Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Każ ASF 068/2022

LK ('l-Ilmentatur')

vs

MAPFRE MSV Life p.l.c.

(C 15722)

('il-Provditur tas-Servizz' jew 'MAPFRE' jew 'MSV')

Seduta tat-18 ta' Lulju 2024

L-Arbitru,

Wara li ra l-Ilment magħmul kontra s-soċjetà MAPFRE MSV Life p.l.c. (C-15722) ('il-Provditur tas-Servizz) dwar il-polza ta' assikurazzjoni fuq il-ħajja (*endowment assurance with profits*) bin-numru 23421N favur l-Ilmentatur.

L-Ilment, fis-sustanza tiegħu, jittratta telf li l-Ilmentatur allegatament sofra fil-polza ta' assikurazzjoni fuq il-ħajja favur tiegħu meta din immaturat b'ammont ferm inqas minn dik li huwa jallega li l-Provditur tas-Servizz kien wiegħedu.

L-Ilment[1]

Fl-Ilment tiegħu, l-Ilmentatur ippremetta u ssottometta s-segwenti:

Deskrizzjoni tal-Ilment

[1] Formola tal-Ilment minn Paġna (P.) 1 - 6 b'dokumentazzjoni addizzjonali minn P. 7 - 21.

1. L-Ilmentatur spjega illi permezz ta' ittra mibgħuta lilu, huwa ġie mgħarraf illi l-polza tiegħu bin-numru 23421N kienet ser timmatura fit-3 ta' Mejju 2020 u wkoll illi dak iż-żmien il-valur kurrenti tagħha kien dak ta' €92,432.82.

   Tenna illi sussegwentement fl-istess perjodu ġie mgħarraf ukoll illi bil-*bonus* dovut lilu din is-somma kienet ser tawmenta għal €105,000, liema somma hija ekwivalenti għal ċirka nofs dak li ġie mwiegħed lura fis-sena 1995 u fis-snin ta' wara.

2. L-Ilmentatur spjega illi huwa maż-żmien dejjem ħallas il-*premia* kollha li kienu mitluba lilu skont il-polza u kien ferm sorpriż meta issa huwa ġie infurmat illi kien ser jirċievi nofs is-somma li minn dejjem ġie mwiegħed.

   L-Ilmentatur issottometta illi huwa għarraf lill-Provditur tas-Servizz li hu ma kienx qed jaċċetta din l-offerta kemm għaliex, fl-ewwel lok, is-somma hija ferm inferjuri għal dik imwiegħda u, fit-tieni lok, (u strettament bla preġudizzju) dak kommess fil-konfront tiegħu jammonta għal ingann.

3. L-Ilmentatur spjega illi wara li huwa ressaq l-ilment tiegħu mal-Provditur tas-Servizz, l-istess soċjetà wieġbet permezz ta' ittra datata 18 ta' Frar 2021 fejn qalu li l-ammont dovut bħala *maturity value* tal-polza kien ta' €95,297.54

<u>Għaliex naqsu l-Provditur tas-Servizz</u>

4. L-Ilmentatur issottometta illi f'dan il-każ, il-Provditur tas-Servizz naqsu billi qed jirrifjuta li jħallas is-somma li minn dejjem ġiet imwiegħda u, *cioè*, dik fl-ammont ta' €207,065.02.

Rimedju mitlub

L-Ilmentatur talab bħala rimedju li huwa jiġi mħallas is-somma ta' €207,065.02.[2]

[2] P. 4

Ikkunsidra wkoll, fl-intier tagħha, ir-risposta tal-Provditur tas-Servizz[3], li tgħid:

1. *'Illi fl-ewwel lok, is-soċjetà esponenti tixtieq tagħmel referenza għall-Artikolu 21(1)(c) u għall-Artikolu 22(1) tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta) li jgħidu hekk kif ġej:*

   Artikolu 21(1)(c) – "L-Arbitru għandu jkollu wkoll il-kompetenza li jisma' lmenti skont il-funzjonijiet tiegħu taħt l-artikolu 19(1) fir-rigward tal-imġiba ta' provdituri tas-servizz finanzjarju li tkun seħħet wara l-bidu fis-seħħ ta' dan l-Att, jekk ***ilment jiġi reġistrat bil-miktub mal-Provditur tas-Servizz finanzjarju mhux iżjed tard minn sentejn wara l-ġurnata li fiha l-persuna li tkun qed tagħmel l-ilment l-ewwel kellha konoxxenza tal-kwistjonijiet li lmentat dwarhom****."*

   Artikolu 22(1) *– "Persuna li tkun qed tagħmel l-ilment għandha tressaq ilment quddiem l-Arbitru bil-miktub fejn tidentifika l-parti li kontriha jkun sar l-ilment, ir-raġunijiet għall-ilment, u r-rimedju li jkun qed jintalab u l-artikolu 2131 u 2132 tal-Kodiċi Ċivili għandhom japplikaw mutatis mutandis għall-interruzzjoni tal-preskrizzjoni sa minn mindu l-Arbitru jirċievi l-ilment. Ir-referenza ta' kull ħaġa lill-Arbitru għandha, għal dak li għandu x'jaqsam ma' preskrizzjoni, ikollha l-istess effett ta' azzjoni ġudizzjarja quddiem qorti kompetenti u l-artikolu 2117A tal-Kodiċi Ċivili għandu japplika mutatis mutandis. Kull referenza għall-preskrizzjoni f'dan l-Att għandha tinftiehem bħala referenza għall-preskrizzjoni taħt il-Kodiċi Ċivili."*

   Illi minn l-Artikolu 21(1)(c) hawn fuq ċitat joħroġ ċar illi l-Arbitru għandu kompetenza illi jisma' ilmenti fir-rigward tal-imġiba ta' Provditur tas-Servizz finanzjarju meta "l-ilment jiġi reġistrat bil-miktub mal-Provditur tas-Servizz finanzjarju mhux iżjed tard minn sentejn wara l-ġurnata li fiha l-persuna li tkun qed tagħmel l-ilment l-ewwel kellha konoxxenza tal-kwistjonijiet li lmentat dwarhom".

   Illi Artikolu 22(1) jiċċara illi l-interruzzjoni tal-preskrizzjoni tiskatta abbażi tal-artikoli 2131 u 2132 tal-Kodiċi Ċivili għandhom japplikaw mutatis mutandis għall-interruzzjoni tal-preskrizzjoni sa minn mindu l-Arbitru jirċievi l-ilment. F'dan ir-rigward id-data tan-notifika tal-ilment, b'permezz ta' timbru, juri illi

[3] P. 27

l-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji rċieva dan l-ilment fit-13 ta' Ġunju 2022. Id-data li fiha immaturat il-polza u li għalhekk l-Ilmentatur kien sar jaf l-ammont li kien dovut lill-Ilmentatur bħala maturity value u li għalhekk kellu l-ewwel konoxxenza tal-kwistjonijiet li lmenta dwarhom kienet it-3 ta' Mejju 2020. Għalhekk l-Ilment tressaq bil-miktub quddiem l-Arbitru iktar minn sentejn wara li l-Ilmentatur kien konxju tal-maturity value tal-polza in kwistjoni u għalhekk l-Arbitru huwa inkompetenti sabiex jisma' l-Ilment u għalhekk għandu jiddikjara ruħu inkompetenti biex jiddeċiedi din il-kawża minħabba li l-Ilment fuq il-polza in kwistjoni huwa preskritt.

2. *Illi fit-tieni lok, u mingħajr preġudizzju għas-suespost, is-soċjetà esponenti tixtieq tirreferi għall-fatt allegat mill-Ilmentatur illi kien hemm diskrepanza bejn il-maturity value fir-rigward tal-polza in kwistjoni Endowment Assurance with Profits including funeral expenses benefit bin-numru 23421N u l-ammonti indikati bħala estimated maturity value including reversionary bonus and terminal bonus fil-quotations datati 3 ta' April 1995 u 4 ta' Mejju 1995 li ġew ippreżentati mal-Ilment (fol. 12 u 13). Għalhekk, permezz tal-Ilment tiegħu, l-Ilmentatur qiegħed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeċiedi s-soċjetà esponenti tiġi ordnata tħallas €207,065.02 li tirrappreżenta ammont qrib l-estimated maturity value including reversionary bonus u terminal bonus indikat fil-quotations fuq imsemmija.*

   Fl-umli fehma tas-soċjetà esponenti, it-talba tal-Ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan għal diversi raġunijiet li ser jiġu spjegati fis-suespost.

3. *Dan qed jingħad minħabba illi s-soċjetà esponenti kienet disposta illi tħallas l-ammont li kien imwiegħed bil-kuntrarju ta' dak li qed jgħid l-Ilmentatur fl-Ilment tiegħu illi "kien ferm sorpriż meta issa huwa ġie infurmat illi kien ser jirċievi nofs is-somma li minn dejjem ġie mwiegħed" u illi "is-somma hija ferm inferjuri għal dik imwiegħda". Dan qed jingħad għax l-obbligu tas-soċjetà esponenti taħt il-polza in kwistjoni kien dan li ġej:*

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

   F'dan il-każ, il-basic sum assured kien jammonta għal Lm22,867 (€53,265.78) u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-Policy Account kien jammonta

għal €95,297.54. Għalhekk is-soċjetà esponenti ottemporat mal-obbligi tagħha taħt il-polza jekk tħallas "the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account" fl-ammont ta' €95,297.54. Dan l-obbligu joħroġ mill-polza li kopja tagħha ser tiġi annessa u mmarkata bħala Dok. ***MSV1.*** *Għalhekk ukoll mhuwiex veritier dak li allega l-Ilmentatur fl-Ilment fejn jgħid li "il-Provditur tas-Servizzi finanzjarji f'dan il-każ naqas billi qed jirrifjuta milli jħallas is-somma li minn dejjem ġiet imwiegħda u cioè dik fl-ammont ta' €207,065.02".*

4. *Illi fit-tielet lok, u mingħajr preġudizzju għas-suespost li l-kalkoli li qed jirreferi għalihom l-Ilmentatur, huma riflessi fil-quotations tas-soċjetà esponenti datati 3 ta' April 1995 u 4 ta' Mejju 1995 li nħarġu fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Il-quotations, kif l-isem jindika, hija biss* ***stima*** *(estimate jew illustration). Kieku wieħed seta' jieħu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-Ilmentatur, allura jfisser li l-Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus & Terminal Bonus issa tkun ingħatat tifsira ferm differenti minn dik ta' stima (estimate jew illustration) (hekk kif kienet ġiet użata u kif tinftiehem bit-tifsira normali tal-kliem), u tieħu minflok tifsira żbaljata ta' ammont garantit, sabiex konvenjentement l-Ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tiegħu.*

5. *L-istima kienet ibbażat fuq ir-rati ta' qligħ li kienu qed jintużaw dak iż-żmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma "Estimated Maturity Values" ibbażati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u ċ-ċirkostanzi ta' dak iż-żmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-bonus huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin riċenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madanakollu s-soċjetà esponenti tikkonferma li l-istima li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont iċ-ċirkustanzi finanzjarji ta' dak iż-żmien u għalhekk aġixxiet in bona fede.*

6. *Illi fir-raba' lok u mingħajr preġudizzju għas-suespost, irid jingħad ukoll illi fil-policy schedule tal-polza li ġiet annessa mal-Ilment (fol. 16) jingħad espressament illi fir-rigward tal-investment premium "In respect of each premium paid, Lm 992.43 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which* ***may*** *be declared by the Company from time to time".*

Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza, l-assikurat kien infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-bonuses ma kinux mandatorji iżda kien fid-diskrezzjoni tas-soċjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjaraz dawn il-bonuses. Dan ikompli juri illi s-soċjetà esponenti tat biżżejjed informazzjoni lill-assikurat li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan għal kuntrarju ta' dak li l-Ilmentatur allega fl-Ilment tiegħu.

<u>Barra minn hekk, l-unika ammont li ġie msemmi fuq il-Life Policy Schedule kien is-sum assured, u l-Permanent Total Disability Benefit (li ser jiġi spjegat iktar 'l isfel) u l-ebda ammonti li kellhom il-kelma "Estimate" fil-quotations ma kienu msemmijin fuq din ix-Schedule, u li dan ikompli juri illi għalhekk 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</u>.

7. *Illi fil-ħames lok, u mingħajr preġudizzju għas-suespost, jrid jingħad ukoll li anke wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni sal-maturità tagħha, is-soċjetà esponenti baqgħet taġixxi in bona fede minħabba illi dejjem amministrat l-MMSV With Profits Fund (cioè, il-fond illi tagħmel parti minnu l-polza in kwistjoni) għan-nom u fl-aħjar interess tad-detenturi tal-poloz tagħha li llum jaqbżu 80,000.*

   Fil-fatt, is-soċjetà esponenti aġixxiet professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollu tal-polza. Dan qed jingħad għaliex l-amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investimenti huwa taħt skrutinju mhux biss tal-Bord, tal-management eżekuttiv u tal-investment committees tas-soċjetà esponenti, imma wkoll taħt skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali, u indipendenti, kif ukoll taħt skrutinju tal-MFSA.

   Inoltre, is-soċjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' "With Profits" hija tali li d-deċiżjoni tal-investiment tittieħed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' isir paragun mal-Unit-Linked products li joffru faċilità li d-deċiżjoni tal-investiment tittieħed direttament mill-assikurat imma imbagħad din m'għandha l-ebda garanzija. B'kuntrast taħt il-metodu "With Profits", il-kumpanija tal-assigurazzjoni tieħu l-piż tad-deċiżjoni tal-investiment stante illi tipprovdi garanziji li l-investment premium u l-bonus li

jkunu ġew iddikjarati fil-passat fil-fatt jitħallsu lill-assikurat u għalhekk ma jistgħux jinżlu jew jitneħħew minkejja ċ-ċaqliq fis-suq. Minkejja dan, xorta waħda hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jiġu investiti l-premiums li jitħallsu mill-"With Profits" permezz ta' Chartbook li jinsab fuq il-website tas-soċjetà esponenti www.msvlife.com li jiġi aġġornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-soċjetà esponenti "A simple Guide to the With Profits Fund".

8. *Illi fis-sitt lok u mingħajr preġudizzju għas-suespost, irid jingħad ukoll illi s-soċjetà esponenti kienet trasparenti fl-imġiba tagħha għax fil-fatt ta' kull sena, is-soċjetà esponenti dejjem żammet lill-assikurati mgħarrfin eżattament b'dak li kien qed jiġri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imgħax li kienu qiegħdin jiġu ikkreditati lill-polza de quo billi forniet lill-Ilmentatur (kif għamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha tagħha), bil-valuri attwali tal-polza de quo permezz tal-Bonus Statements li magħha kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ Important Notes, u sa mill-2001 kien ukoll jiġi anness dokument ieħor imsejjaħ Media Release.*

   Il-"Bonus Statements" kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena għal sena u l-Ilmentatur kellu jkun konxju bis-sħiħ dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena għal sena. L-Important Notes annessi mal-Bonus Statements maħruġa kull sena, il-media releases, kif ukoll l-ittri fuq imsemmija jagħmluha ċara li r-rati tal-bonus ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u għalhekk l-investimenti setgħu jitilgħu jew jinżlu. Il-bonus statements ġew annessi mal-ilment (fol. 18 – 19) iżda ser jiġu annessi kopji ta' bonus statements iktar reċenti, u l-Important Notes u wkoll il-Media Releases immarkati bħala ***Dok. MSV2.***

   Inoltre l-Ilmentatur bagħat rikjesta lis-soċjetà esponenti għal "revised illustrative maturity value" fis-sena 2013, fejn is-soċjetà esponenti rrispondiet u forniet l-informazzjoni lill-Ilmentatur (id-dokumenti annessi u mmarkati bħala ***Dok. MSV3)*** *fejn tagħthom stampa ta' rati ta' qligħ ibbażati fuq tliet perċentaġġi differenti u fl-istess waqt infurmat lill-Ilmentatur dan li ġej:*

   "The revised illustrative Maturity Values have been calculated using three different levels of assumed bonus rates. The assumed bonus rates shown

above are not guaranteed and they are not minimum or maximum rates or amounts. The most important factor that affects bonus rates is the underlying investment perfomance. Investment returns can go up as well as down and therefore past performance is not necessarily a guide to the future. It is not possible to predict what the bonus rates will be in future, and they may be higher or lower than they are today."

"Depending on its profits experience, MSV may, after the end of the policy's tenth year, or after ten years full premium have been paid, decide to allocate from time to time a Final Bonus in addition to other declared Bonuses. Such Final Bonuses will normally be expressed as either as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount. A Final Bonus, if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not by surrender. You should be aware that Final Bonus rates are likely to be highly volatile and very dependent on our own investment performance. The Final Bonus shown in this illustration is assumed at a rate of 0.5% for the assumed bonus rate of 3.5% and 1.0% for the assumed bonus rate of 4.0%."

B'hekk is-soċjetà esponenti tkompli turi u taċċenna illi hija forniet informazzjoni suffiċjenti lill-Ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni fl-istadji kollha inkluż wara l-ħruġ tal-polza u fil-fatt hija ma rċeviet l-ebda rikjesta ta' rtirar tal-polza wara li dawn id-dokumenti ġew provduti lill-Ilmentatur.

9. *Illi fis-seba' lok u mingħajr preġudizzju għas-suespost, irid jingħad illi bħal kull fond ieħor ta' investiment, l-andament tal-MMSV With Profits Fund huwa kompletament u dejjem soġġett għal dawk il-kambjamenti u ċaqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobbli u ta' assi oħrajn illi ġewwa fihom jinvesti l-MMSV With Profits Fund. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jiżviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittieħed bħala vanġelu u l-valur ta' investiment jista' jogħla kif ukoll jinżel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.*

   Għalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza in kwistjoni meta ġiet mibjugħa bl-ebda mod ma qatt ġew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn ħlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu illi ilha fis-seħħ din il-polza. Però, jekk wieħed jagħmel analiżi

dettaljata fejn jittieħdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha, u mhux uħud biss minnhom, wieħed jasal għall-konklużjoni li xorta waħda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija parti tal-investiment (u mhux parti tal-assikurazzjoni fuq il-ħajja), 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 tħallas mill-maturity value jammonta għal 3.66% u, cioè, l-Ilmentatur għamel gwadann ta' €37,504.06. Id-differenza bejn il-maturity value u dak li qed jippretendi li jirċievi l-Ilmentatur mhi xejn ħlief differenza bejn is-somma stmata (estimate u illustration) fil-Quotation u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont li huwa dovut lill-Ilmentatur taħt il-polza de quo.

10. *Illi fit-tmien lok, u mingħajr preġudizzju għas-suespost, apparti l-element ta' investiment, suġġett prinċipali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha wkoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-Ilmentatur matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament għandha prezz u liema prezz qed jiġi totalment injorat mill-Ilmentatur fl-Ilment tiegħu.*

    L-għan tal-polza in kwistjoni kien barra li jipprovdi "a medium to long term tax efficient investment" u pagament ħieles mit-taxxa meta timmatura l-polza wkoll li jkun hemm benefiċċju garantit pagabbli fil-każ ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-unika ammont li kien garantit taħt din il-polza kien is-sum assured fl-ammont ta' Lm 22,867 (€53,265.78) li kien jitħallas lill-eredi tal-assikurat kieku ġie nieqes matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku ġie nieqes l-għada li ħallas l-ewwel premium fl-ammont ta' Lm 1,051.40 (€2,449.10) jew jekk il-policy account kien anqas mis-sum assured.

    Dan juri illi s-soċjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali tagħha għax laħqet l-għanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza laħqet maturity value fl-ammont ta' €95,297.45. Għalhekk, minkejja t-tnaqqis reċenti fir-rati tal-bonus matul iż-żmien xorta waħda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi għaliex minbarra "l-Maturity Value" ħieles mit-taxxa, u illi kien hemm rate of return tajjeb, il-polza ipprovdiet ukoll

kopertura fuq il-ħajja li mhux ġeneralment disponibbli taħt forom oħra ta' tfaddil regolari.

Barra minn hekk, inkluż fil-premium annwali li kien jammonta għall-Lm 1,051.40 kienu jitħallsu Lm51.45 għal Permanent Total Disability Benefit. Kif deskritt fuq il-Polza stess (Dok. MSV 1 Punt 4 f'paġna 3 tal-Polza) fir-rigward ta' dan il-benefiċċju l-Kumpanija tintrabat li tħallas is-Somma Bażika Assigurata (li kif intqal fis-suespost kienet tammonta għal Lm 22,867.00 (€53,265.78), flimkien mal-valur tal-Policy Account meta jissarraf u jittermina l-polza ***fil-każ ta' Diżabilità Totali Permanenti tal-Ħajja Assigurata****. Dan kien benefiċċju addizzjonali illi ġie rikjest mill-Ilmentatur, fil-fatt ġie rikjest fil-proposal form (anness u mmarkata bħala* ***Dok. MSV4).***

Għal darba oħra, is-soċjetà esponenti tixtieq tirrileva illi dan huwa benefiċċju ieħor taħt il-polza li mhux ġeneralment disponibbli taħt forom oħra ta' tfaddil regolari u ovvjament għandu prezz u liema prezz qed jiġi totalment injorat mill-Ilmentatur fl-Ilment tiegħu.

11. *Illi fid-disa' lok, u mingħajr preġudizzju għas-suespost, is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq illi l-bejgħ tal-polza in kwistjoni sar ai termini ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgħ tal-polza, u cioè fis-sena 1995. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-assikurat ġie ppreżentat bl-Avviż Statutorju maħruġ skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Ħajja (Avviż Statutorju) (Avviż Legali 129 tas-sena 1989) kif is-soċjetà esponenti kienet rikjesta li tagħmel mil-liġi fil-mument tal-konklużjoni tal-polza liema Avviż ġie ffirmat mill-assikurat stess.*

    L-Avviż in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jaħsibha mill-ġdid u jekk ikun jixtieq, jerġa' lura min-negozju fi żmien 15-il jum minn meta jingħata dan l-Avviż. Dan l-Avviż kien maħsub sabiex proprju jiġu evitati xi okkażjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew għal kwalsiasi raġuni d-detentur ikun irid jerġa' jaħsibha jew ireġġa' lura d-deċiżjoni tiegħu. Jidher b'mod ċar illi l-assikurat m'eżerċita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviż, tant li imbagħad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni. Is-soċjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviż Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-assikurat li qed jiġi immarkat bħala ***Dok. MSV5****.*

12. *Finalment, is-soċjetà esponenti tixtieq tisħaq għall-aħħar darba illi hija qatt, fl-eżekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 23421, ma kienet inadempjenti jew aġixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma żgwidat lill-assikurat fl-ebda stadju; u għalhekk m'għandhiex tkun ordnata sabiex tħallas kumpens lill-Ilmentatur jew spejjeż ta' din il-proċedura li saret inutilment mill-Ilmentatur, kif ser jiġi ppruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-Ilment.*

Salv eċċezzjonijiet ulterjuri.'

Seduti

Fl-ewwel seduta tat-18 t'April 2023, l-Ilmentatur xehed:

'Il-persuna li biegħetli l-polza kien Pierre Cachia fejn hu kkwotali u qalli li mal-maturità għandi Lm88,898, 25 sena ilu. Qalli li b'dan l-investiment ser nieħu din is-somma u, prattikament, ser inkun inxurjat fl-istess ħin. Ngħid li kieku ma wegħdnix hekk ma konx neħodha l-polza.

Kien qalli wkoll li din tiġi approvata mill-Middlesea fi żmien ħmistax-il ġurnata u wara li ġiet approvata mill-Middlesea, jien bdejt il-pagamenti tiegħi.

Meta għalqet il-polza, irċevejt mingħand il-Middlesea li għalqet il-polza fejn tawni s-somma ta' €92,000 u tawni bonus li b'kollox is-somma totali titla' għal €105,000 u ngħid li jien ma accettajtx din is-somma.

Hu kien ikkwotali s-somma li ser inħallas u s-somma li ser nirċievi.

Ngħid li hu kien ikkwotali li s-somma li prattikament kont ser inħallas u s-somma li ser nirċievi. U a bażi ta' hekk għamiltha. Ma qallix li setgħet tinbidel għax kieku ma kontx nagħmilha l-polza."[4]

Fil-kontroezami, l-Ilmentatur kompla li:

'Mistoqsi meta ħallast il-€25 biex nirreġistra l-ilment mal-OAFS u qed jingħad li fuq l-ilment hemm timbru tat-13 ta' Ġunju 2022, ngħid li l-applikazzjoni daħlet f'Diċembru.

[4] P. 64 - 65

***Qed jingħad illi fl-4 ta' Jannar 2022, il-complaint kien għadu mhux komplut u l-OAFS staqsieni għal aktar informazzjoni u li ma setax jirreġistra qabel jiena nissottometti l-full complaint.'*[5]**

Fl-istess seduta, Dr Albert Zerafa, li kien qed jassisti lill-Ilmentatur bl-Ilment tiegħu, xehed li:

'Ngħid li kien kellimni s-Sur LK fuq din il-kwistjoni tal-maturità u fuq kemm qalulu li kien ser jirċievi rigward din il-polza li kellu hu. U minn hemmhekk iddeċidejna li tiġi intabolata din il-proċedura.

Niftakar li lejn l-aħħar tas-sena 2021 (ma niftakarx eżatt kienx f'Novembru jew Diċembru imma aktarx kien f'Diċembru), jiena kont mort l-Uffiċċju sabiex nissottometti l-applikazzjoni mal-Arbitru; fil-fatt ħadt l-applikazzjoni kollha bil-wording kif ġie indikat. U jien ħallejt l-applikazzjoni hemmhekk u huma aċċettawhieli. Jiena kelli l-impressjoni li l-proċedura kienet ser tibda hemmhekk.

Sussegwentement, f'Jannar 2022, kienu talbuni għal informazzjoni ulterjuri. Kont irċevejt xi korrispondenza u jien kont infurmajthom permezz ta' telefonata li din kienet id-dokumentazzjoni kollha li għandi da parti s-Sur LK u għalhekk nixtieqU li ovvjament, għalissa, f'dan l-istadju, nippreżenta biss dik id-dokumentazzjoni li għandi.

Sussegwentement, il-klijent irċieva biex iħallas il-€25; però, bħala applikazzjoni, jiena nista' nikkonferma li daħlet f'Diċembru 2021. Illum il-ġurnata, il-proċedura hija bl-istess informazzjoni, l-istess dokumentazzjoni li ġiet sottomessa f'Diċembru 2021; jiġifieri, bl-istess informazzjoni li biha qegħdin hawnhekk hija l-istess informazzjoni u dokumentazzjoni li ġiet sottomessa f'Diċembru 2021.

***Ngħid li l-klijent bagħat ilment lil MAPFRE fil-11 ta' Frar 2021, Il-polza għalqet fit-3 ta' Mejju 2020. (Il-klijent ser jibgħat kopja ta' dan l-ilment.)'*[6]**

Wara din is-seduta, b'referenza għall-eċċezzjonijiet imqajma fit-tweġiba għall-ilment dwar il-preskrizzjoni, Dr Grixti, f'isem il-Provditur tas-Servizz, iddikjarat[7] li

[5] P. 65
[6] *Ibid*.
[7] P. 67

minħabba informazzjoni li ġiet provduta lilha waqt l-aħħar seduta, din l-eċċezzjoni qed tiġi irtirata, mhuwiex aktar neċessarju li tiġi mressqa xhieda f'dan ir-rigward u, għalhekk, l-Ilment jista' jkompli fuq il-mertu.

Ġie eventwalment ippreżentat l-*Affidavit*[8] ta' Victor Farrugia bħala *Chief Operations Officer* tal-MSV, li dan sostanzjalment jirrepeti dak li kien diġà intqal fir-risposta oriġinali sottomessa.

Wara diversi differimenti tas-smigħ minħabba ċirkostanzi tal-Ilmentatur, saret imbagħad seduta fis-27 ta' Novembru 2023, fejn fil-kontroeżami tiegħu, l-Ilmentatur iddikjara li:

"Qed niġi mistoqsi xi spjegali s-salesman kif il-premium ta' Lm1,000 li kont inħallas kull sena kien ser jitla' għal Lm88,898 wara 25 sena.

Ngħid li kien ġie r-rappreżentant tal-MSV b'pakkett u kien qalli li jekk jien nagħmel il-polza għal 25 sena jien ser inħallas dak l-ammont li qed jingħad u in return ser ikolli dik is-somma li hemm miktuba fil-kuntratt.

Kien spjegali li jien kont ser inkun covered jekk inweġġa' jew xi ħaġa, u kien qalli wkoll li jekk jien nagħmel 5 snin extra, flok nagħmilha għal 25 sena, nagħmilha għal 30 sena, is-somma kienet ser titla' għal xi Lm35,000 oħra. Ngħid li jiena kont żammejtha għal 25 sena għax ħassejt li kien żmien adekwat li nieħu r-return tagħha.

Mistoqsi xi spjegali dwar Reversionary u Terminal Bonuses u kif ser jitilgħu dawk l-ammonti, ngħid li ma kienx hemm minn dawn l-ispjegazzjonijiet. Jekk tara d-drafting li kont bgħatt, prattikament l-ispjegazzjoni kienet illi ġiegħelni nkun interessat li jien nagħmel dik il-polza, li wara 25 sena ser ikolli dak ir-return u ser inkun ixurjat ukoll.

Mistoqsi staqsejtux kif ser jitla' r-return, ngħid li hu jrid jispjegali l-affarijiet. Ngħid li hu kkonvinċieni bil-mod tiegħu li jien kont ser inkun inxurjat u ser ikolli return wara 25 sena, u jien interessajt ruħi li nagħmilha għax rajtha viabbli li nagħmilha l-polza u għamiltha l-polza. Ngħid li kelli żewġ poloz mal-MSV.

[8] P. 71 – P. 74

Ma nistax ngħid li niftakar x'qalli kelma b'kelma għax għaddew 25 sena, però, niftakar li kien ġie, kellu d-drafting ukoll li jien inkun inxurjat u wara 25 sena nieħu somma. Lili kkonvinċieni u għamilt il-polza.

Mistoqsi naqbilx li fejn l-ammont li qed nindika hemm il-kelma "estimated", ngħid li seta' kien hemm xi ħaġa li mhux eżatt is-somma, imma mhux dik id-diskrepanza kollha.

Ngħid li hu ma spjegalix li s-somma tista' tinbidel. Jekk tara d-drafting kif inhi, hu speċifika s-somma ta' Lm89,000 xi ħaġa. Kieku qalli li din is-somma kienet ser tkun nofs jew inqas, jien ma kontx nagħmilha. Naf li kienet 'estimated' imma ma kienx spjegali li tista' tiġi n-nofs.

Ngħid li l-iskop li nagħmel il-polza kien li jien inpoġġi l-flus, inkun inxurjat u li nieħu return ta' dik is-somma li hemm ikkwotata għal dak il-perjodu.

Qed jingħad li din il-polza kienet importanti għalija għax kont inxurjat għall-ħajja u għall-Permanent Disability għall-ammont ta' €53,265 għal kull benefiċċju.

Ngħid li jiena kont qed nibbaża fuqha u għamilt ċerti sitwazzjonijiet fil-ħajja tiegħi a bażi ta' dik il-polza.

Mistoqsi naqbilx li jien għamilt return ta' 3.66% li jammonta għal €37,504, ngħid jekk hux qed jiżdieduli mas-somma offruta u qed jingħad li le, dan hu gwadann wara l-investment premium, jiena ngħid li b'dak il-mod qed nifhimha.

Qed niġi riferut għal dak li għidt jien li kont sorpriż meta ġejt offrut nofs is-somma. Mistoqsi xi ngħid dwar dan fid-dawl li jien kont nirċievi kull sena l-Bonus Statements fejn is-salesman kien indikali li kienet 6.75% imma kull sena kont qed naraha nieżla. U barra minn hekk, qed jingħad li jien fl-2013, irċevejt ir-Revised Illustrative Maturity Value li kien ser ikun bejn €92,171, li hu inqas mill-Maturity Value u €108,710.

Ngħid għaliex meta kont iċċekjajt mal-kumpanija, dawn qaluli li s-somma titla' fl-aħħar lejn il-maturità. U qaluli li ser ikolli bonus meta tagħlaq ukoll, jiġifieri ma stajt nikkalkola fuq dak li kont qed nirċievi biss.

Qed jingħad li r-rata ta' 6.75% kienet bdiet nieżla kull sena fil-Bonus Statements, ngħid li ma tantx tajt każha dik il-ħaġa għax meta ċċekjajt, xi ħdax-il sena ilu, dawn qaluli li lejn il-maturità tagħha din titla' u għandha l-bonus magħha. Allura, jiena dejjem kelli fiduċja – OK jekk ma tkunx eżatta – li tkun ferm aktar milli qed tgħidu intom. Kont qed nikkalkola wkoll li bil-bonus li qed jgħiduli – li ma nafx kemm kien – is-somma ser tkun oltre minn daqshekk."[9]

Għall-mistoqsijiet tal-Arbitru, l-Ilmentatur kompla li:

"Ngħid li s-Sur Pierre Cachia kien hu li kkuntattjani b'telefonata. Qalli li għandu pakkett rigward din il-polza tal-insurance u għamilna appuntament u kien ġie d-dar.

Mistoqsi kontx naf lis-Sur Pierre Cachia, ngħid li jekk m'inix sejjer żball, kien jaħdem f'kumpanija fejn kont kuntrattur, però, dan wara ċertu żmien ma kienx baqa' hemmhekk. Jiġifieri, il-kuntatt tiegħi ġabu minn dak il-fatt.

Ngħid li kien ġie darba d-dar. Qalli li din il-polza trid tiġi approvata mill-kumpanija. Li l-figuri li għamilli riedu jiġu approvati. Qalli li din kellha xi perjodu ta' xi two weeks jew one month biex tiġi approvata mill-MSV. Prattikament, ġiet approvata u jien bdejt inħallas il-polza.

Ngħid li ma nafx eżatt kemm dam il-meeting. Kien spjegali ċerti affarijiet u ma setax jispjegahomli f'ħames minuti. Ngħid li ma damx imma għamel about half an hour. Ngħid li wara dan il-meeting ma kienx hemm meeting ieħor.

Ngħid li jien ikkommettejt ruħi dakinhar stess. Ħallieli l-karti u d-drafting ukoll. Hu kien qalli li għandha xi ħmistax jew erba' ġimgħat biex tiġi approvata.

Ngħid li rċevejt id-dokumenti wara u mxejna minn hemmhekk 'l hemm.

Qed niġi referut għad-dokument (Dok. MSV 3, paġna 59) fejn fis-sena 2013 tlabt għal revision fejn tawni tlett illustrations maħduma b'rati differenti fejn l-ogħla waħda minnhom kienet ta' €108,000. Meta staqsejt qaluli li meta tagħlaq ser tkun iżjed, jiġifieri, dak li qaluli u dak li hawn miktub hawnhekk ma jaqbilx għax hawn miktub li l-ogħla stima (fl-2013) tagħlaq b'€108,710.

---

[9] P. 77 – P. 79

Ngħid li l-quotation li kienu ħadmuli kienet bil-Liri Maltin li kienet tammonta għal xi €128,000 u qaluli li jkolli bonus u return fl-aħħar. Ngħid li jiena ma neħħejtx il-polza, żammejtha.

Ngħid li meta mort għal stima kienu tawhieli verbalment hemmhekk. U kont qed naħsibha nwaqqafhiex minħabba s-sitwazzjoni finanzjarja.

Mistqosi rċevejtx dan id-dokument, ngħid li dan id-dokument ma jidhirlix li rċevejtu."[10]

Fis-seduta tat-22 ta' Jannar 2024, sar il-kontroeżami ta' Victor Farrugia, li stqarr li:

'Mistoqsi kull kemm jingħata taħriġ lir-rappreżentanti tagħna fuq kif għandhom ibiegħu l-prodotti tagħna, ngħid li n-normalità hi li qabel ma tiġi mogħtija l-liċenzja biex persuna tagħmel dan il-bejgħ, ngħid li jkun kemm kors li kull persuna trid tattendi. Isir eżami wara biex jiġi ċertifikat illi dik il-persuna ħadet dak it-taħriġ meħtieġ. Imbagħad, tingħata l-liċenzja.

Ngħid li minn żmien għal żmien isiru refresher courses, però, m'hemmx schedule fissa. Isiru courses oħrajn skont il-bżonn f'każijiet ta' prodotti ġodda, jew xi features ġodda jew areas ta' interess ġdid, jiġifieri, minn żmien għal żmien skont il-bżonn.

Mistoqsi r-refresher courses kemm jingħataw bejn wieħed u ieħor, ngħid li dik mhux l-area tiegħi partikolari, però, normalment, wara ftit snin dak li jkun ikun mitlub jattendi refresher course. Dan, normalment, ikun qed jagħmel ix-xogħol regolari, jiġifieri, sakemm ma jkunx hemm oġġett ġdid, il-bżonn ta' refresher mhux daqshekk gravi.

Naħseb ma jkunx aktar spiss minn darba kull sentejn.

Mistoqsi naqbilx li persuna li tiġi biex tbiegħ dan il-prodott, kif ġie mibjugħ lis-Sur LK, illi kif spjegajt fl-Affidavit tiegħi d-dħul li wieħed għandu minn dan il-pakkett ivarja ħafna, aħna min-naħa tagħna nagħmlu refresher courses darba kull sentejn, ngħid li jekk ma jkunx hemm bżonn ta' refresher course li jkun

[10] P. 79 – P. 80

aktar sikwit għax ikun hemm xi features ġodda. Imma jekk ma jkun hemm xejn ġdid, darba kull sentejn.

Mistoqsi x'inhuma features ġodda, ngħid jew prodotti ġodda jew il-prodott ikun inbidel xi ftit.

Mistoqsi nispjega fid-dettal kif prodott ikun inbidel xi ftit, jekk hux meta prodott ikun diġà ġie mibjugħ jew inkella prodott li jkun għad irid jiġi mibjugħ, ngħid li din mhix l-area tiegħi.

Mistoqsi jekk il-persuna li biegħet dan il-prodott lill-Ilmentatur kellhiex liċenzja biex tbiegħu, u jekk kellha liċenzja, kellhiex training biżżejjed biex tbiegħu, ngħid li kif għidt l-ewwel, kull persuna li tintroduċi l-business tagħha trid tgħaddi mill-course tat-training. Il-kumpanija qatt mhi ser taċċetta applikazzjoni minn intermedjarju meta dan ma jkunx liċenzjat. Fil-fatt, normalment ikun hemm proċess li once li jkun liċenzjat u kollox, jingħata l-Intermediary Code fis-sistema li miegħu tkun marbuta l-applikazzjoni li hemm. Għalina hija ħaġa skontata li kull min qed jintroduċi l-business irċieva t-training li kien hemm bżonn.

Mistoqsi nafx jekk Pierre Cachia kienx liċenzjat, ngħid li Pierre Cachia ppruvajna nikkuntattjawh u ma rnexxilniex, ma nafx jekk għadux Malta jew le. M'għandix il-liċenzja tiegħu quddiemi u dan qed ngħidu 25 sena ilu; però, ngħid li r-regola li kull intermedjarju jkollu l-liċenzja.

Ngħid li l-Intermediary Code huwa numru fis-sistema tagħna; hija xi ħaġa interna. Il-kontroll tagħna hu li ma jingħtax il-code fis-sistema ta' qabel ma jkun ingħata l-liċenzja. Ngħid li iva, għandna code għal Pierre Cachia.

Mistoqsi meta l-ħaddiema tagħna jiġu biex ibiegħu l-prodott jagħtux l-istess spjegazzjoni li tajt jien fl-affidavit tiegħi li ħadet erba' faċċati, ngħid li kulħadd għandu l-istil tiegħu u l-metodu tiegħu, però, li hu ċert hu li t-training jingħata lil kulħadd. Il-bżonn regolatorju fuq il-kumpanija huwa li jsir it-training.

Mistoqsi nafx jekk Pierre Cachia tax din l-ispjegazzjoni li tajt jiena, ngħid li nafu ċert hu li l-bżonn regolatorju li jingħata d-dokumenti li l-liġi timponi fuqna, ingħatawlu.

Qed niġi riferut għal-Life Assurance Quotation (p. 12) u mistoqsi x'inhuma l-ittri 'TDB' fejn hemm l-Additional Benefits, ngħid li niċċekkja ftit imma, normalment, l-Additional Benefits huma benefiċċji addizzjonali li jistgħu jiżdiedu mal-cover fuq il-ħajja. 'TDB' ma nafx xi tfisser. Naf li għandna 'ADB', li hi Additional Death Benefit; u din tidher 'T' u mhux 'A'. Normalment meta jkun hemm additional benefit ser tkun ADB, Additional Death Benefit.

Ix-Schedule jikkonferma l-livell tal-cover li hemm u, fil-fatt, hemm 'Funeral Expenses Benefit, Permanent Total Disability' u 'Other Additional Benefits do not apply'. Allura, qed nassumi li kien hemm referenza ghall-Permanent Total Disability.

Mistoqsi naqbilx li kellna ħafna każijiet fir-rigward ta' dawn l-istess poloz, ngħid li, le, ma naqblux. Mistoqsi dan kienx l-ewwel każ, ngħid li m'għidtx hekk. Ngħid li ma kienx hemm ħafna. Nista' ngħid li 60% tal-klijenti tagħna, tiskadilhom il-polza u jerġgħu jġedduha. U 99%+ ma jkollniex ilmenti; ikun hemm numru żgħir ta' nies. Mistoqsi dan in-numru żgħir kemm hu, ngħid li m'għandix ir-records quddiemi imma naħseb li huma uffiċjali dawn.

Mistoqsi jekk is-Sur LK kienx l-ewwel persuna li qalilna li ma ġietx spjegata tajjeb din il-polza tal-assigurazzjoni, ngħid li mhux l-ewwel wieħed imma għandna ħafna nies oħrajn illi jħossu li ġiet spjegata tajjeb."[11]

Fl-aħħar ta' din l-istess seduta, il-Provditur tas-Servizz stqarr[12] li minkejja li pprova jagħmel kuntatt mas-Sur Pierre Cachia, dan ma rnexxilux u, għalkemm waslitlu informazzjoni li huwa msiefer, lanqas dan ma jista' jikkonferma.

Iżda, f'Marzu 2024, l-istess Provditur tas-Servizz ikkomunika[13] lill-Arbitru l-fatt li kompla bl-attentati tiegħu sabiex jagħmel kuntatt mas-Sur Cachia u, fl-aħħar, irnexxielu jagħmel dan u, għaldaqstant, talab sabiex tinstema' x-xhieda tiegħu. Għal dan, l-Ilmentatur oġġezzjona[14] għax ħass li kien hemm żmien biżżejjed sabiex il-Provditur tas-Servizz jikkomunika mal-istess Cachia, ġie maqbul li l-kawża titħalla għad-deċiżjoni, u li anke hu stess kien diġà ppreżenta s-sottomissjonijiet finali tiegħu.

---

[11] P. 81 – P. 83
[12] P. 83
[13] P. 97
[14] *Ibid*.

Permezz ta' Digriet maħruġ fis-7 ta' Marzu 2024, ġie ddikjarat li:

'Skont il-verbal tas-seduta tat-22 ta' Jannar 2024, il-każ tħalla għas-sottomissjonijiet finali wara li l-Provditur tas-Servizz informa li ma kienx irnexxielu jagħmel kuntatt ma' Pierre Cachia li kien ir-rappreżentant involut fil-bejgħ tal-polza ilmentata.

Permezz ta' email datata 6 ta' Marzu 2024, MSV infurmaw li fl-aħħar irnexxielhom jintraċċaw lil Pierre Cachia u talbu biex tinstema' x-xhieda tiegħu.

Permezz ta' email tal-istess data, l-Ilmentatur oġġezzjona a bażi li l-istadju tal-provi kien magħluq.

L-Arbitru jħoss li fl-interess tal-ġustizzja, ekwità u raġonevolezza, kif provdut f'Artiklu 19(3)(b) ta' Kap. 555, jixtieq jisma' x-xhieda ta' Pierre Cachia.

Skont Artikolu 19(3)(a), l-Arbitru jrid jittratta l-ilment b'mod proċeduralment ġust, informali, ekonomiku u mħaffef.

l-Arbitru fil-proċess kien digà wera l-bżonn li tinstema' x-xhieda ta' Pierre Cachia, li issa rriżulta li ilu jgħix barra minn pajjiżna għal diversi snin u ma kienx faċli jiġi intraċċat.

Għalhekk l-Arbitru jsejjaħ seduta biex tinstema' x-xhieda u l-kontroeżami ta' Pierre Cachia.

Id-data u l-ħin jiġu kkomunikati aktar tard.

Wara din is-seduta, il-partijiet jerġgħu jintalbu jagħmlu s-sottomissjonijiet finali."[15]

Eventwalment, fis-seduta tal-10 t'April 2024, Pierre Cachia xehed li:

'Ngħid li noqgħod fin-naħa t'isfel ta' Londra u tlaqt minn Malta fl-2007. Il-professjoni tiegħi hija ta' psikologu.

Ngħid li ġejt ikkuntattjat l-ewwel darba mill-MSV fil-bidu ta' Marzu 2024.

[15] P. 99 – P. 100

Skont il-karti li rajt, nemmen li jien kont il-persuna li biegħet il-polza lill-Ilmentatur għax mhux qed nagħrfu peress li għadda ħafna u ħafna żmien. Nemmen li jien kont għax il-firma hi tiegħi fuq id-dokument li rajt.

Ngħid li meta mlejt id-dokumenti fit-30 ta' Marzu 1995, ċertament li kont liċenzjat biex inbiegħ dawn it-tip ta' poloz għax ma nistax nimmaġina li taħt Chilvers, li kien il-Manager dak iż-żmien, xi ħadd kien ser jissogra jbiegħ policy mingħajr il-liċenzji kif suppost. Ngħid li dejjem kelli liċenzja; għamilna training, applikajna għal-liċenzji individwalment u kelli l-liċenzja tiegħi.

Ngħid li l-liċenzja kienet tiegħi personalment; qatt ma ħdimt għal ħaddieħor.

Qed niġi referut għall-kumpanija CPM Limited u ngħid li hija Cachia Pierre Moira; jien, il-mara u kunjomi. Sempliċiment għall-finijiet tat-taxxa, l-accountant kien tani parir niftaħ kumpanija, u ftaħt kumpanija. L-unika persuna li qatt biegħet policy taħt din il-kumpanija kienet jien. Ngħid li qabel kont sole trader imbagħad ftaħt kumpanija.

Ngħid, fil-bidu, meta konna ġejna recruited, kont parti mit-team u dak it-team kien aktar għax għamilna t-training flimkien; il-commission dirett lili kienet tiġi. Ma kienx hemm terzi persuni.

Nikkonferma li l-handwriting fuq il-Quotation (paġna 12 tal-proċess), hija tiegħi.

Ma nistax ngħid li niftakar eżatt fejn kont jew fejn mort meta biegħejt din il-polza. Li niftakar li, ġeneralment, konna mmorru nitkellmu mal-persuna; b'xi mod issir taf b'din il-persuna. Juru ċertu interess, tmur id-dar tagħhom, tispjegalhom il-polza. Tispjegalhom is-sistema, il-guaranteed sum u l-bonuses oħrajn. Ġeneralment, kont nagħti lill-persuna ftit żmien biex tiddeċiedi.

Ma kellix ħabta ngħaġġel lin-nies; kultant persuna giet xahrejn wara. Ikun għamel ir-riċerka tiegħu u jikkonferma li jkun irid jagħmel il-polza. Imbagħad, wara li nkun spjegajt jew dak il-ħin jagħtuni l-flus jew forsi ftit jiem wara li niltaqgħu jagħtuni l-flus u noħroġ irċevuta. Dik kienet is-sistema.

F'dan il-każ, ma niftakarx kellimtx lilu, kienx hemm il-mara ukoll, ma nistax ngħid.

Ngħid li l-Middlesea kienu tawna training; issa kemm kien dam it-training ma nistax niftakar imma niftakar fejn kien it-training, fil-kamra ta' wara r-Reception. Kien ġie Mr Chilvers u xi waħda mingħalija jisimha Debbie, tagħtina t-training. Li konna nagħmlu, konna nispjegaw li fil-Quotation hemm is-somma garantita, li hija stipulata fil-Quotation.

Kont nispjega wkoll x'inhu Reversionary Bonus, li kienu jiġu ddikjarati dawn l-ammonti. Ngħid li għadda ħafna żmien; ma nistax nimmaġina xi ħadd li jagħmel ix-xogħol tiegħi, jew jien, stajt għidt b'mod kategoriku li ser tieħu dan l-ammont.

L-ebda investiment, safejn naf jien, ma jista' jkun garantit b'dan il-mod.

Imbagħad, kien hemm it-Terminal Bonus li wkoll kien jiddependi fuq ħafna fatturi. Jien fuq dan ix-xogħol kont daqsxejn ... imma ma kontx inkun irrid li xi ħadd jiġi wara u jgħid li m'għidniex hekk u m'għidniex hekk. Għalhekk, ħafna drabi ma kontx ngħaġġel lin-nies biex jagħtuni l-flus dakinhar.

Ma nistax nimmaġina li tista' tgħid li jista' ivarja bi ftit biss. Fid-dinja tal-investiment, nafu x'ġara fil-passat u nafu x'ġara reċentament. Il-Middlesea kienet minn dejjem kumpanija tajba u rispettata u t-tibdiliet li ġraw fid-dinja ġraw fid-dinja kollha u, sfortunatament, naħseb il-Middlesea ħabtet ma' affarijiet bħal dawn.

Ngħid li 'estimated' miktuba fil-Quotation hija stima, bejn wieħed u ieħor. Ma nafx kienx dak iż-żmien jew aktar wara, bdejna nagħtu tliet quotations lin-nies. Hawnhekk ma jidhirx li kien dak iż-żmien. Biex wieħed jispjega aktar l-idea, kienet ċara li dawn kienu l-kalkoli li qed isiru fuq ir-rati tal-lum u r-rati jitilgħu u jinżlu. Biex inkun ċar, dak iż-żmien, għalkemm kelli miktuba bl-Ingliż, il-presentation kienet assolutament bil-Malti.

Ngħid li waqaft naħdem ta' TII naħseb eżatt qabel ma tlaqt; għax, imbagħad, ikkwalifikajt u ma bqajtx inbiegħ policies imma bqajt nagħmel servicing tal-policies. Jista' ikun li fl-2006 biegħejt policy waħda jew fl-2005.'[16]

[16] P. 101 – P. 103

Fil-kontroeżami, Pierre Cachia kompla li:

'Mistoqsi meta bdejt inbiegħ il-policies tal-Middlesea, ngħid li m'għandix records eżatti imma bdejt qabel l-1994. Safejn naf jien, bdejt qabel.

Jien niftakar li kien għamel it-training ħija u jien nimmaġina li għamilt it-training fl-1993. Forsi anke ftit qabel.

Mistoqsi għandix kopja tal-liċenzja tiegħi, ngħid li m'għandix.

Mistoqsi min hi l-persuna li rreferejt għaliha li ma kontx nimmaġina li taħtha kont tbiegħ polza meta ma jkollokx liċenzja, ngħid li dik il-persuna hija Bob Chilvers. Kif nafu jien, kien bniedem rett ħafna fuq dawn l-affarijiet; fuq li l-affarijiet isiru sew.

Ngħid li m'għandix kopja tal-liċenzja. Mistoqsi meta waqaft nagħmel dan ix-xogħol, ngħid li ftit qabel tlaqt l-Ingilterra fl-2007.

Mistoqsi jekk il-kumpanija CPM kinitx tagħmel l-istess xogħol li tbiegħ l-istess poloz tal-assikurazzjoni, ngħid iva. Il-kumpanija kienet sempliciment għall-fini ta' taxxa. Ngħid li jien kont nagħmel ix-xogħol fil-kumpanija. Naħseb li l-liċenzja ġiet trasferita għall-kumpanija aktar tard. X'imkien għandi meta waqqaftha l-kumpanija.

Mistoqsi b'liema mod ġiet trasferita l-liċenzja għall-kumpanija, ngħid emmini ma nafx, ma nafx x'kienu l-proċeduri għax kien ħa ħsieb l-accountant u mhux jien.

Li nista' ngħid kategorikament hu li jien ma ħdimtx mingħajr liċenzja, jiġifieri, jekk il-liċenzja kienet fuqi jew kienet fuq il-kumpanija u dan kien mod legali ta' kif kienet taħdem Malta dak iż-żmien, kont żgur li qed naħdem b'mod legali.

L-Arbitru qed jiġbed l-attenzjoni li d-dokumenti juru li l-preżentazzjoni hija kollha iffirmata mis-Sur Pierre Cachia f'ismu personali. U biex l-Arbitru jkun ċert li s-Sur Cachia mexa skont il-proċeduri, irid ikun illiċenzjat fid-data ta' meta għamel din il-presentation f'ismu personali. Hawnhekk, il-kumpanija mhix parti mill-bejgħ.

Ngħid li iva, fiż-żmien meta biegħejt din il-polza jien kont liċenzjat.

Mistoqsi dwar it-training, ngħid li kellna numru ta' laqgħat fil-Board Room wara r-Reception. Matul iż-żmien, jekk kien ikun hemm xi tibdil fil-policies, konna ningħataw refresher courses.

Mistoqsi kemm-il polza kont inbiegħ, ngħid li ma nafx preċiż. Kien ikun hemm xahar li tbiegħ għaxar poloz u xahar li tbiegħ waħda. Kien hemm żmien fejn kien vera tajjeb il-business u kien hemm żmien fejn kien anqas tajjeb il-business. Ngħid li għamiltha għal ħafna snin u dak iż-żmien kont qed nistudja wkoll.

Mistoqsi kontx inbiegħ poloz bħal din odjern jew kontx inbiegħ poloz oħra wkoll, ngħid li bħal din biss.

Nerġa' ngħid li ma nistax ngħid meta mort għand LK jew jekk kienx hemm il-mara tiegħu jew familjari oħra; ma niftakarx. Li konna nispjegaw kien li hemm sistema ta' guaranteed bonuses. Li nista' ngħid fuqi hu li dejjem ridt inżomm ċertu standard etiku, li nkun ċar biżżejjed nitkellem Malti mal-Maltin u kont nipprova nfiehem mill-aħjar li stajt. Ġeneralment, kont nevita l-fast buying; li timbotta lin-nies biex jixtru qatt m'għoġbitni.

Kieku l-Middlesea kellhom isibu r-records tiegħi isibu li ftit kelli cancellations. Kelli reputazzjoni tajba; tajba biżżejjed li Bob Chilvers kien offrieli li nibqa' nistudja biex naħdem mal-Middlesea dak iż-żmien imma għażilt karriera differenti. Ngħid li cancellations kelli mill-inqas għax kont nispjega l-affarijiet sew ħafna. U ma kontx nimbotta n-nies biex jagħmlu somom aktar milli jaffordjaw speċjalment f'dan il-każ fejn kien hemm ammont sostanzjali.

Mistoqsi x'offrewli, ngħid li, at some point, kienu offrewli li nkompli nistudja imma jien kont interessat fil-psikoloġija. Bob Chilvers kellu bżonn Management Consultant imma jien ma kienx jinteressani.

Qed jingħad li jien kont immur tajjeb mal-kumpanija għax kont wieħed mis-salesmen li l-aktar li kont inbiegħ, ngħid li ma kontx it-top imma kont wieħed mit-tajbin. U kont wieħed mit-tajbin ukoll għaliex kelli r-record tal-inqas cancellations, relattivament, ftit cancellations.

Nikkonferma li jien kont inbiegħ dawn il-poloz biss li kienu għall-perjodu ta' 25 sena, 15-il sena. Anke inqas minn 25 sena żgur. Ma niftakarx x'kien il-minimu;

15-il sena konna nagħmluhom żgur. Ma nafx konniex nagħmlu għal għaxar snin, ma niftakarx.

Mistoqsi kinux offrewli dan meta kont naħdem magħhom fl-1996/1997, ngħid li probabbli wara dak iż-żmien għax dak iż-żmien kont għadni kif bdejt bejn wieħed u ieħor. Mistoqsi meta kien bejn wieħed u ieħor, ngħid li m'għandix idea. Probabbli meta lil Chilvers għidtlu li sejjer l-Ingilterra biex nistudja l-Psikoloġija, offrieli li nistudja f'linja li tinteressa lill-Middlesea u jiena ma ridtx għax ridt nistudja xi ħaġa differenti.

Ma niftakarx kemm damet il-laqgħa ma' LK imma, ġeneralment, laqgħa kienet iddum siegħa. Kont nippjana siegħa, u jekk kien ikolli tnejn, kont nippjana siegħa u nara kemm teħodli biex nasal għall-appuntament li jmiss imma, ġeneralment siegħa. Xi kultant aktar, għax minn xi daqqiet ikolli laqgħat ma' xi familji, xi aħwa, per eżempju, li kienu kollha jinteressahom għax dak iż-żmien kienet polza popolari ħafna.

Qed niġi referut għal meta li Dr Grixti għamlet referenza għall-kliem 'basic guarantee', 'estimated', u 'Reversionary Bonus' fejn jien għidt li mill-kelma stess tifhem x'inhi u mistoqsi naqbilx, ngħid, però, ma jfissirx li ma spjegajtx xi jfissru bil-Malti, biex inkun ċar.

Mistoqsi niftakarx, ngħid li jekk qed tistaqsini eżatt id-definizzjoni li tajt lil LK ser ngħidlek li ma niftakarx. Li ser ngħidlek huwa li kont nagħmel sforz biex nispjega l-kliem b'mod ċar bil-Malti.

Qed jingħad li l-Ilmentatur qed jgħid li jiena ma spjegajtlux, ngħid li jekk qed tistaqsini jistax ikun li ma spjegajtlux, ngħidlek li mhux possibbli li nbiegħ dik il-policy mingħajr ma nkun spjegajtlu. Jekk qed tistaqsini jekk niftakarx konniex fis-salott jew fil-kċina u niftakarx eżatt kull kelma li għidtlu, ngħid li għadda wisq żmien biex nagħmel claim li niftakar.

Jekk tistaqsini użajtx il-kelma 'Reviżorja' u kif iddefinixxejtha, m'inix ser ngħidlek li niftakar. Li ngħidlek li kont nispjega l-affarijiet b'mod metikoluż.

Qed jingħad li l-Ilmentatur għandu indikat li suppost ser jieħu circa €200,000. Mistoqsi kif wasalt għal dawn il-figuri, ngħid li l-Middlesea kienet tagħtina dawk ir-rati; kont naħdem ir-rati u kont ngħidilhom din hi l-indikazzjoni li l-

Middlesea qed tagħti bħalissa. Dawn mhumiex affarijiet li tivvintahom minn żniedek.

Mistqsi x'rati kienet tagħtina, ngħid li r-rati li hemm fil-Quotation: ir-rati biex naħdmu r-Reversionary Bonus u t-Terminal Bonus.

Mistoqsi x'jirrappreżentaw dawn ir-rati, ngħid li niftakar l-ewwel darba li smajt bil-kelma 'actuaries'. Kienu spjegawlna li għandhom nies esperti li jagħmlu kalkoli tar-riskju b'mod statistiku u joħorġu b'figuri – projections, għalhekk estimates – u, jekk m'inix sejjer żball, lanqas kien hemm nies kwalifikati biex jagħmlu dan ix-xogħol Malta dak iż-żmien u keinu użaw kumpaniji Ingliżi, u kien hemm dik l-ispjegazzjoni.

Ovvjament, dan kien parti mit-training. Ir-rati huma r-rati; wieħed jifhimhom, jispjegahom, eċċ. U jekk tgħidli fuq liema bażi l-actuaries ġew għas-6.75%, ngħidlek m'għandix idea. Ma kellix aċċess għall-assi u għat-tip ta' investimenti li l-Middlesea kienet involuta fihom.

Mistoqsi jekk wieħed jistaqsini nispjegalu xi tfisser din is-6.75% u kif din tista' tvarja, ngħid li jien inkun spjegajt li dik hi r-rata fuq l-investiment ikkalkolat minn esperti fil-Middlesea li jikkalkolaw x'assi għandhom u kif dawn ser jiżviluppaw fis-snin li ġejjin. Ngħid li dan li konna ngħidu lil kulħadd.

Mistoqsi niftakrx li għidtlu hekk lill-Ilmentatur, ngħid li, le, ma niftakarx li għidtlu hekk lill-Ilmentatur. Naħseb li spjegajt lill-Ilmentatur imma x'għidt kelma b'kelma ... lanqas lil wiċċu m'għaraft. Skużani LK, imma m'inix ngħarfek. Għadda ħafna żmien u naħseb LK inbidel kif inbdilt jien ukoll.

L-Arbitru jagħmel referenza għad-dokument MSV 4 (Life Policy Proposal Form, paġna 061 tal-proċess) li ġie iffirmat fit-30 ta' Marzu 1995, u nikkonferma li kollox hu bil-handwriting tiegħi.

L-Arbitru jirreferi ukoll għal-Life Assurance Quotation (paġna 012) li għandha d-data tat-3 t'April 1995, jiġifieri bejn dawn iż-żewġ dokumenti li huma mimlija bil-handwriting tiegħi, hemm differenza ta' erbat ijiem.

Mistoqsi mill-Arbitru jekk kienx hemm meeting fit-30 ta' Marzu 1995 u meeting fit-3 t'April 1995 jew kienx hemm meeting wieħed u ma jafx liema data hija t-tajba, ngħid li nimmaġina li ġara – u li kien jiġri ħafna – li kont immur id-dar

nispjega u mhux kulħadd kien ikollu Lm1,000 cash id-dar u ħafna drabi n-nies kienu jkunu jridu jaħsbuha ftit, forsi jitkellmu mal-mara jew jitkellmu m'avukat.

Allura, li probabbli ġara hu li għamilt l-ispjegazzjoni f'ġurnata, imbagħad, tani l-cash – u, jekk m'inix sejjer żball, LK kien jaħdem fil-fabbrika xxx. Ngħid li jien kont technician il-fabbrika XXX dak iż-żmien. LK jikkonferma li kien jaħdem il-fabbrika tal-ħalib u li kellu truck kbir. Ħa ngħid kif biegħethielu l-policy. Biegħejthielu għax tani lift għad-dar. LK qed jgħidli li, le, kont jien li avviċinajtu jekk kienx interessat jixtri l-polza u hu qalli iva u jien mort id-dar, tkellimt miegħu u li hu interessa ruħu abbażi ta' dak li kont għidtlu jiena; kont għidtlu li kien hemm ħmistax-il ġurnata biex nara kinitx aċċettabbli jew le u wara ħmistax-il ġurnata rċieva mill-Middlesea li ġiet approvata u għamel il-pagament tiegħu. Ngħid li ma niftkarx eżatt fejn iltqajt ma' LK.

Dr Veronica Grixti sabet l-irċevuta tal-ħlas li hija wkoll datata 3 t'April 1995, jiġifieri d-dati tal-Quotation u tal-Avviż huma l-istess ġurnata meta tħallas il-premium.

L-Arbitru jiġbed l-attenzjoni li d-dokumenti huma kollha datati 3 t'Arpil 1995 ħlief għall-Proposal Form li hi datata 30 ta' Marzu 1995. Ngħid li l-Proposal Form fejn ġbart l-affarijiet mediċi, eċċ. Il-Proposal Form imtliet id-dar u l-flus inġabru ġurnata oħra. Dak li naħseb li seta' ġara. Dr Veronica Grixti tikkonferma li l-ħlas sar fit-3 t'April 1995.

Dr Albert Zerafa jitlob in-numru tal-Karta tal-Identità tas-Sur Pierre Cachia biex ikun jista' jikkonferma mal-MFSA jekk dak iż-żmien li biegħ il-polza lill-Ilmentatur kienx illiċenzjat. Is-Sur Pierre Cachia jagħti n-numru tal-K.I. tiegħu li hi 006068M.'[17]

Permezz ta' Digriet[18] maħruġ fis-6 ta' Ġunju 2024, l-Arbitru għamel referenza għall-verbal tas-smigħ li nżamm fl-10 t'April 2024, u informa lill-partijiet li akkwista konferma mill-MFSA illi s-Sur Pierre Cachia kien liċenzjat minn Jannar 1995 biex jopera bħala *insurance sub-agent* u awtorizzat ibiegħ prodotti

[17] P. 103 - P. 107
[18] P. 110

t'assikurazzjoni – *individual life* għan-nom ta' *Middlesea Valletta Life Assurance Co. Ltd*, illum il-Provditur tas-Servizz.

Eventwalment, il-Provditur tas-Servizz ippreżenta wkoll is-sottomissjonijiet finali[19] tiegħu lill-Arbitru. L-Ilmenatatur kien ressaq sottomissjonijiet finali[20] qabel ma nstemgħet ix-xhieda ta' Pierre Cachia u, għalkemm seta' ressaq sottomissjonijiet aġġornati wara x-xhieda ta' Pierre Cachia, dan ma sarx.

Fis-sottomissjonijiet finali, il-partijiet sostnew il-pożizzjoni kif hemm fl-Ilment, fir-Risposta u fix-xhieda waqt is-sessjonijiet.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-każ

Jikkunsidra

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeċiedi l-każ b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ekwu, ġust u raġonevoli fiċ-ċirkustanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ.[21]

Il-punt kruċjali f'dan l-Ilment jittratta l-allegati wegħdiet li saru mir-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz fil-mument tal-bejgħ tal-polza, liema wegħdiet ma ġewx onorati minħabba li mal-maturità tal-polza, ġiet offruta lill-Ilmentatur somma li hija biss nofs dak imwiegħed lilu lura fl-1995.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ il-polza ilmentata, x'ġie mwiegħed lill-Ilmentatur u x'eventwalment ġie mogħti jew offrut lilu mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgħ tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan laħaqx *'l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaż-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment.'*[22]

[19] P. 115 - 121
[20] P. 85 - 96
[21] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)
[22] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

L-Arbitru għandu quddiemu żewġ pożizzjonijiet. Primarjament, ma jistax ma jinnotax li x-xhieda mogħtija mir-rappreżentant tal-Providtur tas-Servizz li biegħ il-polza ilmentata tista' titqies bħala waħda ġenerali minħabba li kif anke ddikjara l-istess rappreżentant, ċertu dettall ma jiftakrux. Għaldaqstant żgur li din ix-xhieda ma tistax tirrifletti kif kien speċifikament sar dan il-bejgħ in kwistjoni.

Iżda, mill-banda l-oħra, l-Arbitru għandu wkoll sitwazzjoni fejn l-Ilmentatur iddikjara li kien aċċetta biss il-polza hekk kif offruta lilu a bażi tal-allegati wegħdiet fir-rigward tal-ammont li kellu jingħatalu mal-maturità, fejn stqarr li *'... kien ikkwotali s-somma li prattikament kont ser inħallas u s-somma li ser nirċievi. U a bażi ta' hekk għamiltha. Ma qallix li setgħet tinbidel għax kieku ma kontx nagħmilha l-polza.'*[23]

Huwa kruċjali, però, li l-Arbitru janalizza l-fatt jekk din hix kwistjoni fejn hemm xi forma ta' bejgħ aggressiv da parti tar-rappreżentant jew każ ta' memorja selettiva min-naħa tal-Ilmentatur li jiftakar dak li jrid jew jaqbel lilu.

Fil-kontroeżami tiegħu, l-Ilmentatur stqarr li:

'... l-ispjegazzjoni kienet illi ġġiegħelni nkun interessat li jien nagħmel dik il-polza, li wara 25 sena ser ikolli dak ir-return u ser inkun inxurjat ukoll.

Mistoqsi staqsejtux kif ser jitla' r-return, ngħid li hu jrid jispjegali l-affarijiet. Ngħid li hu kkonvinċieni bil-mod tiegħu li jien kont ser inkun inxurjat u ser ikolli return wara 25 sena, u jien interessajt ruħi li nagħmilha għax rajtha vijabbli li nagħmilha u għamiltha l-polza.'[24]

Permezz ta' din id-dikjarazzjoni, l-Ilmentatur jagħti l-impressjoni li l-polza in kwistjoni kienet l-ewwel waħda li hu għamel u l-allegata spjega li ġiet mogħtija lilu mir-rappreżentant kienet l-ewwel tax-xorta tagħha.

Iżda, l-Arbitru ma jistax ma jikkunsidrax il-fatt li qabel saret din il-polza ilmentata, l-Ilmentatur kellu żewġ poloz oħra mal-Provditur tas-Servizz hekk kif iddikjara fil-kontroeżami tiegħu meta qal, *'Ngħid li kelli żewġ poloz mal-MSV.'*[25]

---

[23] P. 65
[24] P. 78
[25] *Ibid*.

Dan huwa wkoll evidenti minn dak dikjarat fil-*Proposal Form*[26] fejn għall-mistoqsija *'Do you have or are you applying for other Life/Health/Accident Assurance?'* ġiet immarkata r-risposta *'Yes',* u ġew imniżżla d-dettalji '*MSI policy no. 02339 u MSI policy no. 0009451216188'.*

L-Arbitru m'għandux informazzjoni dwar x'kienu dawn il-poloz, iżda li hu ċert hu l-fatt li, minħabba li dawn huma anke iddikjarati fil-*Proposal Form*, dawn kienu fis-seħħ qabel inxtrat il-polza mertu ta' dan l-Ilment.

Kif diġà saret referenza aktar kmieni, l-Ilmentatur xehed li hu aċċetta l-polza hekk kif offruta lilu minħabba l-allegati wegħdiet li sarulu. Meta mistoqsi dwar il-kelma '*estimated'* li tinsab ħdejn l-ammont indikat, l-Ilmentatur stqarr li *'... seta' kien hemm xi ħaġa li mhux eżatt is-somma, imma mhux dik id-diskrepanza kollha.'*[27]

Filwaqt li stqarr li ma ġie qatt spjegat lilu li s-somma tista' tinbidel, ammetta li jaf *'... li kienet "estimate"' imma ma kienx spjegali li tista' tiġi in-nofs.'*[28]

Dan għalhekk ifisser li l-Ilmentatur kien konxju tal-fatt li l-polza kien fiha element ta' investiment filwaqt li, kif anke iddikjara huwa stess, kien ukoll konxju tal-element ta' kopertura fuq il-ħajja u l-*Permanent Disability Benefit.* Minħabba f'hekk, huwa ftit diffiċli li jiġi aċċettat li kulma fehem minn dak li qallu r-rappreżentant tal-Provditur tas-Servizz kien biss li ser jieħu s-somma ta' *'Lm 89,000 xi ħaġa.'*[29]

Biex tintlaħaq il-figura kkwotata jrid isir *'compounding'* b'rata għolja li għalkemm kienet fattibbli fl-1995, ma kinitx xi ħaġa li setgħet tiġi sostnuta u garantita għal 25 sena sħaħ. Għaldaqstant, mill-banda l-oħra, kruċjali li jiġi kkunsidrat il-fatt li anke persuna mhux tant intiża fil-qasam finanzjarju tifhem li mhux floku li tassumi li dawn ir-rati kienu ser jibqgħu f'dak il-livell għal 25 sena speċjalment peress li l-kontribuzzjonijiet tagħhom kienu mifruxa fuq 25 sena u mhux xi *'lump sum' investment* li tista' tiġi investita mill-ewwel biex torbot ir-rati tal-imgħax għal żmien twil. Dan apparti li dak iż-żmien, *bonds* għal terminu twil fil-Lira Maltija ma kinux jeżistu.

[26] P. 62
[27] P. 78
[28] *Ibid*.
[29] *Ibid*.

L-Arbitru jifhem li polza bħal dik ilmentata taħdem hekk kif spjegat mill-Provditur tas-Servizz fit-tweġiba għall-Ilment, u anke minn Victor Farrugia fl-*Affidavit* tiegħu, u mhu fl-ebda ħin jiddeċiedi mod ieħor.

Iżda, tikkunsidra l-fatt li l-Ilmentatur kien konxju li seta' kien hemm avarija bejn l-ammont indikat lilu fil-mument tal-bejgħ u l-ammont offrut mal-maturità, huwa wkoll riflessjoni tal-ottimiżmu żejjed u n-nuqqas ta' kawtela mill-Provditur tas-Servizz dak iż-żmien meta d-data tal-maturità kienet ferm 'il bogħod. Il-Provditur tas-Servizz messu kien aktar kawt fil-kwotazzjonijiet li joħroġ u flok waħda messu ħareġ *spectrum* ta' kwotazzjonijiet maħduma b'rati differenti għax, kif intqal, fuq perjodu ta' ħamsa u għoxrin sena xejn ma' jibqa' stabbli.

Fil-fatt, ingħad li wara s-sena 2000 bdew joħorġu tliet kwotazzjonijiet u mhux waħda, u dan jgħin biex il-klijent jifhem li ma kien hemm xejn garantit għal ħamsa u għoxrin sena.

F'deċiżjonijiet preċendenti mogħtija mill-Arbitru, intqal diversi drabi li tintuża l-kelma *'estimated'* fi kwotazzjoni mogħtija lil klijent prospettiv ma kienx biżżejjed. Dan meta partikolarment fl-istess kwotazzjoni, ġiet indikata b'kitba bl-idejn u anke sottolinjata r-rata ta'6.75%.

Iżda, barra minn hekk, l-Arbitru huwa tal-fehma wkoll li l-argument li l-użu tal-kelma '*estimated*' tista' tfisser li filwaqt li l-ammont ma kienx garantit, kellu jkun bejn wieħed u ieħor viċin is-somma ikkwotata, għandu validità limitata. Kieku qed nitkellmu fuq kuntratt ta' ftit xhur, wieħed jifhem li l-'*estimated'* tkun madwar ftit perċentwali 'l hawn u 'l hemm. Iżda, f'kuntratt ta' ħamsa u għoxrin sena, il-kelma *'estimated'* tieħu tifsira ferm differenti minħabba li t-tul ta' żmien idaħħal element ta' inċertezza.

Għalhekk, għall-benefiċċju taż-żewġ partijiet, kien ikun aħjar li kieku f'kuntratt ta' tul iż-żmien, flok *'estimated'*, jiġi użat terminu aktar ċar, bħal '*amount projected but not guaranteed based on current return'*.

Permezz t'hekk, flimkien mal-fattur imsemmi aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni li jirrigwardja l-kwotazzjonijiet b'rati tal-imgħax differenti, il-kwotazzjoni mogħtija lil klijent prospettiv tkun qed tinkorpora żewġ punti prinċipali – il-fatt li l-polza mhix sempliċiment tali li jitħallas ċertu *premium* annwali u mal-maturità wieħed ikun intitolat għal somma partikolari, u li l-ammont li qed jiġi pproġettat

mhuwiex garantit minħabba li dan jiddependi fuq ir-rata tal-imgħax fil-mument li ġiet maħruġa l-kwotazzjoni u li, fuq kollox, din ir-rata tista' tvarja, anke b'mod sostanzjali.

Għalhekk, l-Arbitru jasal għall-konklużjoni li filwaqt li ma hemmx aspettattiva leġittima min-naħa tal-Ilmentatur li jitħallas l-ammont sħiħ mitlub bħala xi ħaġa li kienet garantita irrispettivament mill-andament tal-investimenti marbutin mal-polza, xorta hemm każ li jitħallsu ftit iżjed minn dak offrut lilhom għax il-Provditur tas-Servizz seta' ħa miżuri oħra biex ma jkunx hemm aspettattivi irreali anke jekk mhux leġittimi.

Għalhekk, għar-raġunijiet kollha mogħtija aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni, l-Arbitru jiddeċiedi li l-Ilment huwa wieħed ġust, ekwu u raġonevoli, u ser jilqgħu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-deċiżjoni.

Kumpens

F'dan il-każ, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-Ilmentatur sal-limitu ta' fejn dawn kienu leġittimi, ma ġewx milħuqa. L-aspettattivi tiegħu kienu li mal-maturità tal-polza kien ser jirċievi s-somma ta' Lm207,065.02, li iżda fid-data tal-maturità ġew offruti ferm inqas. Iżda, ma jistax jingħad li l-aspettattivi tal-Ilmentatur kienu kompletament leġittimi.

L-Arbitru jrid jasal għal kumpens li jrid ikun ibbażat fuq ġustizzja ekwitattiva kif huwa dovut li jagħmel espressament permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta. Filwaqt li jara wkoll li dan l-ammont ikun raġonevoli, dan ma jistax ikun preċiż minħabba li hemm diversi fatturi li jridu jiġu ikkunsidrati.

Primarjament, minkejja li mal-maturità tal-polza, l-ammont offrut lill-Ilmentatur ma kien xejn viċin dak oriġinarjament ikkwotat lilu, ma ġiet ippreżentata l-ebda prova li iktar minn ħamsa u għoxrin sena ilu hu kellu xi għażliet oħrajn ta' investiment jew tfaddil li minnhom seta' jkollu ritorn daqs dak ikkwotat jew iktar u, għalhekk, ifisser li ma ġiet ippreżentata l-ebda prova ta' xi *opportunity loss* imġarrab mill-Ilmentatur innifsu.

Dan minbarra l-fatt ukoll li, permezz ta' din il-polza, l-Ilmentatur żgur li ma kellu xejn x'jitlef.

Apparti l-element ta’ kopertura fuq il-ħajja u l-benefiċċju ta’ diżabilità permanenti, l-Ilmentatur kellu ċ-ċans jikkontribwixxi għat-tfaddil permezz ta’ din l-istess polza, u dan billi jħallas ammont żgħir kull sena għal ħamsa u għoxrin sena sħaħ.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru ħares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment tagħha kien ta’ aktar minn 3.66%[30] li, fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin u, għalhekk, dan għandu wkoll jiġi ikkunsidrat fi sfond fejn il-kapital tal-investiment kien sostanzjalment garantit.

Għalhekk, l-Arbitru jiddeċiedi li s-somma xierqa li għandha tingħata lill-Ilmentatur bħala kumpens hija dik ta’ **€14,295**.

Għaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta’ Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV LIFE p.l.c* tħallas lill-Ilmentatur is-somma ta’ erbatax-il elf, mitejn u ħamsa u disgħin ewro (€14,295), b’żieda mas-somma diġà offruta, cioè, mas-somma ta’ €95,297.54[31] u, għalhekk, iħallsu s-somma kumplessiva ta’ €109,592.54.

Il-kumpens għandu jitħallas fi żmien ħamest ijiem ta’ xogħol mid-data ta’ din id-deċiżjoni. Jekk dan ma jsirx, il-ħlas għandu mbagħad isir bl-imgħax ta’ 4.25%[32] fis-sena mill-iskadenza tal-ħamest ijiem sad-data tal-ħlas effettiv.

L-ispejjeż ta’ dan il-każ huma għall-Provditur tas-Servizz.

Alfred Mifsud
Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

---

[30] P. 30

[31] P. 8 – Fl-Ilment oriġinarjament sottomess, l-Ilmentatur qed jikkwota s-somma ta’ €105,000 (P. 4) bħala s-somma dovuta lilu mal-maturità, li iżda din ma tikkorroborax is-somma attwalment ikkwotata mill-Provditur tas-Servizz fit-tweġiba għall-Ilment li l-istess Ilmentatur ressaq lil dan tal-aħħar. Minħabba li ma ġiet ippreżentata l-ebda prova li tindika din is-somma kkwotata mill-Ilmentatur, għall-fini ta’ kumpens, l-Arbitru ser ikun qed jikkunsidra l-figura uffiċjali kkwotata mill-Provditur tas-Servizz, jiġifieri dik ta’ €95,297.54 (p. 8).

[32] Ekwivalenti għal *Main Refinancing Operations (MRO) interest rate* tal-Bank Ċentrali Ewropew.

Nota ta' Informazzjoni relatata mad-Deċiżjoni tal-Arbitru

Dritt ta' Appell

Id-Deċiżjoni tal-Arbitru legalment torbot lill-partijiet, ħlief għad-dritt ta' appell regolat bl-artikolu 27 tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), magħmul quddiem il-Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) fi żmien 20 (għoxrin) ġurnata mid-data tan-notifika tad-Deċiżjoni jew, fil-każ li ssir talba għal kjarifika jew korrezzjoni tad-Deċiżjoni skont artikolu 26(4) tal-Att, mid-data tan-notifika ta' dik l-interpretazzjoni jew il-kjarifika jew il-korrezzjoni hekk kif provdut taħt l-artikolu 27(3) tal-Att.

Kull talba għal kjarifika tal-kumpens jew talba għall-korrezzjoni ta' xi żbalji fil-komputazzjoni jew klerikali jew żbalji tipografiċi jew żbalji simili mitluba skont artikolu 26(4) tal-Att, għandhom ikunu magħmula mal-Arbitru, b'notifika lill-parti l-oħra, fi żmien 15 (ħmistax)-il ġurnata min-notifika tad-Deċiżjoni skont l-artikolu msemmi.

Skont il-prattika stabbilita, d-Deċiżjoni tal-Arbitru tkun tidher fis-sit elettroniku tal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji wara li jiskadi l-perjodu tal-appell. Dettalji personali tal-Ilmentatur/i jkunu anonimiżżati skont artikolu 11(1)(f) tal-Att.

L-Ispejjeż tal-Proċeduri

Skont l-artikolu 26(3)(d) tal-Att dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555) ('l-Att'), l-Arbitru ddeċieda min għandu jħallas l-ispejjeż tal-proċeduri u f'liema proporzjon, skont iċ-ċirkostanzi partikolari tal-każ.

L-ispejjeż tal-proċeduri mhumiex limitati għall-pagament tal-ispejjeż applikabbli fuq ilment magħmul mal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (preżentament Ewro25), imma jistgħu wkoll jinkludu kull pagament raġonevolment u legalment applikabbli ta' spejjeż professjonali u legali mħallsa mill-ilmentatur, limitati għal atti ppreżentati matul il-każ. Tali spejjeż professjonali ma għandhomx jinkludu spejjeż ġudizzjarji jew ħlasijiet oħra kontinġenti magħmula barra l-proċeduri tal-każ.

L-ammont ta' tariffi u spejjeż rigward servizzi professjonali jew ta' konsultazzjoni mogħtija lill-konsumaturi relatati mat-talbiet jew proċeduri taħt l-Att, li jistgħu legalment u raġonevolment jintalbu bħala parti mill-ispejjeż tal-proċeduri, mhumiex speċifikati fid-dispożizzjonijiet preżenti tal-Att. L-Arbitru jistenna iżda li tali tariffi u spejjeż għandhom jirriflettu t-tariffi u spejjeż hekk kif stipulati u applikabbli għal proċeduri magħmula fil-Qorti Ċivili ta' Malta fil-Kodiċi ta' Organiżżazzjoni u Proċedura Ċivili.