Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 025/2022

IL (l-ilmentatur/l-assikurat)

vs

Argus Insurance Agencies Limited

(C 597) bhala Agent ta' Argus

Insurance Company (Europe)

Limited[1] (il-provditur tas-servizz/

l-assikurazzjoni)

Seduta tat-18 t'April 2023

L-Arbitru ra l-ilment[2] fejn l-ilmentatur jissottometti li l-Assikurazzjoni ma tridx thallas l-ispejjez kollha tal-hsarat li garrab fid-dar tieghu meta pajp tal-ilma fid-dar tieghu infaqa' (*burst pipe*) u hareg ammont kbir ta' ilma li kkawza moviment fil-pedamenti u l-pajpijiet tad-drenagg tilfu l-*alignment* taghhom b'konsegwenza li l-pajpijiet kollha jridu jinbidlu.

Bhala rimedju l-ilmentatur qed jitlob kumpens ta' €8,031 biex tinbidel is-sistema tad-drenagg apparti spejjez ohra li s'issa m'humiex kwantifikati biex jibdel u jqieghed il-madum.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz[3] fejn issottometta illi:

Wara li studjajna l-ilment li gie pprezentat, nixtiequ nwiegbu billi nressqu dawn il-punti:

[1] Dan kif jirrizulta mill-polza tal-assikurazzjoni Pagna (P) 52 tal-process.

[2] P 3

[3] P 112 *et seq.*

1. Jirrizulta li l-formola ghat-talba tad-danni li kienet mehmuza mad-dokumenti li bghattulna mhix l-ahhar formola mimlija u mibghuta mill-klijent. Ghaldaqstant, ahna qeghdin nehmzu ma’ din l-ittra l-formola ix-xierqa li rcevejna minghand il-klijent fil-25/01/2021.

2. Id-data msemmija fil-formola ghat-talba tad-danni li tirreferi ghal meta grat il-hsara ghandha taqra Dicembru 2020.

3. Id-deskrizzjoni tal-hsara fil-formola ghat-talba tad-danni hija cara, cioè, *‘infaqghet kanna u b’konsegwenza ta’ dan, kellha tigi skavata l-bitha nterna biex ikunu jistghu jitwettqu t-tiswijiet mehtiega u jerga’ jitqieghed il-mdum fejn tnedew it-tiswijiet*.’

4. Is-somma mitluba fuq il-formola ghat-talba tad-danni hija ta’ €1,780. Din kienet it-talba ghad-danni li pprezentalna l-klijient liema talba kienet accettata minn Argus. Kemm hu veru, tlabna lill-klijent ghall-ircevuti biex – wara li nircevuhom – inkunu nistghu naggustaw it-talba billi nnaqsu l-ammont ta’ €50 merfugh mill-klijent u nibaghtu lill-klijent il-formola tal-kwittanza (il-messagg elettroniku taghna lill-klijent iddatat 15/02/2021 huwa mehmuz).

5. L-ilment tal-klijent huwa li t-talba tieghu hija ta’ €8,031. Huwa avzana bid-danni addizzjonali fit-28/04/2021. Madankollu, ircevejna r-rapport li jissostanza din it-talba fl-04/10/2021; kwazi 6 xhur wara n-notifika u kwazi sena wara li grat il-hsara. Jirrizulta li l-hsara kienet wahda ta’ natura gradwali u ghaldaqstant eskluza taht il-polza tal-assikurazzjoni.

6. Matul l-istharrig taghna fil-lok tal-hsara, spezzjonajna wkoll il-kantina peress li din tinsab ezattament taht il-kanna li kkawzat il-hsara. Hawnhekk, ghal darb’ohra, is-saqaf wera bic-car li l-kedda u d-deterjorament li sofra dan is-saqaf irrizulta minn hsara ta’ natura gradwali (ritratti mehmuza).

7. Meta stharrigna din it-talba ghad-danni kien jidher car ghalina li kien hemm:

   a) aktar minn incident wiehed u/jew

   b) il-kedda u d-deterjorament kien gradwat (jigifieri, minhabba l-firxa tal-hsara, it-tali incident ma jistax jitqies bhala avveniment accidentali wahdani kif kopert fil-polza tal-assikurazzjoni; u

c) kien hemm xhieda cara ta’ kedda u deterjorament gradwali. Dan intixhed carament waqt l-istharrig taghna fil-lok tal-hsara. Gejna infurmati li l-kanen in kwistjoni qatt ma nbidlu minn meta nbniet il-proprjetà (fis-sittinijiet). Ritratti tal-istharrig juru li l-kanen ghadhom tat-terrakotta (hlief partijiet fejn il-kljent sewwa jew biddel matul is-snin). It-terrakotta ghandha tendenza li tinqasam maz-zmien. Ukoll, is-Sur Michael Fenech, tal-MF Installation u The Environmental Recycling Services Ltd, ikkonferma li l-kanen in kwistjoni huma/kienu maghmula mit-terrakotta.

8. It-talba tas-Sur IL hija li jbiddel il-medda kollha tal-kanen. Però, l-obbligu tal-kumpanija tal-assikurazzjoni hija li thallas ghat-tiswija tal-hsara u mhux li taghmel tajjeb biex titbiddel il-medda kollha ta’ kanen. Madankollu, xorta wahda Argus qieset li thallas lill-klijent percentwali ta’ din l-istima.
9. Minkejja s-sejbiet taghna ta’ hawn fuq, accettajna li nhallsu l-ewwel parti tat-talba (€1,780) u offrejna wkoll 20% mill-istima pprovduta mill-klijent ghat-tibdil tal-medda shiha tal-kanen. Nixtiequ nishqu li l-offerta taghna (€3,000) saret fuq bazi bla pregudizzju peress li t-tali hsara taqa’ taht l-eskluzjoni ta’ kedda u deterjorament gradwali.

Fil-qosor, inhossu li t-talba mressqa mill-klijent hija ghal danni ta’ hsara mill-ilma li jirrizultaw minn kawzi ta’ kedda u deterjorament gradwali fil-medda tal-istallazzjoni tal-kanen. Danni minn kawzi ta’ kedda u deterjorament gradwali huma eskluzi taht il-polza tal-assikurazzjoni tal-proprjetà.

Minkejja dan, u minghajr pregudizzju, Argus offriet li thallas il-kont inizjali (€1,780), u anke ziedet l-offerta taghna, ukoll minghajr pregudizzju, biex tkopri 20% tal-istima inizjali tal-klijent biex ibiddel il-medda tal-kanen in kwistjoni. Fl-offerta taghna konna aktar minn gusti, konna generuzi mas-Sur IL.

Nisperaw li din l-ispjega titfa’ dawl fuq il-pozizzjoni taghna dwar dan l-ilment.

Sema’ lill-partijiet

Ra d-dokumenti kollha

Jikkonsidra

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[4]

Il-partijiet m'humiex jaqblu fuq il-kawza prossima tal-incident li wassal biex is-sistema tad-drenagg tal-*maisonette* tal-ilmentatur tikkollassa.

L-ilmentatur jghid li l-hsara saret peress li nfaqa' pajp tal-*Acorn* li kien mghoddi minn taht id-dar u peress li hargu 38,000 litru ta' ilma, dan wassal biex ceda s-sapport li kellhom il-katusi u li dawn cedew u ghandhom bzonn jinbidlu.

Min-naha l-ohra, l-assikurazzjoni qed issostni li dawn il-katusi kienu qodma, maghmulin mit-*terracotta* u cedew ghaliex maz-zmien kien hemm xi *leakage* minnhom u, ghalhekk, il-hsara ma kinetx accidentali izda wahda li sehhet gradwalment minhabba '*wear and tear*'. Il-partijiet ressqu wkoll rapport minn esperti li huma qabbdu *ex parte.*

Il-Kuntest guridiku

Huwa fatt stabbilit li sabiex l-assikurat ikun jista' jgawdi minn *claim* mal-assikurazzjoni irid igarrab incident li r-riskju tieghu irid ikun assikurat, u dan ghandu johrog mill-polza tal-assikurazzjoni u/jew mill-iskeda li jkun hemm maghha filwaqt li jittiehed kont ukoll tal-limitazzjonijiet tal-polza.

