Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 164/2021

PA & AA **('l-ilmentaturi')**

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tal-14 ta' Novembru 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentaturi issottomettew li l-polza tal-assikurazzjoni li ffirmaw ghaliha fil-11 ta' Dicembru 1996 kienet ghall-valur ta' Lm17,243 (€40,165), izda, meta ghalqet din l-istess polza, ircevew ittra minghand il-provditur tas-servizz li l-polza kienet tammonta ghal €16,871.

Filwaqt li indikaw li mhumiex lesti li jaccettaw dan l-ammont, l-ilmentaturi sostnew li wara ilment li huma ghamlu mal-istess provditur tas-servizz, is-somma offruta lilhom zdiedet ghal €20,055.

L-ilmentaturi insistew li huma ghandhom jinghataw is-somma li originarjament kienu iffirmaw ghaliha, jigifieri dik ta' €40,165.

Ra r-risposta[2] 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' Ewro 20,055.93 fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 34748, cioè l-*Endowment Assurance with*

[1] Pagna (P.) 4
[2] P. 79

Profits including Funeral Expenses Benefit li nharget f'isem l-ilmentaturi mis-socjetà esponenti tramite intermedjarju, ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti 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 lill-ilmentaturi s-somma ta' Ewro 40,165 li tirrapprezenta l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses* li nghataw qabel hrug il-polza in kwistjoni.

2. F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentaturi ma sofrew l-ebda danni u ghalhekk m'huma dovuti l-ebda kumpens oltre l-*maturity value* li digà gie offrut mis-socjetà esponenti fl-ammont ta' Ewro 20,055.93 a favur taghhom, ghax it-talbiet tal-ilmentaturi huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, minhabba diversi ragunijiet.

3. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi 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. Illi l-ammont li qed jippretendu illi jircievu l-ilmentaturi huwa bbazat biss **stimi** (*estimate* jew *illustration*) li saru fiz-zmien meta l-ilmentaturi kienu qed jixtru l-polza *de quo.* Kieku wiehed seta' jiehu l-ammonti tal-imsemmijin stimi sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm 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 il-pretensjonijiet infondati taghhom.

5. **Iz-zewg stimi illi s-socjetà esponenti tat lill-ilmentaturi (annessi fl-ilment fol. 015 u fol. 017) fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien.** Il-figuri kkwotati ma kienux

ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien u fuq l-informazzjoni illi kella dak iz-zmien. 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-cirkostanzi 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. L-ilmentaturi kienu mgharrfin b'dan kollu permezz tal-istimi u l-*important notes* kif ser jigu spjegati aktar 'l isfel, u ghalhekk is-socjetà esponenti agixxiet *in bona fede.*

6. 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-*quotations* 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 b'valur wiehed fl-ammont ta' Ewro 29,210.34 (ekwivalenti ghal Lm12,540) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Ewro 40,165.39 (Lm17,243). Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Ewro 29,210.34. Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura wiehed jistaqsi liema ammont kellu ikun l-ammont garantit dak ta' Ewro 29,210.345 jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Ewro 40,165.39? Jirrizulta illi l-ilmentaturi ibbazaw it-talba taghhom fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*.

7. Barra minhekk, il-*quotations* in kwistjoni jiddistingwu bl-aktar mod car bejn is-*"sum assured"*, l-*"<u>Estimated</u> Maturity value including Reversionary Bonus"* u *"Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus"* u ghalhekk ikomplu isostnu illi l-ammonti indikati fl-istess dokument bhala *"estimated"* ma kinux garantiti u li s-*sum assured* fl-ammont ta' Ewro 10,214.30 (Lm4,385) kien l-unika ammont garantit. Fil-fatt, fejn is-*sum assured*, il-*quotation* indikat il-kliem ***"Basic Guaranteed Sum Assured"***.

8. Fil-fatt, il-*quotation* li kienet inharget fil-5 ta' Dicembru 1996 (annessa ma' l-ilment fol. 015) tghid illi *"The quotation provided is for* ***illustration only and does not confer any rights****"*. Barra l-fatt illi l-*quotations* jindika *estimated maturity values* u ghalhekk l-ammonti indikati fl-istess *quotation* ma kinux garantiti, jirrizulta illi **flimkien mal-*quotation*** li inghatat lill-ilmentatrici kien hemm anness dokument permezz ta' liema gie spjegat lilu t-tifsira ta' *"Reversionary and special bonuses"* u *"Terminal Bonus"*. Spjegat ukoll kif ir-*"Reversionary and special bonuses"* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-ilmentaturi. (Kopja ta' dan id-dokument huwa anness mal-ilment *fol.* 016 u *fol.* 018 u sa jerga' jigi anness ma' dan l-ilment immarkat bhala Dok. **MSV1**). 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. In 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.

9. Fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, l-istess dokument anness mal-*quotation* jipprovdi illi "*Depending on its profit experience, the Company may, after the Policy's TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses ... as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether*." Dan juri illi l-valur indikat fil-*quotation* bhala *"estimated maturity value including reversionary and terminal bonus"* fl-ammont ta' Lm17,243 (Euro 40,165.39) kien ukoll mhux garantit ghax is-socjetà esponenti kellha id-diskrezzjoni illi ma thallasx *terminal bonus.*

10. In oltre d-dokument anness mal-*quotation* jaghmilha cara illi *"Whilst the purpose of these notes is to guide the policyholders and prospective policyholders the benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document."* L-istess dokument anness mal-*quotation* jghid illi *"In the case of*

conflict of meaning between this quotation and the Policy document the Policy document shall prevail." Ghalhekk, l-ilmentaturi ma setghux jistriehu fuq il-kwotazzjonijiet izda riedu jara l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotations* kif ukoll mat-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza.

11. Ghalhekk, irid jinghad illi fil-mument tal-bejgh u l-esekuzzjoni tal-kuntratt tal-polza, is-socjetà esponenti ghamlet l-ahjar li setghet sabiex tinforma lill-ilmentaturi 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-ilmentaturi. Din l-informazzjoni baqghet tigi pprovduta lill-ilmentaturi ta' kull sena waqt li l-polza kienet ghadha *in vigore*, kif ser jigi spjegat fid-dettall aktar 'l isfel. Minkejja dan kollu, l-ilmentaturi qeghdin jiffokaw biss fuq l-ammonti kkwotati fil-*quotations* minghajr ma poggewhom fil-kuntest kollu u, cioè, fil-kuntest ta' l-informazzjoni li nghatat l-ilmentaturi matul il-perjodu tal-polza.

12. In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data ta' l-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi in *bona fede* minhabba illi hija dejjem immanniggjat l-*MSV With Profits Fund* u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immanniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss 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-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 s-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 m'huwiex garanzija tal-futur.

    Barra minn hekk, il-valur indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi bl-ebda mod ma qatt giet deskritta li kienu garantiti kif fil-fatt gia gie spjegat fis-suespost. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq msemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-

sehh il-polza in kwistjoni; b'dan però illi 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 kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*. Fil-fatt, id-differenza bejn l-*investment premium* imhallas mill-ilmentaturi u l-*maturity value* tal-polza ammonta ghal Ewro 8,845.82.

13. Irid jinghad ukoll illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharraf b'dak li kien qed jigri fid-dettal bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditjati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tad-*Bonus Statements* (li huma annessi mal-ilment) li maghhom 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. MSV 2**). Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-pozla kienet qed tikber minn sena ghal sena.

14. Ghandu jigi innotat fil-*Bonus Statements* illi l-unika haga li kien qed jinbidel minn sena ghall-ohra 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 taghmel.

15. Inoltre, apparti li l-kliem *Estimated Reversionary Bonus* u *Estimated Reversionary Bonus and Terminal Bonus* u *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Quotations* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, **l-*Important Notes* annessi mal-*Quotations*** u l-***Important Notes* annessi 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.

16. Id-differenza bejn il-*maturity value* u u dak li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi mhu xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimates* u

illustration) fil-*Quotations* originali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentaturi taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentaturi.

17. F'dan ir-rigward, irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurati 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 jipprovdi *"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* li fil-kaz tal-polza in kwistjoni kien l-ammont ta' Lm4,385.00 (Ewro 10,214.30)**. Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (anness ma' l-ilment fol. 022-040) jghid b'mod car illi

"The ***COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)*** (emfazi mizjud) *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-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' Ewro 20,055.93 fil-kaz tal-polza in kwistjoni liema ammont jirrapprezenta l-valur tal-*Policy Account* ghax dan fil-fatt ecceda l-*value* tal-*Basic Sum Assured.* 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, il-polza in kwistjoni ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

18. **Fil-kuntest tal-*maturity value,* is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi dan l-ammont jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Din hija r-raguni**

ghalfejn l-ammont zdied minn Ewro 16,871.25 ghal maturity value ta' Ewro 20,055.093, u mhux ghaliex l-ilmentaturi ghamlu l-ilment formali mas-socjetà esponenti. Ghalhekk, huma zbaljati l-ilmentaturi meta jghidu *"wara li ghamilna l-ilment b'email ziedet l-ammont ghal Euro 20,055"* ghaliex l-ammont li bih gew innotifikati l-ilmentaturi permezz ta' ittra iddatata 8 ta' Novembru 2021 (annessa mal-ilment fol. 010) kienet qieghda turi il-valur attwali tal-polza f'dik id-datata partikolari u mhux il-valur finali tal-Polza.

19. Irid jinghad ukoll illi fil-Life *policy schedule* tal-polza in kwistjoni, li giet annessa mal-ilment (*fol.* 025), fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi *"In respect of each premium paid, Lm96.25 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **may** be declared by the Company from time to time."*

Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kienux mandatorji izda fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Però il-hlas ta' dawk il-*bonuses* li kienu iddikjarati matul is-snin kienu garantiti li jithallsu lill-ilmentaturi.

F'din il-*Life Policy Schedule*, l-uniku ammont li gie imsemmi kien *is-sum assured*, u l-ebda ammonti li kellhom l-kelma *'Estimate'* fil-*quotations* ma kienu imsemmijin fuq din is-*Schedule*, u dan ikompli juri illi ghalhekk skont il-ftehim ta' bejn il-partijiet l-*estimate* maturity value *including reversionary bonus u l-estimate maturity value including reversionary bonus and terminal bonus* qatt ma kienu garantiti.

In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium*, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza, kien jammonta ghal Ewro 11,210.11 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. Ghalhekk, meta fil-*proposal form* (annessa mal-ilment *fol.* 020 u 021) l-ilmentatur qal li ried jixtri l-polza in kwistjoni sabiex jaghmel *"savings"* fil-fatt intlahhaq 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.

20. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi gew ipprezentati 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 esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentaturi stess. L-Avvizi in kwistjoni kienu jinkludu diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghataw dan l-Avviz.

    Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew 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 in kwistjoni iffirmata mill-ilmentaturi li qed jigi mmarkat bhala **Dok. MSV3**.

21. 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 34748, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentaturi fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilhom sabiex jiehdu d-decizjoni taghhom sabiex jidhlu ghall-kuntratt in kwistjoni; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi oltre l-*maturity value* fl-ammont ta' Ewro 20,055.95 jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

FIL-MERTU

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

L-ilmentaturi jsostnu li fid-data tal-maturità tal-polza gew infurmati li s-somma li huma intitolati ghaliha ma kinitx dik li giet imweghda lilhom fil-mument tal-bejgh izda kienet anqas.

Mill-banda l-ohra, fost affarijiet ohra, il-provditur tas-servizz jinsisti li fil-verità, l-ilmentaturi ma sofrew l-ebda danni u ghalhekk m'huma dovuti ghall-ebda kumpens ghajr is-somma digà offruta lilhom, u dan minhabba li l-ammont li huma qed jistennew li jircievu, kien biss stima moghtija lilhom fil-mument tal-bejgh, li kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh applikabbli dak iz-zmien u li dawn kienu jiddependu mill-andament tal-investiment u c-cirkostanzi ta' dak l-istess zmien. Dwar dan l-ilmentaturi kienu nghataw bizzejjed informazzjoni.

Sabiex l-Arbitru jasal ghal decizjoni jekk l-aspettattivi legittimi tal-konsumatur intlahqux irid jara l-provi mressqa quddiemu kemm mill-ilmentaturi kif ukoll mill-provditur tas-servizz.

Il-Verzjoni tal-ilmentaturi

Fix-xhieda[4] tieghu, l-ilmentatur stqarr kif fis-sena 1996, kien mar ghandhom Tony Caruana, rapprezentant tal-provditur tas-servizz, u offrielhom il-polza in kwistjoni. Dak iz-zmien kellu xi hamsa u ghoxrin sena, kien jahdem ix-*Shipbuilding* u kellu xoghol manwali. Minkejja li kien jaghmel l-*overtime* u anke kien jahdem *part-time*, l-ilmentatur u martu iddecidew li jaghmlu l-polza a bazi tal-paga bazika li kellu dak iz-zmien.

Qal li minkejja diversi problemi, il-*premium* ta' Lm200 baqghu ihallsuhom dejjem tul iz-zmien u li l-provditur tas-servizz qatt ma qalilhom li f'kaz ta' problema setghu ihallsu inqas ghax mal-maturità ma kinux ser jinghataw l-ammont miftiehem.

L-ilmentatur xehed kif f'Novembru 2021, ircieva notifika minghand il-provditur tas-servizz fejn gie infurmat li kellhom jircievu s-somma ta' €16,800. Huma

---

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

[4] P. 93

ikkomunikaw mal-istess provditur tas-servizz li ma kinux qed jaqblu ma' din is-somma. Stqarr li gew eventwalment infurmati li s-somma li kienet ser tinghatalhom kienet tammonta ghal €20,000.

L-ilmentatur insista li Tony Caruana kien qallu li fl-ewwel tliet snin tal-polza, hu seta' jhallas iktar, filwaqt li spjegalu kemm kien ser ihallas u kemm imbghad kellu jircievi lura. Qal li l-polza kienet tali li iktar ma thallas, iktar tircievi lura.

Qal ukoll li hu qed jibbaza l-ilment tieghu fuq il-*quotation* datata 5 ta' Dicembru 1996 li hija miktuba bl-idejn u li giet moghtija lilu minn Tony Caruana. Meta mitlub jikkonferma li hu kien fil-fatt ghamel gwadann, l-ilmentatur qal li minkejja li kien ghamel xi qligh dan ma kienx dak miftihem, jigifieri, ma inghatax l-ammont miktub fuq il-*quotation* moghtija lilhom minn Caruana.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehed Massimo Dimech permezz ta' *Affidavit.*[5]

Ix-xhud, fost ohrajn, spjega dwar kif tahdem *endowment policy* bhal dik ilmentata.

Irrefera ghall-*quotation* moghtija lill-ilmentaturi, fejn sostna li din kienet biss stima u mhux kuntratt bejn il-partijiet. Sahaq kif l-*estimated maturity values* indikati fuq l-istess *quotation* ma kinux garantiti, imma kienu ibbazati fuq rati ta' qligh li kienu jithallsu dak iz-zmien. Qal li gie uzat it-terminu *estimated* sabiex ifisser li dawn ma kinux ammonti garantiti izda illustrazzjoni u indikazzjoni, u fil-fatt, minhabba li s-*sum assured* hi garantita, ma gietx uzata l-kelma *'estimated'* hdejn dik il-figura u ghalhekk, b'dan il-mod, kienet qed issir distinzjoni bejn dak li kien garantit jew le.

Dimech insista li l-ilmentaturi kienu ser jaghmlu biss gwadann mit-tip ta' polza bhal dik ilmentata, fejn qal ukoll li minkejja li l-*maturity value* effettiv ma lahaqx l-*estimated maturity value*, xorta wahda dik il-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb meta ikkumparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment. Qal kif fil-fatt, huma ghamlu gwadann ta' €8,845.82 meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premiums* imhallsa u l-*maturity value* effettiv, jigifieri, *average net rate return* ta' 4.28%.

[5] P. 98

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment huwa l-mod kif il-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentaturi, b'referenza partikolari ghall-informazzjoni, jew inkella, in-nuqqas ta' informazzjoni li giet moghtija lilhom f'dak il-mument, u li a bazi ta' dan, l-ilmentaturi bnew l-aspettattivi taghhom rigward is-somma li huma kellhom jircievu mal-maturità.

L-Arbitru jrid jara, mill-provi li tressqu quddiemu jekk inbnietx aspettativa legittima fl-ilmentaturi u jekk dik l-aspettattiva gietx milhuqa.[6]

Dwar il-bejgh ta' din il-polza, l-Arbitru ghandu biss il-verzjoni tal-ilmentaturi. Massimo Dimech ma kienx prezenti fil-mument tal-bejgh, u ghaldaqstant, ix-xhieda tieghu hija wahda generika u minkejja li tinkludi diversi punti saljenti dwar il-mod kif tahdem *endowment policy,* l-istess xhieda ma tirrigwardjax il-bejgh specifiku tal-polza lill-ilmentaturi.

Primarjament, l-Arbitru jifhem li l-mod kif tahdem *endowment policy* hu dak spjegat fit-twegiba ghall-ilment prezentata mill-provditur tas-servizz u anke fl-*Affidavit* ta' Massimo Dimech. Izda, f'dan il-kaz, trid tigi partikolarment ikkunsidrata l-informazzjoni li giet moghtija mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz lill-ilmentaturi.

L-ilmentatur stqarr li, *'... qed nibbaza l-ilment tieghi fuq il-karta li ghamilli Tony Caruana; il-quotation tal-5 ta' Dicembru 1996.'*[7]

Qal ukoll li Caruana *'... kien qalli li fl-ewwel tliet snin stajt inzidha. Nghid li kien spjegali kemm ser inhallsu u kemm ser niehdu.'*[8]

Kopja tal-*quotation* tal-5 ta' Dicembru 1996, giet ipprezentata mal-ilment. Din turi tliet xenarji differenti, li jvarjaw skont il-perjodu ta' zmien. Il-figuri kienu jvarjaw skont jekk il-perjodu tal-polza ikunx ta' ghoxrin, tnejn u ghoxrin, jew hamsa u ghoxrin sena.

L-ilmentaturi sostnew li *'... konna ddecidejna li naghmluha fuq il-paga bhala flus u mhux fuq l-overtime li kont nahdem ... U iddecidejna li naghmlu l-polza u*

[6] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[7] P. 94
[8] *Ibid*.

nhallsu Lm200 ghax ghidna li dak nifilhu nhallsu mill-paga ghax seta' jinqata' l-overtime.'[9]

Minkejja li r-rapprezentant kien qalilhom li aktar ma jhallsu aktar jiehdu, huma kienu kawti u ma qiesux il-qligh taghhom inkluz l-*overtime* u bbazaw il-*premium* li kellhom ihallsu fuq il-paga.

L-ilmentaturi kienu konvinti mis-somma li huma kellhom jircievu mal-maturità tal-polza. Qalu li, *'Matul iz-zmien bqajna inhallsuhom. Problemi fil-familja kellna ghax konna mizzewgin b'tifel u ohra gejja fit-triq u, tajjeb u hazin, bqajna nhallsuhom. Ahna hallasnihom dejjem il-Lm200. Il-kumpanija qatt ma qaltilna, "Jekk ghandkom problema, hallsu n-nofs ghax ahna m'ahniex ser naghtukom l-ammont li ftiehmna dwaru".'*[10]

Mill-evidenza li l-Arbitru ghandu quddiemu, ma jirrizultalux li l-ilmentaturi kienu konxji tal-mod kif tahdem il-polza. Huma kienu tal-hsieb li dment li jhallsu l-*premium* ta' Lm200 kull sena, wara hamsa u ghoxrin sena, kienu ser ikunu intitolati ghas-somma ta' Lm17,243. Kien ghalhekk li, meta f'Novembru 2021 gew infurmati permezz ta' notifika li s-somma li kienu intitolati ghaliha kienet tammonta biss ghal madwar €16,800, huma m'accettawhiex.

L-ilmentaturi kienu konvinti mis-somma li huma kellhom jircievu mal-maturità u bnew l-aspettatttivi legittimi taghhom fuq din l-istess somma.

Is-*selling point* tal-polza kienet il-*quotation* u fuqha l-ilmentaturi ibbazaw id-decizjoni taghhom. L-enfasi kienet fuq il-figuri izda m'hemm l-ebda spjegazzjoni cara kif tahdem *endowment policy.* L-ilmentaturi bhala nies tax-xoghol u li mhumiex midhla tas-settur tal-assigurazzjoni ma setghux jifhmu dan u kienet ir-responsabbiltà tar-rapprezentant li jaghtihom informazzjoni shiha u jispjega anke l-limitazzjonijiet li kellha l-polza.

Il-provditur tas-servizz argumenta li l-figuri kkwotati kienu stima u li fl-istess *quotation* moghtija lill-ilmentatur giet fil-fatt uzata l-figura *estimated*. Izda, l-Arbitru hu tal-fehma li l-kelma '*estimated'* wahedha ma kinetx bizzejjed biex wiehed jifhem il-mod kif tahdem il-polza. L-informazzjoni kellha tinkludi, fost l-ohrajn, spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza, x'jirrapprezentaw l-

[9] P. 93
[10] *Ibid*.

ammonti li ser jigu mhallsa u ghandha ssir distinzjoni bejn il-*premium* totali mhallas u l-*investment premium* u kif id-differenza bejniethom kienet ser taghmel tajjeb ghall-kopertura fuq il-hajja.

Ried jintqal ukoll li l-parti li jibqa' tal-*premium* kien ser jigi investit u a bazi kif imorru dawn l-investimenti jigu ddikjarati il-*bonuses* li jinghataw kull sena u li dawn, kif jigu dikjarati huma garantiti, izda l-kumpanija zzomm id-dritt anke li ma tiddikjarax l-istess *bonuses*. Jigifieri kellu jigi spjegat li hemm certi riskji inerenti fl-istess polza. Huwa minnu li fil-mument tal-bejgh hadd ma jista' jkun f'pozizzjoni li jbassar x'ser jigri fil-futur, izda, f'dan il-kaz, meta ghandek polza fit-tul, il-provditur tas-servizz ghandu jkun kawt fil-mod kif jiddetermina l-figuri kkwotati lil klijenti prospettivi.

Fuq kollox, il-provditur tas-servizz huwa l-espert f'dan il-qasam u ghalhekk ghandu jizgura li l-informazzjoni necessarja ghandha tinghata fit-totalità taghha, b'mod dettaljat, u li fuq kollox, tista' facilment tinftiehem minn persuna li mhijiex intiza fil-qasam tal-assikurazzjoni.

Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ma kienx qed jagixxi f'ismu, u l-figuri murija fuq il-kwotazzjoni kienu mahdumin mill-provditur tas-servizz innifsu u ghalhekk kull responsabbiltà dwar dawn il-figuri ghandha tintrefa' mill-istess provditur tas-servizz. Evidentment, il-figuri ikkwotati fid-dokument moghti lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh, kienu s-*selling point* li hajjar lill-ilmentaturi jixtru il-polza offruta lilhom. L-aspettattiva legittima tal-ilmentaturi inbniet fuq dawn il-figuri. Galadarba inholqot din l-aspettattiva, din ghandha tigi onorata. Kien proprju l-legizlatur innifsu li ried li wiehed mill-kriterji li fuqhom ghandu jiddeciedi l-Arbitru kien jekk l-aspettattivi mahluqa fil-konsumatur gewx rispettatti jew le.[11]

Mill-provi kollha li kellu quddiemu l-Arbitru wasal ghall-konkluzjoni li l-aspettattivi legittimi li gew mibnija fl-ilmentaturi fid-data tal-bejgh tal-polza ma ntlahqux.

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 sakemm huwa konformi ma' din id-decizjoni.

[11] KAP. 555, Art.19(3)(c)

Kumpens

L-Arbitru qed jaghti kumpens ghall-aspettattivi ragonevoli li gew mibnija mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz fl-ilmentaturi, liema aspettattivi ma gewx milhuqa.

Minkejja li l-Arbitru ma jistax jasal ghall-valur preciz ta' dawn l-aspettattivi, huwa jqis ic-cirkostanzi kollha sabiex jasal ghal kumpens li, skont il-kuxjenza tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli, kriterju stabbilit fl-Artiklu 19(3)(b) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

L-Arbitur ma jistax jasal ghal somma preciza u, ghalhekk, sabiex iqarreb dik is-somma li, fil-fehma tieghu, tkun gusta irid iqis diversi fatturi. Tajjeb li jinghad li ghalkemm is-somma indikata fil-kwotazzjoni ma intlahqitx, però, l-polza kellha certi vantaggi li investimenti ohra ma kinux joffru. Per ezempju, tifdil fil-banek ma kienx ser joffri kopertura fuq il-hajja.

Barra minn hekk, l-ilmentaturi ma setax ikollhom '*opportunity loss*' ta' investiment b'somma kapitali ghaliex kienu qed ihallsu somma kull sena u mhux kienu ser jinvestu xi somma f'daqqa. Barra minn hekk, ir-rendiment tal-polza ta' aktar minn 4% ma kienx wiehed hazin u ghalhekk l-Arbitru qed iqis dan il-fattur ukoll.

Ghalhekk, meta qies kollox, l-Arbitru jidhirlu li s-somma gusta li ghandha tinghata lill-ilmentaturi ghandha tkun dik ta' €3,009 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, is-somma ta' tlett elef u disa' ewro (€3,009) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €20,055.93,[12] u ghalhekk, thallashom is-somma kumplessiva ta' tlieta u ghoxrin elf, erbgha u sittin ewro, u tlieta u disghin centezmu (€23,064.93).

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.

---

[12] P. 11

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji