Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 005/2021

AK

('l-ilmentatrici')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tad-19 t'Ottubru 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentatrici tissottometti li skont kif sar il-ftehim meta gie iffirmat il-kuntratt, is-somma finali kellha tkun dik ta' Lm13,999.00 mhux €13,771.96, u dan partikolarment meta baqghet thallas il-pagament ta' Lm150 ekwivalenti ghal €349.41 li jithallas kull sena, sakemm immaturat il-polza.

Hi insistiet li ma gietx moghtija s-somma hekk kif miftiehem fil-kuntratt u, ghaldaqstant, qed tistenna li tiehu lura l-ammont finali ta' €32,608.83 flimkien mal-*bonuses* finali.

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

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatrici illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 21242 ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatrici qieghda titlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-

[1] *A fol.* 4
[2] *A fol.* 75

socjetà esponenti tigi ordnata thallas somma totali fl-ammont ta' Euro 32,608.83 liema ammont jinkludi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 14,606.84 illi s-socjetà esponenti kienet disposta sabiex thallas lill-ilmentatrici fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Irid jigi iccarat illi l-ammont tal-*maturity value* indikat fl-ilment mhuwiex korrett ghax dak l-ammont kien jirrapprezenta l-valur tal-polza fil-21 ta' Novembru 2020, liema valur baqa' jizdied sal-maturità tal-polza in kwistjoni.

F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi t-talba tal-ilmentatrici hija infondata fil-fatt u fid-dritt u, ghalhekk, l-ilmentatrici ma timmerita illi tircievi ebda kumpens oltre il-*maturity value* li già gie offrut mis-socjetà esponenti fl-ammont ta' Euro 14,606.84, u dan ghar-ragunijiet illi già gew ikkomunikati lilha fid-dettall permezz ta' twegiba finali bil-miktub li nghatat mis-socjetà esponenti fl-10 ta' Dicembru 2020 (kopja ta' din l-ittra gietipprezentata mal-ilment) u kif ser jigi spjegat aktar 'l isfel.

2. Fl-ewwel lok, l-ammont mitlub mill-ilmentatrici huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta missier l-ilmentatrici xtara l-polza *de quo.* Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatrici, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li kienu imsemmija fil-*quotation* ikunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftiehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatrici tivvanta l-pretensjonijiet infondati taghha.

3. Il-kwotazzjoni datata 15 ta' Dicembru 1994 (annessa mal-ilment) li s-socjetà esponenti kienet tat lill-missier tal-ilmentatrici fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *'Estimated Maturity Values'* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien.

Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investimenti kien hafna iktar oghla 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-kwotazzjoni li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede*.

4. 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-*quotation* datata 15 ta' Dicembru 1994 minhabba illi juri li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna is-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro 23,291.40 (ekwivalenti ghal Lm9,999) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 32,608.89 (Lm13.999).

   Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 7,773.12. Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura, wiehed jistaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit, dak ta' Euro 23,291.40 jew Euro 32,608.99? Jirrizulta li l-ilmentatrici ibbazat it-talba taghha fuq l-aktar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*.

5. Barra l-fatt illi l-*quotation* tindika <u>*estimated*</u> *maturity values* u ghalhekk l-ammonti indikati fl-istess *quotation* ma kinux garantiti, jirrizulta illi flimkien mal-*quotation* li inghatat lil missier l-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-polza tal-ilmentatrici. Kopja ta' dan id-dokument gieipprezentat mal-ilment.

   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,* irid jinghad illi *"Reversionary and Special Bonuses*, <u>*once declared, are guaranteed*</u> *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 bonus* fl-ammont ta' Euro 23,291.40 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 iddikjarat sabiex wiehed ikun jista' jkun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena.

Fil-fatt, fil-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni li kienet annessa mal-ilment, fir-rigward tal-*investment premium,* jinghad espressament illi

"In respect of each premium paid, Lm141.61 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which ***<u>may</u>*** *be declared by the Company from time to time."*

Dan ikompli juri illi missier l-ilmentatrici rega' kien infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. *In oltre,* irid jinghad illi l-*investment premium*, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 8,576.84 kien, fil-fatt, ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investiment ohra bhala ma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Fil-fatt, is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha minhabba illi fil-fatt hija disposta illi thallas *maturity value* attwali li huwa ferm aktar mill-*investment premium* ghax il-*maturity value* attwali ammonta ghal Euro 14,606.84.

6. *In oltre* d-dokument anness mal-*quotation* jaghmilha cara illi *"Whilst the purpose of these notes is to <u>guide</u> the policyholders and prospective policyholders the <u>benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document</u>."*

   L-istess dokument anness mal-*quotation* jghid illi *"<u>in the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document the Policy Document shall prevail</u>."*

   Ghalhekk, l-ilmentatrici ma tistax tistrieh fuq il-*quotation* izda trid tara l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza.

7. Fir-rigward, tat-*Terminal Bonus*, l-istess dokument anness mal-*quotation* jipprovdi illi *"<u>Depending on its profit experience</u>, the Company <u>may</u>, after the Policy's TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in*

addition to the other declared bonuses ... <u>as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether</u>."

Dan juri illi l-valur indikat fil-*quotation* bhala *"estimated maturity value including reversionary and terminal bonus"* fl-ammont ta' Euro 32,608.89 kien ukoll mhux garantit ghax is-socjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma thallasx *terminal bonus*.

8. Ghalhekk irid jinghad illi fil-mument tal-bejgh tal-polza, is-socjetà esponenti ghamlet l-ahjar li setghet sabiex tinforma lill-missier l-ilmentatrici kif din il-polza tahdem, kif dawn l-ammonti jigu ikkalkulati, kif jithallsu u illi l-valur tal-polza seta' jitla' kif ukoll jinzel. Din l-informazzjoni u spjegazzjoni baqghet tigi ipprovduta lill-missier l-ilmentatrici u, eventwalment, lill-ilmentatrici wara l-polza giet trasferita lilha, ta' kull sena waqt li l-polza kienet ghada *in vigore*, kif ser jigi spjegat fid-dettall aktar 'l isfel. Minkejja dan kollu, l-ilmentatrici qieghda tiffoka biss fuq l-ammonti ikkwotati fil-*quotation* minghajr ma poggiethom fil-kuntest kollu u, cioè, fil-kuntest tal-informazzjoni li nghata missier l-ilmentatrici fil-mument tal-bejgh tal-polza u kull sena matul il-perjodu tal-polza.

9. *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 immaniggjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immaniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma wkoll 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 caqliq fil-valur tas-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-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta

giet mibjugha lill-missier l-ilmentatrici bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investiment u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza; b'dan, però, illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fattur kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni, li hija l-parti tal-investiment, (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo* minkejja illi dan il-qligh sar fi zmien fejn kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena 2008, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistraw redditu negattiv u meta immaturat il-polza, l-investimenti kienu hadu impatt negattiv hafna minhabba l-COVID 19. Fil-fatt, l-ilmentatrici ghamlet gwadann ta' Euro 6,030 meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*investment premium* li kien jammonta ghal Euro 329.86 fis-sena (cioè, *gross rate of return* ta' 3.7%) u gwadann ta' Euro 5,522.18 meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*premiums* imhallsa mill-ilmentatrici li kienu jammontaw ghal Euro 349.41 fis-sena.

10. Is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatrici jew lil missierha mgharrfa b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditjati lill-polza *de quo* billi forniethom (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*, li kopja taghhom gew anness ma' l-ilment.

    Ghalhekk, l-ilmentatrici stess fl-ilment taghha, ma tichadx illi kienet infurmata mis-socjetà esponenti dwar kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Dan minhabba l-fatt illi l-ilmentatrici kienet qed tircievi minghand is-socjetà esponenti l-i*statements* ta' kull sena. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena, u l-ilmentatrici kellha tkun konxja bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Apparti l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*quotation* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory,* l-*Important Notes* annessi

mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll il-*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.

11. 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. Fil-fatt, fuq talba tal-ilmentatrici stess, is-socjetà esponenti, permezz ta' ittra datata 29 ta' Jannar 2015, kienet infurmat lill-ilmentatrici dwar il-fatt illi l-*maturity value* li kien ikkwotat lill-missierha fil-bidu tal-polza kien fil-fatt nizel u li f'dik id-data, l-*<u>illustrative</u> maturity value* kien qed jammonta bejn Euro 14,148 u Euro 16,416. Kopja ta' din l-ittra qed tigi annessa ma' din ir-risposta u mmarkata bhala Dok. MSV 1.

12. 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-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li 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. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra "l-*Maturity value"* hieles mit-taxxa, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

13. L-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz ta' din il-polza kien l-ammont ta' Euro 7,773.12 (Lm3,337). Fil-fatt, fil-*quotation* tal-15 ta' Dicembru 1994, hdejn il-kelma *"Sum Assured"* ma kienx hemm il-kelma *"Estimated"* bhalma kien hemm hdejn il-kliem *"maturity value"* ghax, fil-fatt, *"sum assured"* kien garantit. Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (kopja ta' liema hija annessa mal-ilment) tghid b'mod car illi:

*"The **<u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)</u>*** (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 ghal darba ohra wettqet dak li ftiehmet, bil-kuntrarju ta' dak li qed jigi allegat, u ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 14,606.84 ghax meta immaturat il-polza il-valur tal-Policy Account kien fil-fatt aktar mis-*sum assured.*

14. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza, u cioè f'Dicembru tas-sena 1994. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, missier l-ilmentatrici gie ipprezentat 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 minn missier l-ilmentatrici stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jahsibha mill-gdid u, jekk ikun jixtieq, jerga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata 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 iregga' lura d-decizjoni tieghu.

Jidher b'mod car illi missier l-ilmentatrici m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentatrici li qed jigi mmarkat bhala Dok. MSV2.

15. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba, illi hija qatt fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 21242, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-

ilmentatrici jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatrici, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

FIL-MERTU

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

L-ilment ewlieni mressaq mill-ilmentatrici jittratta l-fatt li fil-mument tal-bejgh tal-polza, kien gie mwieghed lil missierha (li l-polza kienet giet originarjament mibjugha lilu), li mal-maturità, hu kellu jircievi s-somma ta' Lm13,999, li izda, minkejja li l-*premium* annwali li jithallas kull sena baqa' dejjem l-istess, is-somma offruta lilha kienet ferm inqas minn dik imwieghda.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz issottometta li i-figuri kkwotati mill-ilmentatrici li hi qed tallega li gew imwieghda lil missierha, kienu stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Dawn kienu ibbazati fuq *bonus rates* li kienu dipendenti fuq il-prestazzjoni tal-investiment sottostanti u, ghaldaqstant, affettwati mill-kundizzjoni u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Dan filwaqt li insista li mal-*quotation*, missierha kien ukoll gie moghti dokument li permezz tieghu giet spjegata t-tifsira ta' *'reversionary and special bonuses'* u *'terminal bonus'*, u kif dawn jakkumulaw fil-*Policy Account* rispettiv.

Evidentement, l-ilmentatrici qed tressaq l-ilment a bazi tal-fatt li, fil-mument tal-bjegh tal-polza lil missierha, gew mibnija certu aspettattivi li fid-data tal-maturità ma ntlahqux minhabba li l-ammont offrut lilha ma kienx dak originarjament miftiehem izda kien ferm inqas.

Biex jasal ghad-decizjoni jekk l-ilment huwiex wiehed gust, ekwu u ragonevoli, l-Arbitru jrid jara xi provi tressqu quddiemu.

[3] Kap. 555, Art. 19(2)(b)8

Il-Verzjoni tal-Ilmentatrici

Kif digà saret referenza aktar kmieni, il-polza ilmentata giet originarjament mibjugha lil missier l-ilmentatrici, is-Sur KKK u, ghaldaqstant, gietipprezentata x-xhieda[4] tieghu fir-rigward tal-bejgh ta' din l-istess polza.

KKK xehed li, sitta u ghoxrin sena ilu, kien gie avvicinat minn rapprezentant tal-provditur tas-servizz biex ibieghlu din il-polza, fejn stqarr li gie mwieghed li, jekk ihallas Lm150 fis-sena, fl-ahhar kien jiehu Lm32,000, fattur li jinsab miktub ukoll. Qal li kien gie anke imhajjar biex minflok ihallas Lm150 fis-sena, ihallas Lm300 biex eventwalment jiehu ammont oghla, izda ammetta li *"... safejn nasal stajt nasal ..."* u ghazel l-inqas ammont u baqa' jhallas dejjem lilu.

Ix-xhud stqarr kif dak iz-zmien, hu kien jahdem bhala kok u r-rapprezentant kien qallu li ser jiehu dik is-somma, u fuq hekk biss kienu tkellmu. Insista li ma qallu xejn aktar minn dak li hemm indikat fil-karti moghtija lilu u li jimxu fuq il-kuntratt li ghamlu li jghid li:

"... qed inhallas dawn il-flus fis-sena u meta nircievi lura niehu dak l-ammont. Jien dak iz-zmien dak li fhimt u kien qed ihajjarni biex naghmel iktar."[5]

Ix-xhud kompla jghid li minkejja li r-rapprezentant semmielu li jekk jigi nieqes kien jiehu xi haga, li jekk iwegga' jiehu xi ammont iehor ukoll, qallu wkoll li seta' johrog mill-polza izda kien jigi mnaqqas xi ammont. Sostna li qatt ma qallu li seta' ma jiehux is-somma imwieghda u, ghalhekk, jinsisti li hu baqa' dejjem ihallas l-istess ammont, u ta' dak kollu li hallas, jippretendi li jiehu lura.

Tenna li:

"... jien irrid ghal dak li hallast, ghal dak li hu dovut lili, dak li hemm fil-kuntratt. Xejn aktar, dak li hemm miktub fil-kuntratt. Dak kulma ridt. Mistoqsi x'nifhem b'kuntratt, nghid li ghalija b'kuntratt nifhem li meta jien ghamilt il-ftehim, qalli ser thallas so much u ser tiehu dan l-ammont. Ghalija dak hu l-kuntratt. Hu meta qalli li jien inhallas dak l-ammont u, mbaghad, niehu dik is-somma."[6]

---

[4] *A fol.* 83
[5] *A fol.* 84
[6] *Ibid.*

Qal li skola ma tantx jaf imma dak iz-zmien fehem li kien ser ihallas tant u eventwalment jiehu l-ammont imwieghed. Minkejja li ammetta li gieli rcieva xi karti, qal hu ma tantx kien jifhem fl-affarijiet *'tal-bank'*.

Meta mistoqsi jekk kinitx giet spjegata lilu d-differenza bejn iz-zewg figuri fil-*quotation*, jigifieri d-differenza bejn l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* ta' Lm9,999 u l-valur l-iehor ta' Lm13,999, ix-xhud insista li dwar l-ewwel figura, ir-rapprezentant ma kien qallu xejn, izda qallu biss li ser jiehdu Lm13,900 flimkien mal-*bonus*.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq l-*Affidavit*[7] ta' XXXX, *Operations Specialist* tal-istess provditur.

Dan l-*Affidavit* huwa simili hafna ghat-twegiba ghall-ilmentipprezentata lill-Arbitru. Primarjament, XXXX ikkonferma li minkejja li l-polza in kwistjoni giet mibjugha lil KKK ghal perjodu ta' 26 sena, b'effett mis-27 ta' Jannar 2015, l-istess polza giet trasferita lill-ilmentatrici fejn, però, baqghet tkopri l-hajja ta' KKK.

Fi ftit kliem, ix-xhud ta spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza ilmentata fejn, fuq kollox, enfasizza fuq il-fatt li l-*quotation* moghtija lil missier l-ilmentatrici kienet biss stima u mhux kuntratt bejn il-partijiet, u li minkejja li l-provditur tas-servizz kellu d-diskrezzjoni li ma jhallasx *terminal bonus,* u l-impatt negattiv li l-COVID 19 kellu fuq l-investimenti, xorta wahda gie mhallas *terminal bonus* fl-ammont ta' Euro826.60. Stqarr ukoll kif l-ilmentatrici ghamlet gwadann ta' Euro 6,030 meta tittiehed id-differenza bejn l-*investment premium* u l-*maturity value* effettiv, li jfisser *rate of return* ta' 3.7%.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-mod kif il-polza in kwistjoni giet mibjugha lil missier l-ilmentatrici, partikolarment in-nuqqas ta' informazzjoni moghtija lilu fil-mument tal-bejgh.

---

[7] *A fol.* 88

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh din il-polza, x'gie mwieghed u x'eventwalment inhgata mal-maturità. L-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan lahaqx *"l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkun taw lok ghall-ilment."*[8]

Il-provditur tas-servizz ipprezenta l-*Affidavit* ta' XXXX, li ma kienx prezenti waqt il-bejgh ta' din il-polza u, ghalhekk, id-dikjarazzjonijiet tieghu huma generali u mhux specifici ghall-bejgh tal-polza ilmentata lil missier l-ilmentatrici.

Ghal xi raguni jew ohra, l-provditur tas-servizz naqas milli jipprezenta l-verzjoni tal-fatti tar-rapprezentant tieghu li biegh din il-polza ilmentata u, ghaldaqstant, fir-rigward ta' dan il-bejgh, l-Arbitru m'ghandu l-ebda verzjoni ohra ghajr dik ta' missier l-ilmentatrici flimkien mad-dokumenti relevanti li gew sottomessi.

Fix-xhieda tieghu, missier l-ilmentatrici stqarr li meta gie avvicinat sabiex jaghmel din il-polza ilmentata, kien gie mwieghed li jekk ihallas Lm150 fis-sena, mal-maturità jiehu s-somma ta' Lm32,000. Kien konxju tal-fatt li f'kaz li jigi nieqes, kienet tithallas somma partikolari u anke jekk jigrilu xi haga bhal, perezempju, jaqta' subghajh, kien jiehu certu ammont.

Izda, insista li fl-ebda hin ma ntqal lilu li seta' kien hemm ic-cans li ma jiehux is-somma hekk kif imwieghda lilu.

Hu xehed li:

"... ma qalli xejn aktar mill-karti li ghandna. Ahna nimxu fuq il-kuntratt li ghamilna. Il-kuntratt jghidlek li qed inhallas dawn il-flus fis-sena u meta nircievi lura niehu dak l-ammont."[9]

L-Arbitru jinnota li d-dokument moghti lil missier l-ilmentatrici u dak li huwa qed jirreferi ghalih bhala l-kuntratt, huwa l-*Life Assurance Quotation.*[10]

Dan jinkludi dettalji personali ta' missier l-ilmentatrici u dettalji dwar il-polza, fosthom, il-*premium* annwali li kellu jithallas, is-*Sum Assured* li hi dik is-somma li missier l-ilmentatrici stqarr li tinghata lilu f'kaz li jigi nieqes, kif ukoll l-*Estimated*

---

[8] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[9] *A fol.* 84
[10] *A fol.* 21

Maturity Value including Reversionary Bonus u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses.*

Il-provditur tas-servizz insista li l-figuri msemmija mill-ilmentatrici u missierha jinsabu fuq *quotation* li hija stima u mhux kuntratt bejn il-partijiet. Qal ukoll li dawn ma kinux ammonti garantiti izda figuri ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u kien proprju ghalhekk li gie uzat it-terminu *"Estimated"* u dan kuntrarju ghas-*Sum Assured,* fejn, minhabba li din fil-fatt kienet somma garantita, ma gietx uzata il-kelma *"Estimated".*

L-Arbitru jifhem l-ispjega moghtija mill-provditur tas-servizz, kemm fit-twegiba ghall-ilment, kif ukoll fl-*Affidavit* ta' XXXX, dwar il-mod kif tahdem *endowment policy* bhal dik ilmentata, (u li fl-ebda hin mhi qed tigi ikkontestata), minn dak li xehed missier l-ilmentatrici ma gietx moghtija lilu meta xtara l-polza. Il-verzjoni ta' missier l-ilmentatrici ma gietx kontradetta mill-provditur tas-servizz ghaliex lanqas biss ressaq bhala xhud lil min biegh din il-polza f'ismu.

Minkejja li l-provditur tas-servizz kontinwament sostna li l-kwotazzjoni moghtija lil missier l-ilmentatrici kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien, u li dawn kienu biss *"estimated maturity values",* ma giet inkluza l-ebda klawsola f'din l-istess kwotazzjoni li tindika dan kollu. Din l-istess kwotazzjoni lanqas biss tinkludi x'rata qed tigi uzata li wasslet ghal dawk il-figuri kkwotati. Ghalhekk ma kienx mistenni minn missier l-ilmentatrici li jkun jaf li dawn il-figuri setghu ivarjaw, ghalfejn setghu ivarjaw, u li fuq kollox il-varjazzjoni setghet tkun wahda kbira.

Bhala difiza, il-provditur tas-servizz issottometta li:

"Fil-fatt, minhabba illi s-sum assured kien garantit, hija ma uzatx il-kelma "estimated" hdejn dik il-figura u b'dak il-mod kienet qed tiddistingwi bejn dak li kien garantit jew le." [11]

L-Arbitru konxju li l-providtur tas-servizz jifhem sew din id-distinzjoni izda ma kienx mistenni minn missier l-ilmentatrici li jifhem din id-distinzjoni sakemm ma tigix spjegata lilu b'mod semplici u fi kliem ordinarju biex jasal ghal din id-distinzjoni. Min mhux intiz f'dawn it-tip ta' poloz, bhalma kien missier l-ilmentatrici, ma jkunx facli ghalih li jaghmel din id-distinzjoni. Huwa l-provditur

[11] *A fol.* 89

tas-servizz u r-rapprezentanti tieghu li huma obbligati li jaghtu l-informazzjoni kollha, u zgur li mhuwiex il-kompitu tal-klijent li jiddistingwi dan kollu.

Barra minn hekk, il-provditur tas-servizz argumenta wkoll li flimkien mal-*quotation*, missier l-ilmentatrici gie moghti wkoll dokument iehor li permezz tieghu giet spjegata t-tifsira ta' *"Reversionary and special bonuses"* u *"Terminal bonuses"*, filwaqt li gie spjegat ukoll, fost ohrajn, kif il-polza tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tal-provditur tas-servizz, u li dan ghalhekk huwa l-indikazzjoni tal-element ta' investiment fil-polza.

L-Arbitru jinnota f'dan ir-rigward li dan id-dokument[12] gie moghti lil missier l-ilmentatrici meta dan kien digà iddecieda li jiehu l-polza hekk kif offruta lilu.

Barra minn hekk, anke li kieku l-ilmentatur kellu jaqra dan l-istess dokument, xorta wahda ma jistax jinghad li permezz tieghu seta' jifhem b'mod car kif ezattament tahdem l-*endowment policy* offruta lilu.

Dawn it-tip ta' dokumenti li jkollhom diversi termini teknici jridu jigu spjegati b'mod dettaljat, car u semplici, lil min ma jifhimx f'dan il-qasam ghaliex la huwa gust, la ekwu u lanqas ragonevoli li dawn l-*istandard form contracts* jinghataw lill-klijenti sempliciment sabiex iservu ta' ezoneru ghall-provditur tas-servizz f'kaz li tinqala' kontroversja jew tilwima bejn il-partijiet, bhall-kaz prezenti.

Hija r-responsabilità tal-istess provditur tas-servizz u r-rapprezentanti tieghu li jispjegaw il-polza b'mod car u semplici, tali li din tiftiehem mill-klijent.

Lanqas huwa gust fil-konfront ta' missier l-ilmentatrici li issa l-provditur tas-servizz jargumenta li ma kienx obbligatorju li jigu ddikjarati *reversionary bonuses* u, ghalhekk, dawk indikati bhala *estimated maturity value including reversionary bonus* fl-ammont ta' Euro 23,291.40 ma kienx garantit.

Il-provditur tas-servizz jghid li kien jibghat *statement* annwali sabiex juri lill-klijent l-andament tal-polza. Izda, kif kellu cans jghid l-Arbitru f'kazi precedenti, u anke kif dikjarat mill-Qorti tal-Appell,[13] dawn kienu jintbaghtu wara li jkun gie ffirmat il-ftehim, fejn f'dak il-mument, wiehed ma jkun jista' jaghmel xejn hlief

---

[12] *A fol.* 22

[13] *Tarcisio Tabone vs MAPFRE MSV Life p.l.c*, Q.A (Inf) 06/05/2019

jistenna d-data tal-maturità biex jara jekk tintlahaqx is-somma mwieghda u, eventwalment, tigix attwata l-aspettattiva li tkun inholqot.

Ghar-ragunijiet moghtija aktar ‘il fuq f’din id-decizjoni, l-Arbitru huwa moralment konvint li l-figuri kkwotati lil missier l-ilmentatrici kienu s-*selling point* principali li permezz tieghu setghet tinbiegh din il-polza. Dan partikolarment meta l-istess xhud iddikjara li kien anke gie mhajjar ihallas somma oghla biex eventwalment jircievi somma akbar mal-maturità. Dan ma gie fl-ebda hin ikkontestat mill-provditur tas-servizz. L-ilmentatur gharaf il-limitazzjonijiet tieghu u ghazel li jhallas il-ftit minkejja li kellu l-possibilità li jircievi aktar.

L-Arbitru hu tal-fehma wkoll li kellha tinghata attenzjoni partikolari ghall-mod kif tinghata stima. Il-provditur tas-servizz kien konxju tal-mod kif tahdem il-polza, fuq kollox, li s-somma li missier l-ilmentatrici kien intitolat li jircievi mal-maturità kienet tiddependi mill-*bonus rates* li huma kundizzjonati mill-andament tal-investimenti sottostanti.

Certament li kien konxju wkoll li s-suq tal-investiment huwa volatili hafna. Ghaldaqstant, l-gharfien li huwa kellu kien tali li jkun jaf li s-somma kkwotata setghet tvarja, anke b’mod sostanzjali, minhabba bidliet fil-kundizzjonijiet tas-suq kif, fil-fatt, gara. Il-provditur tas-servizz u r-rapprezentanti tieghu kellhom jahdmu b’mod kawt u juzaw id-diligenza mehtiega meta jigu biex jipprogettaw somom ta’ flus li fuqhom jinbnew l-aspettattivi tal-klijenti u li l-maturità tal-polza tkun numru konsiderevoli ta’ snin ’il boghod.

Ghalhekk, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar ’il fuq f’din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu, u ragonevoli, u ser jilqghu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma’ din id-decizjoni.

Kumpens

L-Arbitru jhoss li l-aspettattivi li l-provditur tas-servizz holoq f’missier l-ilmentatrici u li, eventwalment, gew imwieghda minnu lil bintu ma ntlahqux. Ghal dan irid jinghata rimedju.

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

Meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha kien ta' aktar minn tlieta fil-mija.[14] Ghalkemm ma jistax jinghad li dan kien wiehed sostanzjali, meta qies ic-cirkostanzi kollha, partikolarment, il-fatt li l-*premium* imhallas kull sena ma kienx daqstant gholi, dan ma jitqiesx bhala ritorn hazin u, ghalhekk, ghandu jigi ikkunsidrat.

Barra minn hekk, din il-polza kienet qed toffri wkoll protezzjoni fuq il-hajja tal-assikurat u ma giex ippruvat li l-ammonti li kienu qed jithallsu mill-ilmentatrici u missierha setghu jigu investiti b'xi mod li jista' jinghad li sofrew xi *opportunity loss* kbira.

Meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentatrici hija dik ta' elfejn u hamsa u erbghin ewro (€2,045) b'zieda mas-somma offruta lilha fid-data tal-maturità.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c* thallas lill-ilmentatrici, s-somma ta' elfejn u hamsa u erbghin ewro (€2,045) b'zieda mas-somma offruta, cioè, mas-somma ta' €14,606.84,[15] u, ghalhekk, thallasha s-somma kumplessiva ta' €16,651.84.

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

Bl-ispejjez kontra l-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[14] *A fol.* 92
[15] *A fol.* 13