Barra minnhekk, huwa stabbilit li l-kuntratt tal-assikurazzjoni huwa ibbazat fuq l-akbar *bona fede* bejn il-partijiet u dan ir-rekwizit ta' *bona fede* qieghed ugwalment fuq iz-zewg partijiet.[5]

Ghalhekk, filwaqt li l-assikurat ghandu diversi obbligi, fosthom, li jaghti l-informazzjoni kollha mitluba minnu, li jhallas il-*premium* mal-eghluq tieghu; li meta jaghmel *claim* ikun onest u jaghti l-informazzjoni mehtiega sabiex l-assikurazzjoni tkun tista' tara x'ikkawza d-dannu u l-entità tieghu, ecc.; min-naha l-ohra, l-assikurazzjoni ghandha diversi obbligi meta tigi rinfaccjata bi *claim* mill-assikurat, fosthom:

- li tqis il-*claim* b'mod gust u ragonevoli;
- li tipprova ssib raguni biex tilqa' l-*claim* u mhux ragunijiet sabiex tevitaha;
- li f'kaz ta' dubju dwar *claim*, l-assikurat ghandu jinghata l-beneficcju tad-dubju;

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

[5] Ara, per ezempju, *Andre' Scerri pro et noe vs Lloyd's (Malta) Limited noe*, PA, 31/10/2007, fejn il-Qorti qalet: *"illi fil-fatt jirrizulta ghalhekk li l-obbligu ta' bona fede japplika ghaz-zewg partijiet …'*

- li l-*claim* tigi ipprocessata kemm jista' jkun malajr;
- li l-assikurat jinghata l-ghajnuna kollha sabiex ikun jista' jipprova d-dannu li sofra u l-gravità tieghu;
- li tqis il-*claim* daqslikieku kienet taghha u tqis l-istess *claim* b'integrità u professjonalità u ma tippruvax issib l-irqaqat biex tichad il-*claim.*

Din il-lista mhix wahda finali izda hija biss wahda illustrattiva.

Ghalhekk l-Arbitru jrid iqis l-ilment fil-kwadru ta' dawn il-principji.

Time-line tal-fatti tal-kaz

14/12/2020 – L-ilmentatur jikteb lill-*broker* tieghu, JATCO, li kellu hsara fi tliet kwarti tal-bitha interna u dan wara li kien qabbad kumpanija biex tara l-hsara bil-*camera* u staqsa jekk kienx ser jintbaghat *surveyor* biex jara u jistma l-hsara.

16/12/2020 - JATCO jibaghtulu *claim form* sabiex jimliha u jibghat ukoll ritratti u stimi tax-xoghol li jrid isir.

4/01/2021- l-ilmentatur jibghat il-*claim form* u *Property Damages Report re internal yard.*

11/01/2022- JATCO jghaddu *email* minghand il-provditur tas-servizz li talbu diversi affarijiet mill-ilmentatur bhat-tkomplija tal-*claim form,* ritratti u kjarifiki dwar il-hsara.

2/02/2021 – l-ilmentatur iwiegeb ghall-mistoqsijiet li sarulu mill-*broker*, fosthom, dikjarazzjoni li l-*Inspection Report* kien stabbilixxa l-kawza tad-dannu bhala '*a burst pipe'*. Jghid ukoll li '*My understanding is that there was a burst pipe that gradually damaged the whole foundations of the yard'.*[6]

5/02/2021- Il-provditur tas-servizz jitlob lill-*broker* sabiex jistaqsi lill-ilmentatur dwar l-ispiza tal-pedament tal-bitha u jekk l-istima kinetx tinkludi l-VAT.

12/02/2021 – l-ilmentatur jiccara l-mistoqsijiet li ghamel il-provditur tas-servizz billi jikteb lill-*broker* fejn, fost affarijiet ohra, jghidlu li l-istima ma kinetx tinkludi l-madum ghax jista' jkun li kien ghad kellu madum '*spare'* u jispjega li l-€1000 ta' '*repairs to yard foundation damages'* kienu jinkludu: (a) *demolishing of damaged yard tiles, drainage inspection box and underlying concrete foundations of whole yard; b) replacement of damaged drainage pipework and*

[6] P 34

reconstruction of drainage inspection box; and c) relaying of concrete foundations of yard.'

15/02/2021 – JATCO lill-Argus: stima tal-hsarat li b'kollox jammontaw ghal €1780.

28/04/2021 - L-ilmentatur jghid lill-*broker* li l-hsara hija akbar minn dik li haseb u kien ser iqabbad bniedem tas-sengha sabiex jaghmillu rapport tal-hsara.

29/04/2021 - il-provditur tas-servizz jistaqsi xi hsara aktar kien hemm ghax huma kienu tal-fehma li x-xoghlijiet kienu saru kollha u kien jonqos biss l-ircevuti. Minghajr pregudizzju kienu lesti jistennew ir-rapport tekniku min-naha tal-ilmentatur.

02/08/2021 - Il-*broker* ifakkar lill-ilmentatur li kienu ghadhom jistennew minghandu biex jaghlqu l-*claim*.

02/02/2021 - L-ilmentatur lill-*broker*: jghid li kienu qalulu sabiex jaghmel *test* iehor bil-*camera* ghaliex kien hemm skular iehor ta' ilma li kien jidher fil-livell tal-*basement*. It-*test* tal-kulur kien wera li kien gej l-ilma minn naha ohra tas-sistema tad-drenagg.

05/08/2021 - Il-provditur tas-servizz jinforma lill-*broker* li kien jidher li kien hemm aktar minn incident wiehed, anzi kien hemm diversi incidenti li ma setghux jigu kkunsidrati taht *claim* wahda. Kienu ser jistennew ir-rapport u r-ritratti.

01/10/2021 - L-ilmentatur jikteb lill-*broker* li kellu rapport u li kien hemm spejjez godda li kellhom jitqiesu taht *claim* wahda. Il-hsara li saret kienet matul is-sistema tad-drenagg kollha. Is-sistema tad-drenagg kienet tilfet l-*alignment* taghha u kienet saret hsara wkoll lill-madum izda ma setax jghid kemm kienet ser tkun l-ispiza tal-madum ghax ma kienx jaf kemm iridu jinqalghu, però, kien ser izomm l-ispiza baxxa kemm jista' jkun.

22/10/2021 - *Email* mis-*surveyor iadjustit* imqabbad mill-provditur tas-servizz li kkonkluda li l-hsara kienet minhabba deterjorament gradwali u minhabba *wear and tear* u wkoll minhabba li l-katusi kienu qodma tat-*terracotta* li nqasmu matul is-snin. Izda minkejja dak kollu, l-assigurazzjoni xorta offriet li thallas lill-ilmentatur is-somma komplessiva ta' €3,000 u dan minghajr pregudizzju.

09/11/2021 - L-ilmentatur jinsisti li meta kien ghamel it-tiswijiet fil-bitha interna kien ghadu ma jidhirx l-ilma f'partijiet ohra tad-dar u l-kuntrattur li kien qabbad

qallu li l-hsara kienet kagun tal-*pipe* li kien infaqa'. Baqa' jinsisti ghall-hlas kollu li kien ser jonfoq biex jibdel is-sistema tad-drenagg u tal-madum.

18/01/2022 - Il-provditur tas-servizz jikteb fit-tul lill-ilmentatur u jispjegalu li kien hemm aktar minn incident wiehed li ma setax jitqies taht *claim* wahda u li, skont il-*loss adjustor*, il-hsara ma kinetx wahda accidentali izda li sehhet matul is-snin. Baqghu joffru li jhallsu parti mill-ispejjez liema offerta kienet ta' €3,000 u li, fil-fehma tal-provditur tas-servizz, kienet offerta gusta.

18/01/2022 - L-ilmentatur javza lill-*broker* u lill-provditur tas-servizz li jekk l-offerta ma kinetx ser titjieb kien ser jaghmel ilment mal-Ufficcju tal-Arbitru.

