghandhom isejhu lill-*Bank of Valletta plc* f'din il-procedura ghall-integrità tal-gudizzju**.

4. Il-kwotazzjoni li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kwotati ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi dak iz-zmien. 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 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 skont il-*good market practice* ta' dak iz-zmien u mhux sempliciment fuq opinjoni tas-socjetà esponenti u ghalhekk agixxiet in *bona fede* u mhux kif qed jallegaw l-ilmentaturi.

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

6. L-ilmentatur fl-ilment tieghu jghid illi huwa inghata *"49% inqas minn dik is-somma ta' €69010 li permezz taghha l-konvenuta MMSV u r-rapprezentant taghha Louis Gatt f'isem il-BOV inducew lill-esponenti jixtru l-polza mertu tal-ilment"* sabiex jerga' jenfasizza xi allegat nuqqas min-naha tas-socjetà esponenti. Però din mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* originali u l-valur attwali tal-investiment meta immaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentatur taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatur u mhux abbazi ta' xi decizjoni unilaterali, kif donnu jixtieq jimplika l-ilmentatur. Dan juri ukoll li mhuwiex veritier dak li qed jallegaw l-ilmentaturi illi s-socjetà esponenti b'xi mod induciet l-ilmentaturi ghaliex huwa car illi l-figuri mnizzlin fuq il-*quotation* li ghandhom carament indikat il-kelma *"estimated"* huma biss stimi u mhumiex garantiti.

7. Is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentaturi jipprovaw jargumentaw 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 ragjonevoli u accettabbli"* (*vide* paragrafu 2 tal-punt 4 tal-ilment) ma qatt gie maqbul bejn il-partijiet koncernati, illi ghandu jinftiehem carament illi l-*'estimated bonus rates'* (isimha maghha) mhumiex garantiti u

lanqas ma huma l-massimu jew il-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom. **<u>L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijiet – indikazzjonijiet ta' kif jista' ikun qed imur l-andament tal-investimenti</u>**. Kif jaf kulhadd l-investimenti jistghu jitilghu kif ukoll jinzlu fil-valur taghhom.

8. *In oltre*, irid jinghad illi fil-*quotation* li giet annessa mal-ilment, kien hemm distinzjoni bejn *reversionary bonuses* u *terminal bonuses* u li s-socjetà esponenti ma kinetx obbligata li thallas it-*terminal bonuses* hekk kif indikat bil-kliem *"if any"*. Ghalhekk, is-socjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-ilmentatur li mal-maturar tal-polza in kwistjoni hu kien ser jircievi l-ammont ta' Euro 69,010.06 ghax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-*terminal bonus* illi forsi ma kienx ser jithallas fuq l-immaturar tal-polza.

   Fil-fatt, l-*<u>estimated</u> maturity value including reversionary bonus* kien hafna anqas u, cioè, fl-ammont ta' Lm21,546.20 (Euro 50,189.15). Ghalhekk, l-ilmentaturi ma jistghux jghidu illi l-*quotation* ma kinetx kundizzjonata ghax fil-fatt kien hemm il-kliem *"estimated"* u *"illustration"* kif ukoll il-kliem *"if any"* hdejn il-kliem *"estimated maturiy value including reversionary and terminal bonuses".* Ghalhekk ma kien hemm l-ebda garanzija bil-miktub.

   Irid jinghad ukoll illi fil-*policy schedule* tal-polza, li giet annessa mal-ilment, jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium "In respect of each premium paid, Lm330.75 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **<u>may</u>** 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-ilmentaturi li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghall-kuntrarju ta' dak li l-ilmentaturi allegaw fl-ilment taghhom.

9. 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 t-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.

10. 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-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 u **tipprovdi wkoll il-garanziji li l-*bonus* li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqlieq fis-suq.**

    Ghalhekk, minkejja l-krizi finanzjarja li laqtet is-suq internazzjonali u minkejja li l-kundizzjonijiet ekonomici ma jkunux daqstant favorevoli f'dan il-mument ta' krizi, is-socjetà esponenti xorta wahda ma naqsitx milli tonora l-obbligu taghha li thallas il-*bonuses* hekk kif iddikjarathom ta' kull sena. Is-socjetà esponenti dejjem agixxiet b'mod responsabbli.

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

12. Irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrfa ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu kkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valur attwali tal-polza *de quo* u kif din kienet qed tikber minn sena ghal ohra 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* (annessi u mmarkati bhala **Dok. MSV1)**. Ghalhekk, l-ilmentaturi ma jistghux jghidu illi s-socjetà esponenti qatt ma nfurmatu kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Barra minn hekk, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena u l-*media releases*, kif ukoll l-ittri fuq imsemmija jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantit u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investiment, 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 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 ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

14. Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza. Però, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazjoni l-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' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors kollu tal-perjodu tal-polza *de quo.***

    Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Ewro 16,054.02 u, cioè, *average net rate of return* ta' 4.39% meta wiehed inaqqas l-*investment premium* mill-*maturity value.*

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 injorat mill-ilmentaturi** fl-ilment taghhom. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdu ***"a medium to long term tax***

efficient investment", pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza.

L-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 17,470.30 (Lm7,500).

16. L-ilmentaturi, fl-ilment taghhom, qeghdin jallegaw illi l-bejgh u l-hrug ta' din il-polza sar mis-socjetà konvenuta minghajr *bona fide* li jesigi l-Kodici Civili f'Art. 993. Però, dan l-argument ma jregiex ghar-raguni illi l-garanziji kollha illi gew imnizzlin fil-kuntratti tal-poloz gew onorati. Fil-fatt, il-kuntratt ta' kull polza in kwistjoni jghid b'mod car illi *"The **COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)** and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract."* (emfazi mizjud). (Kopja tal-polza ser tigi annessa bhala **Dok. MSV2**).

    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' Euro 35,315.02. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti 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, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

17. Illi minkejja illi l-polza in kwistjoni fiha element ta' investiment, kif gie spjegat ampjament hawn fuq, ma jfissirx illi din il-polza b'xi mod jew iehor hija regolata mill-Att dwar Servizzi ta' Investiment (Kap. 370 tal-Ligijiet ta' Malta) u regolamenti maghmula taht dan l-Att. Semmai, il-polza in kwistjoni ghandha tigi regolata mill-Att dwar il-Kummerc tal-Assigurazzjoni (Kap. 403 tal-Ligijiet ta' Malta) u regolamenti maghmula taht dan l-Att. Barra minn hekk, wiehed ghandu jiehu in konsiderazzjoni r-regolamenti applikabbli fil-mument ta' meta sar il-kuntratt tal-assigurazzjoni mal-ilmentaturi u mhux ir-regolamenti ta' issa. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza

in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polz u, cioè, tas-sena 1996. F'dan il-kuntest, tixtieq tirreferi ukoll ghat-Taqsima VII u VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) li qed jaghmlu referenza ghaliha l-ilmentaturi u taccenna illi din ma tapplikax ghall-kaz odjern minhabba illi *ai termini* ta' l-artikolu 45(3) tal-Kap 378, id-dispozizzjonijiet tat-Taqsima VII tapplika biss ghal kuntratti maghmula jew esegwiti wara l-bidu fis-sehh ta' dawn l-artikoli. Peress illi t-Taqsima VII dahlet fis-sehh fis-sena 2000 u l-polza inbieghet fis-sena 1996, allura, ma jista' jkun hemm l-ebda dubju li dawn l-artikoli mhux applikabbli ghall-kaz in kwistjoni.

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

19. In oltre, ma jistax jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet involuta f'xi prattici kummercjali mhux gusti jew skemi illeciti *ai termini* tat-Taqsima VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) kif dan gie allegat mill-ilmentaturi. Dan ghax is-socjetà esponenti ghamlet kollox li kienet rikjesta li taghmel mill-Awtoritajiet u *ai termini* tal-polza. Barra minn hekk, ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-ilmentaturi ghax il-polza in kwistjoni kienet intiza biex tinbiegh lil individwi bhalma huma l-ilmentaturi u ghalhekk is-socjetà esponenti ma kinetx ipprojbita milli tbiegh il-polza in kwistjoni lill-ilmentaturi. Barra minn hekk, jidher car illi l-ilmentaturi kellhom jixtru din il-polza sabiex juzawha bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta plc* u, ghalhekk, inghata parir siewi biex johorgu polza bhal din fejn ghamlu profitt ta' 4.39% minflok *term policy* fejn ma kienu jiehsu xejn fil-maturità taghha.

20. Barra minn hekk, hemm talba da parti tal-ilmentaturi ghall-imghaxijiet 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 kienu l-ilmentaturi li kienu irrifjutaw li jircievu l-hlas tal-istess u, ghalhekk, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi hija m'ghandhiex tbati sabiex thallas imghaxijiet fuq ammonti illi kienet già disposta thallas.

21. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hawnhekk ghandna sitwazzjoni fejn l-ilmentaturi ma kinux kuntenti bl-ammont offrut (ovvjament kienu jkunu iktar kuntenti li kieku l-ammont kien iktar jew wisq iktar), u allura minflok accettaw ic-cirkostanzi, illi huma dawk li huma, ipprovaw iwahhlu t-tort lis-socjetà esponenti. Però, is-socjetà esponenti taccenna illi hija qatt fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè ,fir-rigward tal-poloz bin-numru 07200197, ma kinetx inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kissret 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 u m'ghandha thallas ebda imghaxijiet jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentaturi mis-socjeta esponenti taht il-polza *de quo* gie irrifjutat mill-ilmentaturi.

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]

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.

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

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

Ghall-ilmentaturi xehed[5] IA fejn qal li hamsa u ghoxrin sena ilu kellu bzonn jiehu self mill-*Bank of Valletta plc* sabiex jibni t-tieni sular tad-dar li kien jghix fiha, liema self kien jammonta ghal Lm7,500. Il-Bank accetta t-talba tieghu izda kien hemm ir-rekwizit li jaghmel polza tal-assikurazzjoni fuq il-hajja bhala kopertura ghal din l-istess *loan*. Gie eventwalment riferut mar-rapprezentant Louis Gatt.

Qallu li seta' joffrilu zewg tipi ta' poloz – wahda li jhallas ammont zghir fis-sena u jkollu kopertura fuq hajtu, jew inkella, polza ohra fejn ihallas somma flus fis-sena, fejn, parti minn din is-somma tkun ghal kopertura fuq il-hajja u l-kumplament ikun element ta' tfaddil.

Beda jiktiblu xi *quotations*, fejn wahda minnhom kienet li jhallas is-somma ta' Lm338, u meta timmatura wara hamsa u ghoxrin sena, jiehu bejn wiehed u iehor is-somma ta' Lm29,600. Tah ukoll diversi ezempji ohrajn, fejn, ipoggi tant flus fis-sena, u eventwalment jiehu somma partikolari. L-ilmentatur ammetta li r-rapprezentant qallu li din tkun *estimate*. Wara diskussjoni li kellu ma' martu, huma iddeciedew li, minkejja li ma kinitx l-isbah wahda, jiehdu l-offerta li kienu l-iktar jaffordjaw.

L-ilmentatur insista li fil-mument tal-bejgh ta' din il-polza, gie spjegat lilu li kull sena kien ser ihallas somma flus, fejn parti minn din is-somma ser tmur biex ikopri lilu nnifsu u, ghalhekk, kien ser ikun konfomi mar-rekwizit tal-Bank, u l-kumplament, kien ser jitfaddal, fejn, wara hamsa u ghoxrin sena, jekk ihallas l-ammont miftiehem, kien jiehu s-somma ta' Lm29,600.

Fil-kontroezami, l-ilmentatur xehed li r-rapprezentant kien tah iktar minn ezempju wiehed, fejn minkejja li pprintjalu l-*quotation* bil-figuri li hu wera l-iktar interess fihom, mal-genb, tah b'kitba bl-idejn, ezempji ohra ta' kif tista' tvarja.

Kien qallu li hu kien ser jiehu, bejn wiehed u iehor, l-ammont ikkwotat,

'... qalli li tista' tkun aktar; kemm kemm aktar u tista' tkun kemm kemm anqas. Qalli li bl-eztt ma jkunx jista' jghidli. Fil-fatt, l-ammont qieghed ipprintjat hemmhekk; ma nahsibx li qieghed hemm ghalxejn.'[6]

---

[5] P. 53

[6] P. 55

L-ilmentatur qalL

'Naf li kien hemm miktub li hi stima.'[7], izda ghalih, stima tfisser *target* ta' figura li tista' tkun ftit iktar jew ftit inqas, u li, fl-opinjoni tieghu, hemm parametri ta' kemm tista' tvarja ghax inkella ma tibqax stima.

L-ilmentatur ammetta li wara li nghata l-*quotation*, ma qarax dak li kien hemm miktub fuq wara ta' dan id-dokument, u dan minhabba li hu hass li kien qed jitkellem ma' persuna professjonali u li ghalhekk dak li kien qed jghidlu kien il-verità u jaghtih parir li joqghod fuqu.

Ix-xhud qal ukoll li kien jircievi *statement* kull sena u, wara diskussjoni ma' martu, kienu innutaw li s-somma tiela' wisq bil-mod. Fil-fatt, wara li kienu ghaddew xi seba' jew ghaxar snin, kienu ddecidew li jistaqsu dwar dan minhabba li r-rati li bdew jitilghu sena wara sena, kienu ftit meta kkomparati mas-somma ta' Lm29,600 imwieghda lilhom.

Meta zaru l-fergha tal-*Bank of Valletta plc* biex jitkellmu ma' xi hadd dwar dan, qalulhom biex *'... inhalluha hemmhekk dik il-policy ghax dik dejjem titla' bil-mod, imbaghad, fl-ahhar snin tispajkja f'daqqa u niehdu dik is-somma.'*[8]

L-ilmentatur stqarr li hu u martu qaghdu fuq dan il-parir moghti lilhom, baqghu jistennew sena wara l-ohra u, sadanittant, baqghu ukoll dejjem ihallsu l-*premiums* dovuti fil-hin. Izda, *'... din is-somma qatt ma mmaturat, lanqas meta ghalqet din il-polza.'*[9]

Sostna li hu kien inghata l-impressjoni li jekk ihalli l-polza ghall-perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena, kien imbaghad jiehu l-*'estimated maturity value plus ir-reversionary bonus plus it-terminal bonus'*, u minhabba li l-obbligi tieghu onorahom kollha, jigifieri, hallas il-pagamenti kollha necessarji, hu ghalhekk qed jitlob l-ammont ikkwotat lilu.

Meta mistoqsi dwar ir-raguni ghalfejn ihoss li l-provditur tas-servizz u l-*Bank of Valletta plc* inducewh sabiex jixtri din il-polza meta apparti li kienet rekwizit bhala garanzija favur dan tal-ahhar u fl-istess hin ghamel *return* ta' 4.39%, l-ilmentatur ammetta li kieku ma kienx hemm gwadann ma kienx ser jinvesti u,

[7] *Ibid*.
[8] P. 54
[9] P. 55

fil-fatt, kien fuq dik il-figura *'tajba'* li ibbaza d-decizjoni tieghu li jiehu l-polza offruta lilu.

Fl-ahhar nett, l-ilmentatur ikkonferma li l-polza kienet ghadha ppleggjata mal-*Bank of Valletta plc* ghal madwar €2,000.

Ix-xhieda tal-ilmentatur giet ikkorroborata minn martu.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehed Victor Farrugia, *Chief Operations Officer*, kif ukoll Louis Gatt, il-persuna li bieghet il-polza in kwistjoni lill-ilmentaturi.

Similarjament ghat-twegiba ghall-ilment, l-*Affidavit*[10] tas-Sur Victor Farrugia ta spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza in kwistjoni. Primarjament, huwa enfasizza kif l-ilmentaturi ghamlu uzu tassew mill-beneficcji tal-*life cover* minhabba li din l-istess polza kienet necessarja sabiex tintuza bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta plc,* kif fil-fatt intuzat mill-bidu nett tal-polza sal-maturità taghha tant li anke ghadha ma gietx rilaxxata mill-istess *Bank of Valletta plc*, u dan ghalhekk ifisser li l-provditur tas-servizz huwa obbligat li jhallas il-*maturity value* lill-Bank u mhux lill-ilmentaturi sakemm ma jinghatax *release* tal-Polza minghand dan tal-ewwel.

Mill-banda l-ohra, b'referenza ghall-element ta' investiment tal-polza, Victor Farrugia sostna li l-*quotation* moghtija lill-ilmentaturi kienet biss stima u, ghalhekk, l-ammonti tal-*maturity values* indikati ma kinux garantiti, u semma kif l-*estimated maturity values* indikati fl-istima kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Stqarr li l-qabza mis-*sum assured* ta' Euro 17,470.30 sa kwalunkwe ammont li qed jippretendu l-ilmentaturi, inkluz l-ammont ta' Euro 35,315.02 li bih immaturat il-polza, m'huwa xejn hlief rizultat tad-dhul mill-investimenti maghmula mill-provditur tas-servizz ghan-nom tad-detenturi tal-poloz.

Ikkonkluda billi qal li meta tnaqqas l-*investment premium* li thallsu mill-*maturity value* jammonta ghal *return* ta' 4.391%, jigifieri, gwadann ta' Euro 16,054.02, u dan filwaqt li insista li kieku minflok din il-polza ilmentata, l-ilmentaturi ghamlu

[10] P. 59

term policy, kienu fil-fatt jaghmlu telf ghax ma kienu jircievu xejn meta din timmatura.

Louis Gatt xehed[11] kif f'Mejju 1996 kien jahdem bhala *Bancassurance representative* gewwa l-fergha tal-*Bank of Valletta plc* tal-Mosta. Kien jinghata tahrig kemm mill-BOV stess kif ukoll mill-provditur tas-servizz. Hu iddikjara kif fl-ebda stadju ma kien jircievi l-ebda *commission* ghajr il-paga normali.

B'referenza ghall-*quotation* datata 11 ta' Mejju 1996, Gatt qal li din kienet *quotation* ta' *Endowment Policy* bi *premium* annwali ta' Lm338.25, b'dak totali mhallas wara hamsa u ghoxrin sena jkun jammonta ghal Lm8,456.25. Is-somma assigurata kienet dik ta' Lm7,500 fejn, f'kaz ta' mewt, anke l-ghada li tkun inbdiet il-polza, il-provditur tas-servizz kien ihallas din is-somma.

Stqarr li l-polza kien fiha element ta' investiment fejn, bir-rata ikkalkolata dak iz-zmien, l-istima kienet li wara hamsa u ghoxrin sena, is-somma titla' ghal Lm21,546; u jekk din tithalla sal-ahhar, kien hemm l-*option* li l-provditur tas-servizz ihallas *terminal bonus* u li ghalhekk is-somma titla' ghal Lm29,626.

Spjega kif kull sena, l-ilmentatur kien jircievi *policy account statement* li jinkludi dak li l-provditur tas-servizz kien jalloka bhala profitt ghall-polza in kwistjoni, u kien ghalhekk li dak imnizzel fl-istess *policy account statement* ikun garantit.

Louis Gatt qal li rigward l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonuses,* hu kien ikun spjega li kieku tithallas ir-rata ta' dak iz-zmien, li kienet ta' 6.75% fis-sena, din kienet tammonta ghal Lm21,546, filwaqt li jekk jigi inkluz ukoll it-*terminal bonus* , din tammonta ghal Lm29,626. Insista, però, li fejn tidhol garanzija, kien dejjem jishaq li garantit huwa dak li jigi rifless fil-*policy account statement.* Stqarr li hu qatt ma ta garanzija li l-ilmentaturi kienu ser jiehdu Lm21,546 jew Lm29,000, imma dejjem iggarantixxa dak li kien jidher fil-*policy account statement*, filwaqt li, dwar it-*terminal bonus,* hu kien dejjem jghid li jista' jinghata u mhux li kien fil-fatt ser jinghata.

Ix-xhud ammetta li l-kaz partikolari tal-ilmentaturi ma jiftakrux filwaqt li lanqas jiftakar x'intqal dwar il-kelma '*estimated*' specifikament lill-ilmentatur, izda, f'dan ir-rigward, kien dejjem jispjega li jekk ir-rata tibqa' 6.75%, jintlahqu l-figuri.

[11] P. 63

Kunsiderazzjonijiet ohra

Preliminari

Kemm fit-twegiba ghall-ilment, kif ukoll fix-xhieda ta' Victor Farrugia, il-provditur tas-servizz indika li l-*maturity value* tal-polza in kwistjoni ma jistax jithallas lill-ilmentataturi minhabba illi hemm *pledge* favur *Bank of Valletta plc,* u li sa dak iz-zmien kien ghadu ezistenti.

Fil-kontroezami[12] tieghu, l-ilmentatur ikkonferma li l-polza kien ghadha ppleggjata favur il-Bank ghall-ammont ta' madwar €2,000.

Izda, permezz ta' Rikors[13] tal-ilmentaturi datat 18 ta' Mejju 2022, l-Arbitru gie infurmat li wara l-gheluq tal-provi, il-polza suggett ta' dan l-ilment, giet rilaxxata minn kwalsiasi plegg u interess da parti tal-*Bank of Valletta plc* hekk kif rifless f'*email* datata 12 ta' Mejju 2022, mibghutha minn rapprezentant tal-provditur tas-servizz lir-rapprezentant tal-ilmentaturi, u li kopja[14] taghha giet ukoll ipprezentata lill-Arbitru.

Wara li ra dan ir-rikors flimkien mar-risposta tal-provditur tas-servizz ghal dan, liema risposta hija datata 24 ta' Gunju 2022, l-Arbitru laqa'[15] t-talba tal-ilmentaturi li l-prova mressqa minnhom tigi ammessa fl-atti ta' dan il-kaz.

Fil-Mertu

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-fatt li minkejja dak li ntqal lilhom mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz dwar il-valur li huma kellhom jircievu mal-maturità tal-polza, l-ammont attwalment offrut mal-maturità huwa ferm inqas.

Ghalhekk, l-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza in kwistjoni, jara x'gie mwieghed lill-ilmentaturi u x'eventwalment inghatalhom mal-maturità.

Irid jara kif sar il-bejgh u fuq kollox, jekk lahaqx *'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu*

[12] P. 55
[13] P. 89
[14] P. 90
[15] P. 96

sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment'[16] filwaqt li jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa *'gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.'*

Dan huwa kaz fejn l-ilmentaturi kienu fil-process li jiehdu self mill-bank, u gie impost fuqhom ir-rekwizit li jaghmlu polza tal-assikurazzjoni fuq il-hajja. Dwar l-akkwist tal-polza li kienet necessarja bhala garanzija ghas-self, kellimhom Louis Gatt, fejn, skont l-ilmentatur innifsu, kien qalilhom li:

'... kellu zewg tipi ta' policies: jew li nhallas ammont zghir fis-sena u nkun ikkaverjat ghal hajti jew policy fejn inpoggi somma ta' flus u parti minn din is-somma tmur biex inkun inxurjat ghal hajti u l-parti l-ohra tigi bhala tifdil.'[17]

Fix-xhieda tieghu, l-ilmentatur stqarr li gew moghtija diversi *quotations*, fosthom, wahda li tithallas is-somma ta' Lm338 fis-sena u wara hamsa u ghoxrin sena, il-polza timmatura b'valur ta' bejn wiehed u iehor, Lm29,600. Qal, *'U ghamilli xi erba' ezempji: inti tpoggi dan l-ammont u tiehu dan dan l-ammont; tpoggi dan u tiehu dan.'*[18]

Mal-ilment, gietipprezentata biss *Bancassurance Quotation* datata 11 ta' Mejju 1996, li tinkludi l-figuri li, hekk kif ammetta l-ilmentatur innifsu, kienu dak li l-aktar li wrew interess fihom. Dan id-dokument[19] juri li l-polza hija tat-tip *Lifelink Growth* ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena, bi *premium* annwali ta' Lm338.25, *sum assured* ta' Lm7,500, filwaqt li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses (if any)* jammontaw ghal Lm21,546.20 u Lm29,626.02 rispettivament.

B'referenza ghal dan l-istess dokument, l-ilmentatur indika ukoll li, *'... mal-genb kiteb handwritten fejn tani ezempji ohra ta' kif tista' tvarja.'*[20]

Ta' min jinnota li dak li qed jirreferi ghalih l-ilmentatur huwa ezempju fejn dan tal-ahhar seta' jhallas *premium* annwali ta' Lm228 filwaqt li s-*sum assured* kienet

[16] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[17] P. 53
[18] *Ibid*.
[19] P. 8
[20] P. 55

tammonta ghal Lm5,000 u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses (if any)* kien ta' Lm19,750.68.

Hawn l-Arbitru jinnota li minkejja li dan tal-ahhar kien ezempju, jew ahjar offerta ta' x'l-ilmentaturi setghu jaghmlu bhala polza, din ma kinitx ser tkun sufficjenti ghall-fini ta' garanzija fuq is-self li kienu ser jiehdu mill-Bank, u dan minhabba li s-*sum assured* kienet inqas mill-ammont li l-ilmentaturi kienu ser jisselfu mill-Bank, u li proprju kienet ir-raguni ghalfejn primarjament kienu ser jaghmlu polza tal-assikurazzjoni.

Izda, fl-istess waqt, meta l-ilmentatur qal li fuq il-*quotation* moghtija lilu nghata ezempji ohra ta' kif din tista' tvarja, hekk kif gie kkwotat aktar 'il fuq, jindika li l-ilmentaturi kellhom l-impressjoni li l-polza setghet tvarja biss minhabba li dak li jhallsu bhala *premium* annwali kien ivarja. Hawn wiehed jistaqsi jekk l-ilmentaturi kinux konxji tal-fatt li minkejja l-ammont li kien ser ihallas kien inqas, is-*sum assured* kienet ukoll inqas u lanqas kienet ser tkun sufficjenti ghall-bzonnijiet taghhom.

Fix-xhieda tieghu, l-ilmentatur stqarr diversi drabi li hu kien konxju tal-fatt li l-figuri kkwotati kienu *estimated*, filwaqt li kien jaf ukoll li l-ammont li ntqal lilu li kellu jircievi kien *'bejn wiehed u iehor'*, izda insista li, *'... ivarja skont kemm ivarja. Naf li kien hemm miktub li hi stima. Stima tfisser ghandek target ta' figure u inti tmur naqra izjed jew naqra anqas. Hemm parameters ta' kemm tista' tmur 'il bara ghax, imbaghad, ma tibqax stima: tigi range minn ammont sa ammont.'*[21]

Kellu wkoll l-impressjoni li jekk ihallu l-polza ghat-terminu stabbilit, jigifieri, ghal hamsa u ghoxrin sena, kien ser jircievi l-ammont imwieghed lilu, izda, minkejja li onora l-obbligi tieghu dan ma sehhx.

L-ilmentatur ammetta li:

'... investejt bil-buona grazia tieghi ghax kont naffordja dik is-somma, rajt li r-return ta' dik il-figura kienet tajba, u jien ibbazajt id-decizjoni tieghi biex niehu dik il-policy.'[22]

Mill-banda l-ohra, r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz stqarr li rigward l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonuses*, hu kien spjega li kieku

---

[21] *Ibid*.
[22] P. 56

kellha tithallas ir-rata ta' dak iz-zmien, li kienet ta' 6.75% fis-sena, kienet tintlahaq is-somma ta' Lm21,546 u jekk jigi inkluz ukoll it-*terminal bonus*, din kienet tkun ta' Lm29,626. Insista li kien dejjem itenni li fejn tidhol garanzija, huwa biss dak inkluz fil-*policy account statement* li huwa garantit.

Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ammetta li dan il-kaz partikolari tal-ilmentaturi ma jiftakrux u ghalhekk lanqas jiftakar x'qallu dwar il-kelma *estimated*. Izda qal li:

'... rigward 'estimated' kont nispjega illi jekk ir-rata tibqa' ta' 6.75% tintlahaq dik il-figura, f'dan il-kaz, kif qed tidher fil-quotation.'[23]

Però, dan ma jirrizultax li kien dak li l-ilmentaturi fehmu. Minkejja li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz qed jaghmel referenza ghall-figura li kellha tintlahaq mal-maturità f'kaz li r-rata tibqa' l-istess, u li l-istess figuri gew inkluzi fil-*quotation* moghtija, l-informazzjoni relevanti ma gietx mghoddija lill-ilmentatur fit-totalità taghha.

Evidentement, minkejja li l-ilmentatur kien konxju li l-figuri kkwotati lilu kienu *'estimated'* u *'bejn wiehed u iehor'*, ma jirrizultax li kien infurmat dwar x'wassal li hu jinghata din it-tip ta' *quotation*, jew ahjar, figuri li huma *estimated*.

Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz qal li hu kien jispjega lill-klijenti tieghu li jekk ir-rata tibqa' b'6.75%, kienu mbaghad jircievu s-somma indikata fil-*quotation*.

Il-*quotation* moghtija lill-ilmentaturi ma tindika l-ebda rata li a bazi taghha gew mahduma l-*estimated maturity value including reversionary bonus* u l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses*. Din turi biss il-figuri ta' dawn tal-ahhar. Jekk wiehed ihares lejn dan id-dokument, fl-ebda mod ma jista' jikkonkludi li dawn il-figuri kkwotati jiddependu minn xi cirkustanza jew cirkostanzi partikolari.

L-Arbitru jifhem li l-mod kif tahdem il-polza huwa hekk kif deskritt fit-twegiba ghall-ilment kif ukoll fl-*Affidavit* ipprezentat mir-rapprezentanti tieghu u mhu fl-ebda hin jiddeciedi mod iehor. Izda, a bazi tal-evidenza migjuba quddiemu, fl-ebda hin ma jirrizulta li din l-informazzjoni, hekk kif sottomessa lill-Arbitru, giet

---

[23] P. 64

fil-fattipprezentata, bl-istess dettall, lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh tal-polza.

Huwa minnu li giet uzata il-kelma *estimated,* izda dan zgur li mhuwiex bizzejjed. Il-kwotazzjoni moghtija lill-ilmentaturi ma tinkludi l-ebda informazzjoni dwar il-fatt li l-figuri kkwotati lilhom huma ibbazati fuq rata ta' *bonus* ta' 6.75% li kienet ir-rata applikabbli dak iz-zmien u li, fuq kollox, huwa BISS jekk tibqa' tinghata dik l-istess rata sena wara sena li wara hamsa u ghoxrin sena, il-polza kienet ser tilhaq *maturity value* hekk kif ikkwotat.

L-ilmentaturi kienu konxji li l-figuri kkwotati kienu *estimated*, imma fl-ebda hin ma stennew li dawn l-istess figuri setghu ivarjaw b'daqstant. L-ilmentatur kellu l-intenzjoni li jaghmel polza li toffrilu kopertura fuq hajtu minhabba r-rekwizit li jaghmel dan hekk kif impost fuqu mill-*Bank of Valletta plc* in konnessjoni mas-self li kien ser jidhol ghalih mal-istess Bank u, ghaldaqstant, meta gie offrut polza li minbarra dan kollu kienet ser toffrilu ritorn tajjeb, hu ddecieda li jiehu l-polza hekk kif offruta lilu.

Evidentement, il-figuri kkwotati lill-ilmentaturi kienu s-*selling point* ta' din il-polza partikolari. Sostna li, *'Jien, kif kien spjegali: se tpoggi dan l-ammont u ser tiehu dan l-ammont, ghogbitni u nghid li ma tantx hemm x'tifhem fiha.'*[24]

L-ilmentaturi bnew l-aspettattivi taghhom fuq dawn il-figuri kkwotati lilhom, liema figuri kienu mahruga mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz a bazi ta' metodu addottatt mill-istess provditur tas-servizz. Dan ghalhekk ifisser li r-responsabbiltà tal-mod kif tinghata stima lil klijent prospettiv taqa' fuq il-provditur tas-servizz.

Sitwazzjoni fejn klijent jinghata stima ibbazata fuq rata ta' *bonus* kurrenti, minghajr ma dan ikun indikat iswed fuq l-abjad u li, fuq kollox, din l-istess rata tista', tul il-perjodu tal-polza, tvarja b'mod sostanzjali, hija nuqqas ta' trasparenza fil-konfront tal-ilmentatur. Fi ftit kliem, l-ilmentaturi kellhom, fil-mument tal-bejgh tal-polza, jigu infurmati li parti mill-*premium* li huma kienu ser ihallsu kull sena kien ser imur ghall-kopertura fuq il-hajja li, f'dan il-kaz, ikun *in linea* mar-rekwizit impost fuqhom mill-Bank, filwaqt li l-kumplament tal-*premium* jigi allokat ghall-element ta' investiment li fiha l-polza. Hawn jigi fuq

[24] P. 56

kollox infurmat li r-rata kurrenti li kienet tali kienet trendi *maturity value* hekk kif ikkwotat, izda, din setghet tvarja, anke b'mod sostanzjali u, ghaldaqstant, il-*maturity value* attwali seta' jkun ferm inqas minn dak ikkwotat.

Il-provditur tas-servizz u r-rapprezentanti tieghu huma l-professjonisti f'dan il-qasam u, ghalhekk, f'sitwazzjonijiet simili meta partikolarment il-maturità tal-polza tkun ferm 'il boghod, ghandha tintuza l-kawtela fir-rigward tal-mod kif tinghata stima.

Il-provditur tas-servizz ma jistax jistahba wara l-kelma *estimated*. Klijent prospettiv ghandu jinghata l-informazzjoni dwar il-mod kif tahdem il-polza, b'mod dettaljat u, fuq kollox, fi kliem semplici li jista' facilment jifhem.

Kif digà saret referenza aktar kmieni, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz sostna li hu kien dejjem jishaq mal-klijenti tieghu li huwa proprju dak inkluz fil-*policy account statement* li huwa fil-fatt garantit.

L-ilmentatur ammetta li hu kien jircievi dawn l-i*statements* u kien ukoll jiddiskuti l-kontenut taghhom ma' martu. Qal li:

'Darba minnhom, wara li kienu ghaddew xi seba' jew ghaxar snin, iddecidejna li mmorru nistaqsu fuqha din ghax ahna konna suppost imweghdin li niehdu s-somma ta' Lm29,600 meta, fil-fatt, ir-rata li bdew jitilghu sena wara sena kienu hmerijiet. Ahna morna l-BOV u kellimna persuna u din il-persuna qaltilna biex inhalluha hemmhekk dik il-policy ghax dik dejjem titla' bil-mod, imbaghad, fl-ahhar snin tispajkja f'daqqa u niehdu dik is-somma.'[25]

Minhabba li dan il-parir kompla jibni l-aspettattivi tal-ilmentaturi, huma regghu ghal darb'ohra, qaghdu fuq il-parir moghti lilhom ghax baqghu dejjem ihallsu l-*premium* dovut u fil-hin tul il-kumplament tal-perjodu tal-polza.

Ghalhekk, ghar-ragunijiet moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jasal ghall-konkluzjoni 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.

[25] P. 54

Kumpens

F'dan il-kaz, l-Arbitru ser jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentaturi ma gewx milhuqa. L-aspettattiva tal-ilmentaturi kienet tali li huma jhallsu certu ammont, u wara hamsa u ghoxrin sena jiehdu ammont iehor - *'Tpoggi dan l-ammont u tiehu dak l-ammont.'*[26]

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 tal-Ligijiet ta' Malta. L-Arbitru jara wkoll li dan l-ammont ikun wiehed ragonevoli, izda ma jistax ikun wiehed preciz minhabba li hemm diversi fatturi li jridu jigu ikkunsidrati.

Kif xehed l-ilmentatur innifsu, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien originarjament tah zewg ghazliet: jew li jhallas ammont zghir fis-sena u jkollu biss kopertura fuq hajtu, jew inkella polza ohra fejn parti mis-somma mhallsa tmur ghal kopertura fuq il-hajja u l-kumplament bhala tfaddil. Fi ftit kliem, jirrizulta li l-ilmentatur gie offrut l-ghazla bejn *term policy* u *endowment policy*.

F'dan il-kaz, *term policy* kienet l-inqas li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz seta' joffri lill-ilmentaturi bhala kopertura fuq il-hajja ghall-fini ta' self li hu talab lill-Bank. Permezz ta' din il-polza, l-ilmentaturi kienu jgawdu minn kopertura fuq hajjithom ghal perjodu partikolari, f'dan il-kaz, il-perjodu tal-*loan*, fejn f'kaz ta' mewt tal-persuna assigurata, il-*loan* kienet tithallas mill-assikuratur, jigifieri, mill-provditur tas-servizz.

L-Arbitru jhoss li, mill-banda l-ohra, ma sar xejn hazin min-naha tar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz meta dan offrielu polza tat-tip *endowment.* Jidher li l-ilmentaturi kienu konxji tad-differenza bejn *term policy* u *endowment policy* u li fil-kaz ta' din tal-ahhar il-*premium* dovut kien oghla.

Permezz ta' *endowment policy,* l-ilmentaturi kienu ser ikunu konformi mar-rekwizit impost fuqhom mill-Bank, filwaqt li kienu qed juzaw din l-istess polza bhala element ta' tfaddil. Jirrizulta wkoll li l-ilmentaturi ghamlu uzu tajjeb minn din il-polza anke minhabba l-fatt li l-istess polza giet ippleggjata lill-Bank fuq self ghal aktar minn darba li, bla dubju, huwa beneficcju li gustament, l-ilmentaturi setghu jaghmlu uzu minnu. Il-polza serviet tajjeb li meta gew biex jiehdu self

[26] P. 55

iehor mill-Bank, jigifieri, apparti dak li kien l-iskop li ghalih jaghmlu l-polza in kwistjoni, kellhom digà polza ezistenti li setghet tintuza bhala garanzija ghall-Bank.

Fil-kontroezami, l-ilmentatur insista li hu accetta l-polza hekk kif offruta lilu minhabba l-gwadann li hu kien ser jaghmel a bazi tal-figuri li gew ikkwotati lilu. Minkejja li dan il-gwadann ma kienx dak mistenni, l-ilmentaturi ma pprezentaw l-ebda prova ta' xi tip ta' *opportunity loss* li huma garrbu meta ddecidew li jaghmlu l-polza in kwistjoni.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha kien ta' 4.39%[27] li, fic-cirkostanzi kollha, u li anke tikkunsidra l-uzu l-iehor li ghalih serviet din l-istess polza, ma kienx wiehed hazin u, ghalhekk, ghandu jigi wkoll ikkunsidrat.

Ghalhekk, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentaturi hija dik ta' €4,591.

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' erbat'elef, hames mija u wiehed u disghin ewro (€4,591) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €35,315.02[28] u, ghalhekk, thallashom is-somma kumplessiva ta' disgha u tletin elf, disa' mija u sitt ewro, u zewg centezmi (€39,906.02).

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

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

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[27] P. 23
[28] P. 12