28/02/2022 - Dahal l-ilment fl-Ufficcju tal-Arbitru.

Kawza prossimattiva tad-dannu

L-Arbitru qies sew ix-xhieda tal-partijiet, wizen sew iz-zewg rapporti ipprezentati *ex parte* mill-partijiet u wasal ghall-konkluzjoni li l-verzjoni li ta l-ilmentatur u l-perit tieghu huma aktar plawsibbli mill-verzjoni li tat l-assikurazzjoni, u dan ghar-ragunijiet li gejjin.

Hrug ta' kwantità kbira ta' ilma.

M'hemmx dubju u lanqas kontroversja li l-*Water Services Corporation* kienu nfurmaw lill-ilmentatur li kien qed ikollu uzu eccessiv tal-ilma. Dan jirrizulta kemm min-notifika tal-*Water Services Corporation*[7] kif ukoll mir-rapport tal-Perit Stefan Vancell,[8] li jghid li bejn Lulju u Novembru 2020 kien hareg 38,000 litru ilma mis-sistema tal-ilma helu li kellu l-ilmentatur u li kienet imqabbla ma' *swimming pool* ta' kapacità ta' sitt metri b'erba' metri. Ghalhekk, b'dan l-ilma kollu, il-materjal li kien qed izomm il-katusi f'posthom ceda u b'hekk il-katusi tad-drenagg cedew ukoll.

L-assikurazzjoni tghid li ma kinetx din ir-raguni ghaliex cedew il-katusi tat-*terracotta* li kellu l-ilmentatur izda t-taqtir li seta' hareg mill-katusi matul iz-zmien. Isemmu '*gradual deterioration*' u '*wear and tear*'.

Dan intqal anke f'korrispondenza li kien hemm bejn il-partijiet qabel ma gie ipprezentat l-ilment.[9]

---

[7] P 149-150

[8] P 151

[9] Ara, per ezempju, *email* f'pagna 43 tal-process fejn anke saret offerta minghajr pregudizzju.

Huwa minnu li l-ilmentatur kien ghamel *claim* dwar il-bitha interna, izda dan ma jfissirx li l-ilma li kien hareg fix-xhur ta' qabel ma effettwax is-sistema tad-drenagg peress li l-ammont ta' ilma li hareg kagun li kien infaqa' l-*pipe*, kien wiehed kbir hafna u, ghalhekk, il-verzjoni li ta l-Perit Vancell fejn qal li l-iskular tal-ilma dghajjef il-pedament tal-katusi ghandu aktar mis-sewwa.

Filwaqt li l-provditur tas-servizz ghall-bidu beda jqis l-incident bhala zewg *claims* diffferenti, aktar tard fil-korrispondenza accetta li jqis il-*claim* bhala wahda tant li talab ghar-rapporti u anke offra li jhallas parti mill-ispejjez biex tinbidel is-sistema. Verament li din l-offerta kienet wahda minghajr pregudizzju u l-Arbitru jinnota li l-assigurazzjoni ghamlet tajjeb li ghamlet sforz biex tasal fi ftehim u mhux abbandunat il-*claim* bla raguni.

Galadarba gie stabbilit li l-hsara sehhet ghax infaqa' l-*pipe*, l-Arbitru ser iqis jekk dan l-incident kienx kopert. L-assigurazzjoni stess fil-korrispondenza li kellha kemm mal-*broker* kif ukoll mal-ilmentatur tghid illi kieku l-hsara sehhet ghax infaqa' l-*pipe*, ma kienx ikun hemm kontestazzjoni u, ghalhekk, indirettament kienet qed tqis li jekk jinfaqa' *pipe* dan ir-riskju ikun kopert.

Jekk wiehed ihares lejn is-sezzjoni:

'Cover Section 1: The Building: What we cover'[10] hemm imnizzel:

3. *' Escape of water or oil from any fixed water or cooling installation or domestic appliance including washing machine, dishwasher and aquariums'.*

Ghalhekk incident fejn jinfaqa' *pipe* tal-ilma huwa inxurjat.

L-assikurazzjoni tghid li peress li l-katusi kienu qodma messhom inbidlu. Però, meta x-xhud tal-provditur tas-servizz gie mistoqsi jekk il-kwantità tal-ilma li kien hemm mifruxa mad-dar kien igieghel anke katusi godda icedu minn posthom peress li s-support taghhom kien jitlef mill-istabbilità mahluqa minn dik il-kwantità ta' ilma, huwa wiegeb li ma setax jghid ghaliex ma kienx perit. Però, ftit qabel qal li l-katusi cedew ghax kienu qodma, u hawnhekk ma qalx li ma kinetx kompetenza tieghu li jikkummenta b'dak il-mod.

Huwa minnu li l-katusi kienu tat-*terracotta* u li kellhom iz-zmien izda dawn cedew wara li sehh l-incident tal-qsim tal-pajp u, ghalhekk, ma jistax jinghad li ma kienx hemm ness bejn il-qsim tal-pajp li kkawza 38,000 litru ta' ilma jidhol

[10] P 61

taht l-art u l-kollass tal-pedament taht il-katusi. Il-fattur taz-zmien huwa fattur important sabiex jigi stabbilit in-ness bejn l-incident u d-danni li jikkaguna ghalkemm mhux dejjem ikun il-fattur determinanti.

Kull kaz irid jittiehed fuq il-merti partikolari tieghu. Izda, f'dan il-kaz, il-probabbilità kienet li volum daqshekk eccessiv ta' ilma jikkawza tixrib tal-materjal ta' taht is-sistema tad-drenagg li tiddghajjef u ccedi.

Konkluzjoni

Peress li digà gie stabbilit li kien hemm ness bejn l-incident tal-qsim tal-*pipe* u l-hsara li sehhet fis-sistema tal-katusi tad-drenagg, u peress li dan huwa riskju inxurjat, l-Arbitru jasal ghall-konkluzjoni li l-assikurazzjoni ghandha tindemnizza lill-ilmentatur ghall-hsara li garrab ukoll fis-sistema tad-drenagg.

***Quantum* tal-Hsara**

L-ilmentatur issottometta li sabiex jibdel is-sistema tad-drenagg irid jonfoq is-somma ta' €8,031. B'hekk, l-ilmentatur ikollu sistema gdida tad-drenagg.

Huwa principju stabbilit fil-qasam tal-assigurazzjoni li d-danni jridu jkopru l-hsara li ssir u dan skont il-princpju li l-assikurat jitpogga fil-pozizzjoni li kien fiha qabel isehh l-incident u xejn aktar. L-assikurat ma jistax japprofitta ruhu billi jippretendi li jigi f'sitwazzjoni tajba aktar milli kien fiha qabel.

Ghalhekk l-Arbitru ma jaqbilx mal-ilmentatur li ghandu jinghata s-somma ta' €8,031 ghaliex b'hekk ikun qed jithallas aktar minn dak li haqqu u dan peress li l-katusi ma kinux godda izda hemm qbil bejn il-partijiet li tali katusi kienu tat-*terracotta* u ghandhom iz-zmien. Jekk l-ilmentatur jinghata s-somma li talab ikun qed jaghmel qligh indebitu.

Ghalhekk l-Arbitru jrid jiddetermina kemm ghandu jinghata kumpens l-ilmentatur. Dan il-kalkolu ma jistax ikun wiehed preciz u l-Arbitru jrid jiddecidieh skont dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli, *ex aequo et bono.*

L-Arbitru haseb sew fuq il-kumpens li ghandu jinghata l-ilmentatur u wasal ghall-konkluzjoni li l-ilmentatur ghandu jinghata 55% tas-somma li talab u li tigi €4,417.05

Decizjoni

Ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru qed jilqa' l-ilment sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni u, *ai termini* tal-Artiklu 26(3)(c)(iv) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil

***Argus Insurance Agencies Limited* thallas lill-ilmentatur is-somma ta' erbat elef, erba' mija u sbatax-il ewro u hames centezmi (€4,417.05).**

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

Kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji