

Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 044/2022

TV & VV

(‘l-ilmentaturi’)

vs

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

(‘il-provditur tas-servizz’)

Seduta tat-22 ta’ Frar 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment¹, fejn l-ilmentaturi jissottomettu li lejn l-ahhar ta’ Jannar 2002, gew ikkuntatjati permezz tat-telefon minn Ray Deguara, rapprezentant tal-provditur tas-servizz, li informa lill-ilmentatrici li kien hemm opportunità ta’ investment li hi setghet tgawdi minnha u insista li jzurha d-dar.

Eventwalment, din il-laqgha saret fit-13 ta’ Frar 2002, u ghalha kien hemm ukoll prezenti l-ilmentatur. Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz tahom cifri bbazati fuq pjan ghal ghoxrin sena fuq il-hajja tal-ilmentatrici fejn, f’kaz ta’ mewt, tithallas *sum assured* ta’ Lm8,000, filwaqt li meta taghlaq din il-polza, kien prospettat li tircievi bejn Lm19,309 u Lm24,401.

L-ilmentaturi stqarrew li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz insista li seta’ jaccertahom mis-somma ta’ Lm19,309, u wkoll li din possibiliment setghet tkun ahjar.

Insistew li r-rapprezentant fl-ebda hin ma semmilhom jew spjegalhom x’fatturi jista’ jkun hemm li jiddeterminaw is-somma finali li tinghatalhom mal-maturità.

¹ Pagna (P.) 1

Kienu gew murija *graph* bis-somma relattiva tidher dejjem tikber u tizdied u li din tkun '*bejn ghoxrin u erba' u ghoxrin elf liri ...*'.² L-ilmentaturi qalu li l-idea ghogbithom partikolarment minhabba l-fatt li l-ilmentatrici ma kinitx tahdem bi qligh u, ghalhekk, ma kinitx thallas kontribuzzjoni tas-Sigurtà Socjali, u ghaldaqstant, din il-polza setgħet isservi bhala mezz li tircievi xi haga meta hi taghlaq is-sittin sena.

Din l-informazzjoni kienet giet mogħtija lilhom fuq karta u gew infurmati li *quotation* formali kienet se tinhareg wara mill-provditur tas-servizz. Dak il-hin stess giet kompluta l-*Proposal Form*, u għal nofs Marzu, l-ilmentatrici giet mitluba tigbor id-dokument tal-polza flimkien mal-*quotation* formali li hi datata 8 ta' Marzu 2002.

Huma ilmentaw li l-ewwel darba li huma gew mogħtija l-*Quotation* bil-miktub kien proprju tlieta u ghoxrin gurnata wara li kienu għamlu l-*Proposal Form* mar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz.

L-ilmentatrici kienet thallas il-*premium* ta' Lm500 fis-sena. Stqarret li meta kienet tircievi l-*Annual Statement*, kienet tinduna li s-somma indikata qed tikber bil-mod meta kkomparata ma' dak li ntqal lilha li kellha tircievi mal-maturità. Izda meta flimkien ma' zewgħa kienu jistaqsu dwar dan ma' rapprezentanti oħrajn tal-provditur tas-servizz meta kienu jmorru jhallsu l-*premium*, kienu jghidulhom li l-paragun irid isir meta attwalment taghlaq il-polza, minhabba li fl-aħhar snin, anke permezz tal-*bonus* finali, is-somma tizdied f'daqqa.

L-ilmentaturi gew infurmati li s-somma li huma intitolati għaliha mal-maturità tal-polza tammonta għal €34,740.06. Minhabba li dan mhuwiex l-ammont imwiegħed lilhom originarjament, ihossuhom aggravati li proprju dak li gie mwiegħed u prospettat lilhom fil-mument tal-bejgħ kien biss logħob sabiex jinducihom jidhlu għal polza ta' ghoxrin sena.

Stqarrew li l-provditur tas-servizz naqas mill-impenji li dahal għalihom meta xtraw il-polza fit-13 ta' Frar 2002 kif ukoll a bazi tal-kontenut tal-*Quotation* datata 8 ta' Marzu 2002.

² P. 1

Insistew li d-differenza bejn dak prospett lilhom u dak li attwalment gie offrut lilhom fid-data tal-maturità hija wahda kbira u ma ma taqax fil-parametri ta' 'estimated'.

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

- i. *'Jiddikjara li s-socjetà konvenuta ma mxietx b'mod gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi sostantivi tal-kaz mal-esponenti meta:*
 - a. *M'adempjietx ruhha mal-obbligi kuntrattwali taghha lejn l-ilmentaturi;*
 - b. *L-agir ilmentat kien jikkostitwixxi agir nieqes mill-bona fide li dejjem esigiet il-ligi fis-sens ta' dak li qalu l-qrati taghna li "ukoll f'dik il-fazi pre-kuntrattwali ghandha parti sinifikattiva l-bwona fede tal-kontraenti, intiza din bhala dak id-dover li l-partijiet jinformaw lil xulxin b'dawn l-elementi ta' intendimenti aktar preciz u ezatt tal-kuntratt li jkun ser isir ... Huwa utli li jinghad li f'dan l-istess dover ta' informazzjoni ghandhom ikunu maghrufa u spjegati wkoll kull kawza tal-inefficjenza tal-kuntratt jew il-kawzi tal-inadempjiment tieghu.'*³
 - c. *L-agir taghha ma lahaqx l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur li jippretendi li, jekk jinghata "estimate" jew "quotation" jew "illustration", sia wahda orali u informali, u sia b'mod formali, ta' kemm kellu jircievi meta timmatura l-polza, ir-rizultat attwali ma jkollux avarija negattiva ta' bejn 23% u 40% maz-zewg cifri li nghataw fil-mument tal-bejgh;*
- ii. *Jiddikjara u jiddeciedi li s-socjetà konvenuta tigi ordnata li tottempora mal-impenji taghha skont il-Quotation li harget hija stess, jigifieri li thallas ta' lanqas l-"estimated maturity sum" ta' Lm19,309, ekwivalenti ghal €44,990, jew somma ohra verjuri li taqa' fil-konfini tal-kelma "estimated" tal-istess somma;*

³ Raymond u martu Redenta Camilleri vs Touring mediterraneo Ltd, Qorti ta' l-Appell, Appell Numru 240/2008/2, deciz 6 t'Ottubru 2010, Onor Imhallee P Sciberras

- iii. *Jiddikjara u jiddeciedi li s-socjetà konvenuta thallas lill-esponenti danni kkawzati minn nuqqas ta' qligh u dan billi jithallas imghax bir-rata legali mid-data tal-maturità tal-polza jigifieri tas-27 ta' Frar 2022 sad-data tal-hlas effettiv, jew kif l-Onorabbli Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji jidhirlu xieraq, ekwu, gust, u opportun.*
- iv. *Bl-ispejjez kontra s-socjetà konvenuta.*⁴

Ra t-twegiba⁵ tal-provditur tas-servizz:

1. Illi s-socjetà esponenti tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi *l-maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru FP417958 ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien allegatament indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Is-socjetà esponenti tixtieq ticcara mill-ewwel illi fl-ilment taghhom (punt 2.6, it-tieni paragrafu c), l-ilmentaturi qed jghidu illi *l-maturity value* huwa fl-ammont ta' Ewro 34,646, però, dan l-ammont mhuwiex korrett ghaliex fil-fatt il-*maturity value* lis-socjetà esponenti hija disposta illi thallas fir-rigward tal-polza in kwistjoni jammonta ghal Ewo 34,740.06.
2. Illi permezz ta' l-ilment taghhom, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi li s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' Ewro 44,990 (Lm19,309), jew somma ohra verjuri li taqa' fil-konfini tal-kelma '*estimated*' tal-istess somma fir-rigward tal-polza bin-numru FP417958.

Fl-umli tal-fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt u ghandha tigi michuda bl-ispejjez ghal diversi ragunijiet li ser jigi spjegat fis-suespost.

3. Is-socjetà esponenti thoss ruhha agravata illi fl-ilment taghhom jirreferu ghal dak li gara fil-medjazzjoni fir-rigward ta' ilment iehor u polza ohra minkejja illi kienu infurmati mill-medjatur qabel ma kien beda l-medjazzjoni bir-regola illi:

⁴ P. 4 - 5

⁵ P. 47

“All the proceedings taking place during mediation are confidential and strictly restricted to the purposes and use of that mediation process. Nothing said, discussed or otherwise considered during a mediation process will or can form part of any proceedings outside that mediation.” (Ir-regolamenti tal-medjatur huma hawnhekk annessi u mmarkati bhala Dok. MSV1).

Il-medjatur abbazi ta' Artikolu 4 ta' Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta ghandu d-dritt illi jirregola l-procedimenti tieghu kif jidhirlu xieraq. Ghalhekk il-kontenut ta' Parti A paragrafu 3 u Dokument F tal-ilment taghhom ghandu jigi skartat mill-Onorabbli Arbitru minhabba illi huwa inammissibbli. Barra minn hekk, ma jkunx ekwu u gust, illi l-bejgh tal-poloż jitpoggew f'keffa wahda izda kull kaz irid jigi evalwat fuq il-provi prodotti mill-partijiet.

4. Illi jrid jinghad illi l-polza in kwistjoni giet spjegata lill-ilmentaturi minn **broker** u cioè minn Ray Deguara f'isem *Azzopardi Insurance Brokers Ltd*, li fil-fatt kellha licenzja ta' *insurance broker*. Dan huwa car ghaliex fuq il-*proposal form* (annessa u mmarkata bhala Dok. MSV2) hemm it-timbru ta' *Azzopardi Insurance Brokers*.

F'dan ir-rigward, huwa risaput li **l-broker huwa l-agent tal-assikurat mhux tal-kumpanija assikuratrici u kwindi informazzjoni moghtija lill-assikurat mill-broker ma hix meqjusa bhala informazzjoni moghtija mill-assikurazzjoni** u, ghalhekk, is-socjetà esponenti m'hijiex responsabbli ghall-azzjonijiet u ommisjonijiet ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd vis-a-vis* l-ilmentaturi u r-relazzjoni tas-socjetà esponenti mal-ilmentaturi hija rregolata limitament mill-kuntratt tal-polza innifsu flimkien mal-*Proposal Form*.

5. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, **l-ebda ammont oltre l-maturity value fl-ammont ta' Ewro 34,740.06 m'huwa dovut mis-socjetà esponenti ghax l-ammont li qed jippretendu illi jircievu l-ilmentaturi huwa ibbazat fuq *quotations*** li nhargu fir-rigward tal-polza in kwistjoni mis-socjetà esponenti.

Irid jinghad illi l-istima li giet ipprezentata mill-ilmentaturi mal-ilment u mmarkata bhala Dok. B (*fol. 32*) ma kinetx l-unika stima li nghatat waqt

il-bejgh tal-Polza ghaliex barra din il-*quotation* l-ilmentaturi inghataw *quotation* ohra flimkien ma' dokumenti ohra. Din tikkonsisti fi *quotation* datata 13 ta' Frar 2002 (annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 3 li nharget qabel mal-ilmentaturi xtraw il-Polza, flimkien mal-*Important Notes Overleaf* (annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 4) li ser jigu spjegati aktar 'l isfel.

Il-*quotation* datata 13 ta' Frar 2002 u l-*Important Notes Overleaf* ma gewx ipprezentati mill-ilmentaturi mal-ilment taghhom u ma sarx referenza ghalihom fl-ilment taghhom. Ghalhekk huwa inveritier dak li qieghed jinghad fl-ilment illi

"Dan ifisser li l-Quotation bil-miktub nqhatat l-ewwel darba tlieta u ghoxrin (23) gurnata wara li s-salesman kien kellimhom b'mod informali fuq folja ta' karta fit-13 ta' Frar 2002." Ghall-kuntrarju ta' dak li ntqal fl-ilment, qieghed jigi innutat illi l-*quotation* datata 13 ta' Frar 2002, hi iffirmata kemm mill-*broker*, Ray Deguara, u kemm mill-ilmentatrici, VV.

6. Illi l-ilmentaturi ma jistghux jibbazaw it-talba taghhom u ta' dan l-ilment fuq l-ammonti li huma indikati fil-*quotations* in kwistjoni minhabba illi dawk l-ammonti ma kinux ammonti garantiti u dan qed jinghad ghal diversi ragunijiet.

Kif l-isem jindika, il-*quotation* hija biss **stima** (*projection* jew *estimate* jew *illustration*) li saret fiz-zmien meta l-ilmentaturi kienu qed jixtru l-polza *de quo*. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammonti tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut fuq il-polza in kwistjoni, allura ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration* jew *projected*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehemu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdum minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentaturi jivvantaw l-pretensjonijiet infondati taghhom.

In oltre, il-***quotations*** kienu mahdumin fuq tlett ***scenarios differenti***, *cioè*, abbazi tar-rata ta' 3%, 5% u 7% sabiex gew ikkalkulati tlett *scenarios*

differenti tal-*estimated maturity value including reversionary bonus*. Fil-fatt, l-*estimated maturity value including reversionary bonus* kien indikat bhala Lm13,377 jew Lm16,790 jew Lm21,218.

Il-*Quotation* ikkalkolat l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* abbazi ta' *terminal bonus* ta' 1.5%.

Fil-*Quotation* kien hemm tlett *Estimated Maturity Values including Reversionary and Terminal Bonuses* li kienu jammontaw ghal Lm15,384 jew Lm19,309 jew Lm24,401.

Però, barra l-fatt illi kien hemm tliet *scenarios* u, ghalhekk, l-ebda wahda minn dawk it-tliet *scenarios* ma setghu kienu garantiti, il-*Quotation* in kwistjoni espressament tghid illi

“Projected Estimated Maturity Value if future rate of return is ...” 3%, 5% u 7% u Terminal Bonus ta' 1.5% u cioè il-quotations ghamluha cara illi r-rati setghu jinbidlu. Ghalhekk, minkejja illi s-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li r-rata setghet tkun dik ta' 3% jew ta' 5% jew ta' 7% jew kwalunkwe rata ohra jekk kienet ser tinbidel fil-futur allura wiehed jistaqsi kif l-ilmentaturi iddecidew li jibbazaw l-ilment tagghom fuq ir-rata ta' 5%.

Jinghad ukoll illi **l-istima kienet qed tiddistingwi bejn estimated maturity value including reversionary bonus u estimated maturity value including reversionary u terminal bonus. Allura wiehed jistaqsi kif l-ilmentaturi iddecidew li jibbazaw l-ilment tagghom fuq l-estimated maturity value including reversionary u terminal bonus meta l-informazzjoni moghtija lilhom kienet tipprovdi illi ma kienx obligatorju illi jinghata terminal bonus.**

Is-socjetà esponenti tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u cioè qabel il-hrug tal-polza fil-mument tal-hrug tal-*quotation*, fil-mument tal-hrug tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.

Barra l-fatt li l-*quotation* innifsiha kienet qed tipprezenta tlett *indikazzjonijiet* u kienet qed tipprovdi illi dawk il-kalkoli setghu javveraw

ruhhom jekk ir-rati ma kinux ser jinbidlu, l-ilmentatrici inghatat aktar informazzjoni fuq il-fatt illi l-ammonti indikati bhala *estimated maturity value* fil-*Quotation* ma kinux garantiti.

Fil-fatt, flimkien mal-*quotation* (Dok. MSV3) kien hemm overleaf **“IMPORTANT NOTES – PLEASE READ CAREFULLY”** li jispjegaw illi l-polza in kwistjoni kien fiha element ta’ investiment (Dok. MSV4).

L-ilmentaturi mhux qed jilmentaw illi ma kinux jafu illi din il-polza kienet parzjalment investiment ghax fil-*Comprehensive Flexi Plan Proposal Form* (Dok. MSV 2), l-ilmentatrici tghid illi wahda mir-ragunijiet ghalfejn riedet il-Polza, minbarra l-*life cover*, kienet sabiex taghmel investiment.

L-**IMPORTANT NOTES** jispjegaw ukoll il-kuncett ta’ *Reversionary Bonuses* u kif dan jigi iddikjarat, illi mhux l-obbligu tas-socjetà esponenti illi tiddikjara *Reversionary Bonus* ta’ kull sena imma la darba jigi iddikjarat *Reversionary Bonus* allura l-hlas tieghu huwa iggarantit u ma kienx ser jonqos jew jitnehha minhabba c-caqlieq fis-suq u din kienet karatteristika specjali li ma kont issibha f’investimenti ohra fejn l-ebda ammont ma ikun garantit.

Dan kollu gie spjegat lill-ilmentaturi qabel ma xtraw il-polza permezz ta’ dan li gej:

*“With Profits Endowment policies **participate in the Company’s Bonuses declared from time to time.** These are usually expressed as a percentage of the Policy Account which is made of all the investment premia paid plus bonuses (if any) which accrue on a daily basis. **The rates of Reversionary Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity or on prior death of the Life Assured.**”*

L-istess **IMPORTANT NOTES** jispjegaw ukoll kif is-socjetà esponenti hadmet l-istima u partikolarment kif waslet ghall-*Estimated Maturity Value* u illi l-*bonus rate* li kien uzat biex is-socjetà esponenti hadmet l-istima seta’ jitla’ jew jinzel minhabba illi dan kien jiddependi fuq kif imorru l-investimenti. Fil-fatt, l-**IMPORTANT NOTES** jipprovdu illi:-

“The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end. Depending on the performance of the company, bonus rates may go down as well as up.”

L-**IMPORTANT NOTES** jiddistingwu ukoll bejn *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* u jispjegaw illi s-socjetà esponenti ma kellhiex obbligu illi tiddikjara *Terminal Bonus* u illi dan kien jiddependi ukoll fuq kif imorru l-investimenti fejn l-*investment premium* tal-ilmentatrici gie investit flimkien mal-*investment premium* ta’ detenturi tal-poloza ta’ l-istess natura.

Fil-fatt, l-**IMPORTANT NOTES** jipprovdu illi:

*“Depending on its profits experience the Company **may**, after the Policy’s TENTH year and ten years’ full premia have been paid, decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to other declared bonuses ... A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrendered. **However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether.**”*

L-**IMPORTANT NOTES** jergghu jenfasizzaw illi:

“The Company’s (i.e. MSV) continued bonus policy is that bonus rates should reflect the returns actually earned on the underlying investments, supplemented by the value added from the profits of non-profit business ... Investment returns can go down as well as up and therefore past performance is not necessarily a guide to the future.”

L-istess **IMPORTANT NOTES** ikomplu jipprovdu illi l-istima hija indikazzjoni biss u li trid tinqara fil-kuntest tal-polza u **fil-kaz ta’ kunflitt bejn it-tnejn il-polza tipprevali**. Fil-fatt, l-*Important Notes* jipprovdu dan li gej:

“Whilst the purpose of these notes is to guide policyholders and prospective policyholders, the conditions applying to all the benefits provided by the Policy are defined in the Policy Document ... in case of

conflict of meaning between this quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail.”

Fis-snin ricenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa minn meta kienet inbiegħet il-polza in kwistjoni minhabba illi waqt il-perjodu tal-polza kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistraw redditu negattiv kif ukoll minhabba l-pandemija tal-COVID 19.

Ghalhekk, **id-differenza bejn il-maturity value u dak li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi m’huwa xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (estimate u illustration) taht option wahda minn tlieta fil-Quotations originali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza.**

Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont.

Ghalhekk, is-socjetà esponenti tikkonferma li **l-kwotazzjoni** li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt **korretta skont ir-regoli ta’ dak iz-zmien u skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta’ dak iz-zmien u cioè skont “the current bonus rates” u skont il-good market practice ta’ dak iz-zmien u mhux sempliciment fuq opinjoni tas-socjetà esponenti u li l-ilmentaturi kienu mgħarrfa b’dan kollu u ghalhekk agixxiet in *bona fede*, u mhux kif qed jallegaw l-ilmentaturi.**

Ghalhekk, il-kawza⁶ citata mill-ilmentaturi hija inapplicabbli u irrelevanti f’dan il-kaz.

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

⁶ Partikolarment *Raymond Camilleri et vs Touring Mediterraneo Ltd.*

8. L-ilmentaturi fl-ilment jirreferu ghal “*avarija negattiva ta’ bejn 23% u 40% maz-zewg cifri li nghataw fil-mument tal-bejgh*”. Però din mhi xejn hliet differenza bejn is-somma stmata (*estimate u illustration*) fil-*Quotations* originali u l-valur attwali tal-investment meta immaturaw l-istess poloz. Barra minn hekk l-ilmentaturi jallegaw illi l-*broker* accertahom somma li tammonta bejn *Lm19,309* u *Lm 24,401*. Izda, mill-ilment u d-dokumenti annessi mal-ilment, ma jidher li ma hemm ebda prova ta’ din l-emfasi.

Lanqas ma hemm din l-emfasi fuq il-*quotation* datata 13 ta’ Frar 2022 (Dok. MSV 3) li giet ipprezentata ma’ din ir-risposta.

L-ilmentaturi mbaghad ikomplu jghidu fl-ilment illi “... *is-somma lanqas tilhaq is-somma ta’ Lm15,384 (Euro 35,844)*”, minflok jirrikonoxxu illi valur tal-maturità tal-Polza li tammonta ghal Euro 34,740.06 kien qrib hafna ta’ *scenario* wiehed stmat li kien jammonta ghal (Euro 35,844), anki jekk dan l-ammont ma kienx garantit.

9. L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijiet – indikazzjonijiet ta’ kif jista’ ikun qed imur l-andament tal-investment. Kif jaf kulhadd, l-investimenti jistgħu jtilgħu kif ukoll jinzlu fil-valur tagħhom l-passat mhux garanzija tal-futur. Dan tal-ahhar kien specifikament indikat lill-ilmentaturi fuq l-*Important Notes Overleaf*.

10. Illi s-socjetà esponenti tixtaq illi **l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini ta’ regolamenti applikabli fil-mument tal-bejgh tal-polza***.

Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatrici giet ipprezentata 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 tagħmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema *Avviz* gie iffirmit mill-ilmentatrici stess (kopja annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 5).

L-*Avvizi* in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghataw dan l-*Avviz*. Dan l-*Avviz* kien mahsub

sabiex proprju jigu evitati xi okkazzjonijiet fejn tkun saret xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jabsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni.

11. In oltre, **anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi in *bona fede* minhabba illi dejjem immanniggjat l-MSV With Profits Fund fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloż taghha.**

L-immanniggjar tal-fond in kwistjoni huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* eżekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma **ukoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali, u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta.** L-andament tal-istess fond huwa kompletament u **dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqlieq ta' valuri fis-swieq,** kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti.

L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u kif jaf kulhadd, il-valur tal-investment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

Barra minn hekk, il-valur indikattivi tal-investment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatrici bl-ebda mod ma qatt gie deskritta li kien garantit kif fil-fatt gia gie spjegat fis-suespost.

Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investment u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh il-polza in kwistjoni; b'dan però illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal konkluzjoni li xorta wahda dik **il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb**

kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*.

Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Ewro 12,192.12 meta wiehed jiehu id-differenza bejn *l-investment premium* u *l-maturity value* u *rate of return* ta' 3.96% u dan ghall-kuntrarju ta' dak li qed jghidu l-ilmentaturi fl-ilment taghhom meta jaghtu l-impressjoni li m'ghamlux gwadann fl-investment taghhom.

12. Illi irid jigi spjegat illi fil-polza in kwistjoni apparti l-element ta' investment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentatrici matul il-kors tal-perjodu tal-istess poloz, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u fil-kaz tal-polza in kwistjoni ghandha prezz sostanzjali minhabba illi s-***sum assured*** jammonta ghal **Lm8,000 (Euro 18,634.99)**.
13. Dan kien ifisser illi kieku l-ilmentatrici mietet l-ghada li hallset l-ewwel *premium* fl-ammont ta' Lm500 (Euro 1,164.69) fir-rigward tal-polza taghh, is-socjetà esponenti kienet obligata thallas lill-eredi taghha l-ammont ta' Euro 18,634.99.

Karatteristika ohra specjali ta' din it-tip ta' polza kien li *l-investment premium* li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 34,740.06 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investment siewi ghaliex minbarra '*l-Maturity Value*' hieles mit-taxxa, il-polza in kwistjoni ma kienetx biss investment izda ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja tal-ilmentatrici li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

Illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatrici mgħarrfa b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditjati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatrici (kif ghamlet ovvjmanent mad-detenturi tal-poloż kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tad-*Bonus Statements*

li magħha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* (uhud minnhom hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV6). Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena għal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena għal sena. Għandu jigi innotat illi l-unika haga li kien qed jinbidel minn sena għall-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 tagħmel.

Inoltre, apparti li kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Quotations* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, **l-Important Notes annessi mal-Quotations**, (kif ġia fuq spjegati) u l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll l-*media releases* jagħmluha cara li r-rati tal-bonus ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u għalhekk l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

Illi l-ilmentaturi jallegaw illi s-socjetà esponenti “*m’adempjietx ruhha mal-obbligi kontrattwali tagħha lejn l-ilmentaturi*” u tallega illi “*il-bejgh u l-hrug minghajr il-bona fide li jesigi l-Kodici Civili f’Art. 933*”. Però dan l-argument ma jreggix għaliex kif ġia ġie spjegat, **MSV dejjem ottemprat mal-obbligi kuntrattwali kollha tagħha u li hija ma naqset bl-ebda mod għax l-istima per se ma tat l-ebda garanzija tal-hlas tal-estimated maturity value** izda kienet biss indikazzjoni ta’ kif seta’ imur il-parti tal-investment tal-polza minhabba illi r-rati abbazi ta’ xhiex giet ikkalkolata setghu ivarjaw fil-futur.

In oltre hija dejjem osservat dak li hemm fil-*policy schedule* (anness mal-ilment fol. 9) u t-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza (hawn anness mal-ilment fol. 7 – 32).

Fil-fatt, il-polza tghid illi:

“The COMPANY HEREBY AGREES to pay either the Death Benefit or the Maturity Value (As defined herein) and other Benefits (if any) specified in

*the Schedule **to the Payee** on the death of the life assured or **the survival of the life assured**, whichever is the earlier 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 the contract.”*

Minhabba li għall-grazzja t'Alla l-ilmentatrici għadha hajja, is-socjetà esponenti kienet obbligata li thallas il-*maturity value* taht il-polza. Jirrizulta car illi l-polza ma tiggarrantixxix il-hlas ta' l-ammonti indikati fl-istima, izda illi thallas il-*maturity value* fil-kaz illi l-*life assured* ikun għadu haj meta timmatura l-polza liema *maturity value* skont il-polza kien *“the value of the Policy Account **calculated on the maturity date of this policy**”*. Għalhekk, l-ebda stima ma setgħet tikkristallizza l-valur li kien ser jithallas lill-ilmentaturi fil-maturità tal-polza in kwistjoni għax dak il-valur seta' javvera ruhu biss fid-data tal-maturità tal-polza. Il-figuri indikati fl-istima ma setgħux ikunu garantiti għax fil-fatt l-ammont tal-*maturity value* jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza u għalhekk is-socjetà esponenti osservat l-obbligi tagħha fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

14. L-ilmentaturi rreferew ukoll għat-Taqsima VII u VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) u s-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ebda dokument taht il-poloż ma jikkontjeni klawsoli mhux gusti jew espressjonijiet projbiti ai termini tal-Artikolu 44(1) tat-Taqsima VII tal-Kap. 378 fuq imsemmija kif allegat mill-ilmentaturi.

Barra minn hekk, l-ilmentaturi ma kinux sufficjement cari u espliciti dwar liema espressjonijiet uzati mis-socjetà esponenti ma kinux allegatament gusti u dan juri l-fatt illi din l-allegazzjoni kif ukoll l-allegazzjoni illi l-agir tas-socjetà esponenti huwa wkoll abbużiv u illegali ai termini tal-Artikolu 45 tal-Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta huma għal kollox frivoli u vessatorji. Fil-fatt, is-socjetà esponenti tixtieq tirreleva illi minhabba din l-ambigwità da parti tal-ilmentaturi, kien diffiċli għaliha biex tagħmel difiza akkurata kontra dawn l-allegazzjonijiet.

15. In oltre, ma jistax jingħad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet involuta f'xi prattici kummerċjali mhux gusti jew skemi illeciti ai termini tat-Taqsima VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta)

kif dan gie allegat mill-ilmentaturi. Dan ghax is-socjetà esponenti ghamlet kollox li kienet rikjesta li taghmel mill-Awtoritajiet u ai termini tal-poloż.

Barra minn hekk, ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-ilmentaturi ghax kull polza in kwistjoni kienet intiza biex tinbiegh lil individwi bhalma huma l-ilmentaturi u, ghalhekk, is-socjetà esponenti ma kienetx ipprojbata milli tbiegh il-poloż in kwistjoni lill-ilmentaturi.

16. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hawnhekk ghandna sitwazzjoni fejn l-ilmentaturi ma kinux kuntenti bl-ammont offrut (ovvjament kien ikun iktar kuntenti li kieku l-ammont kien iktar jew wisq iktar), u allura minflok accettaw ic-cirkostanzi, illu huma dawk li huma, ipprovaw iwahhlu t-tort lis-socjetà esponenti.

Però, is-socjetà esponenti taccenna illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u *cioè* fir-rigward tal-polza bin-numru FP417958, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi, ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidat lill-ilmentaturi fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi u m'ghandha thallas ebda imghaxijiet jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentaturi mis-socjetà esponenti taht il-polza *de quo* gie irrifjutat mill-ilmentaturi.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.⁷

Sabiex l-Arbitru jkun jista' jiddeciedi l-ilment, irid jara xi provi tressqu quddiemu mill-partijiet koncernati u eventwalment iqis il-fatti specifici ta' dan il-kaz.

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

Ghall-ilmentaturi xehdet⁸ VV fejn qalet li Ray Deguara kien cemplilha sabiex taghmel il-polza. Hu kien digà ghamel polza lir-ragel taghha hames snin qabel. Qalet li Ray Deguara beda jispjegalhom fuq il-percentaggi u wriehom tliet *graphs*, fejn filwaqt li ma tax kaz tal-ewwel wahda, ghamel hafna enfasi fuq l-ahhar tnejn.

Qalilhom li din il-polza kienet differenti minn dik li ghamel zewgha u li l-ammont li hi kienet ser tiehu kien ser ikun bejn wiehed u iehor Lm20,000 u Lm24,000. L-ilmentatrici qalet li minkejja li fil-*quotation* kien hemm figura ohra li kienet iktar baxxa, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ma tax kazha u '*... il-graph minn hemm beda jpengiha, minn fejn tan-nofs 'il fuq.*'⁹

Meta fil-kontroezami, l-ilmentatrici giet mistoqsija dwar il-fatt jekk kinitx staqsiet lir-rapprezentant dwar l-ewwel figura, hi qalet li fil-fatt kien uriha l-*graph*, izda meta bdew jiddiskutu, l-enfasi saret fuq l-ahhar tnejn. Il-*graphs* rispettivi ma gewx moghtija lilha, izda hi ammettiet li iktar qaghdet fuq il-figuri murija lilha. L-ilmentatrici insistiet li Ray Deguara qatt ma qalilha li l-figuri li gew ikkwotati lilha setghet ma tehodhomx ghax kieku kien il-kaz, ma kinitx taccetta li tixtri din il-polza.

Insistiet li '*... ma kontx naf li setghu jinbidlu.*'¹⁰

Barra minn hekk, meta giet mistoqsija jekk kinitx taf bid-differenza bejn *insurance agent*, *insurance broker*, u *insurance company*, irrispondiet fin-negattiv. Sostniet li Ray Deguara ma kien qatt infurmaha li hu kien impjegat ma' xi hadd u, fil-fatt, hi qatt ma semghet b'*Azzopardi Insurance Brokers*, u mieghu biss kienet titkellem fuq il-polza.

⁷ Kap. 555, Art. 19(2)(b)

⁸ P. 66

⁹ P. 67

¹⁰ P. 68

Ix-xhieda tal-ilmentatrici giet ikkoroborata minn zewgħa fejn insista li bħalma gara fil-kaz ta' meta giet mibjugħa polza simili lilu, Ray Deguara kien fehemhom li l-andament tal-polza kien li titla' u fl-ahħar kienu jiehdu ammont partikolari. Kien proprju għalhekk li huma accettaw li jiehdu l-polza offruta lilhom.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Għall-provditur tas-servizz xehed¹¹ Victor Farrugia, *Chief Operations Officer*.

Primarjament, Victor Farrugia sostna li l-polza in kwistjoni giet mibjugħa lill-ilmentatrici minn *Azzopardi Insurance Brokers* tramite l-impjegat tagħha, Ray Deguara. Qal għalhekk li, la Ray Deguara mhuwiex agent tal-provditur tas-servizz izda kien *broker* li kien qed jagixxi għan-nom ta' *Azzopardi Insurance Brokers* fil-mument tal-bejgħ tal-polza, dan kien qed jagixxi bħala agent tal-ilmentaturi u mhux agent tal-istess provditur tas-servizz, u għalhekk, Ray Deguara għan-nom ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* kien kompletament indipendenti mill-provditur tas-servizz.

Insista li, għalhekk, il-provditur tas-servizz mhuwiex responsabbli għall-azzjonijiet u l-ommissjonijiet ta' Ray Deguara għan-nom ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd vis-à-vis* l-ilmentaturi jekk dan tal-ewwel ma spjegax il-polza b' mod fidil.

Victor Farrugia accenna illi la Ray Deguara u lanqas *Azzopardi Insurance Brokers* ma qatt kienu agenti tal-MSV, u għalhekk, dwar kwalunkwe allegat azzjonijiet u/jew ommissjonijiet li saru da parti ta' dawn imsemmija, huwa ma kienx ser jikkummenta minhabba li l-provditur tas-servizz mhuwiex responsabbli għal dan kif ukoll minhabba li qatt ma kien prezenti għal-laqgħa li saret bejn l-ilmentaturi u l-*broker*, u għaldaqstant, ser jixhed dwar id-dokumentazzjoni li tinsab fil-*file* tal-provditur tas-servizz.

B'referenza għall-*quotation* mogħtija lill-ilmentaturi, ix-xhud issottometta li l-istima mogħtija lilhom fil-laqgħa tat-13 ta' Frar 2002, kienet wahda formali u mhux kif allegat minnhom stess li din kienet biss folja, filwaqt li din kienet ukoll identika għal dik ufficjalment mahruga mill-provditur tas-servizz u li l-ilmentaturi infushom prezentaw mal-ilment.

¹¹ P. 73

Kif hemm ukoll fir-risposta tal-provditur tas-servizz għall-ilment, fl-*Affidavit* tiegħu, Victor Farrugia spjega kif sabiex jigi accertat li l-*'estimated maturity values'* ikkwotati ma kinux garantiti u li dawn setgħu ivarjaw, giet maħduma *quotation* fuq tliet xenarji differenti, jgifieri, a bazi tar-rata 3%, 5%, u 7% u li eventwalment, ikkunsidrat *terminal bonus* ta' 1.5%. L-istess *quotation* tat tliet figuri li jirraprezentaw l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*.

Stqarr kif permezz ta' dan kollu, il-provditur tas-servizz kien digà qed jipprospetta li r-rata setgħet tinbidel. Barra minn hekk, Victor Farrugia semma wkoll il-fatt kif flimkien mal-*quotation*, l-ilmentaturi kellhom ukoll dawk imsejha *Important Notes* li kienu jispjegaw il-kuncett ta' *Reversionary Bonus* u kif dan jigi iddikjarat; kif ukoll, informazzjoni dwar il-mod kif giet maħduma l-istima mogħtija lilhom u kif wasal għall-*Estimated Maturity Value*.

Ix-xhud tenna li d-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi m'huwa xejn hlief id-differenza bejn is-somma stmata, jgifieri, l-*estimate* jew *illustration*, taht *option* wahda minn tlieta mnizzla fil-*quotation* originali, u l-valur attwali tal-investment meta mmaturat l-istess polza.

Insista li, fuq kollox, il-provditur tas-servizz kien ipprova *quotation* li kienet tqarreb hafna għal dak li, fil-fatt, avvera ruhu għaliex il-*maturity value* tal-polza li ammonta għal €34,740.06 huwa aktar mill-*estimated maturity value including reversionary bonus* li gie kkwotat taht l-*option* tat-3%, filwaqt li huwa ftit inqas minn *estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses* ikkwotat taht din l-istess *option*.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Preliminari

Fit-twegiba għall-ilment, il-provditur tas-servizz jissottometti li l-polza in kwistjoni giet spjegata lill-ilmentatutri minn *broker*, *cioè*, minn Ray Deguara f'isem *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* li fil-fatt kellha l-licenzja ta' *broker*.

Qal li għaldaqstant, minhabba li l-*broker* huwa l-agent tal-assikurat u mhux tal-kumpanija assikuratrici, l-informazzjoni mogħtija mill-*broker* ma tistax titqies li

hija informazzjoni moghtija mill-assikurazzjoni, u ghalhekk il-provditur tas-servizz mhux responsabbli ghall-azzjonijiet tal-istess *broker*.

Il-provditur tas-servizz semma wkoll li l-polza giet mibjugha lill-ilmentaturi minn *broker*, anke minhabba li fuq il-*proposal form* hemm it-timbru ta' *Azzopardi Insurance Brokers*.

L-Arbitru ra sew din il-*Proposal Form*¹², datata 13 ta' Frar 2002, li tinkludi il-*logo* tal-provditur tas-servizz li kien jigi uzat dak iz-zmien flimkien mal-indirizz postali tal-istess provditur tas-servizz u, ghalhekk, ifisser li huwa dokument mahrug mill-provditur tas-servizz. Huwa minnu li hekk kif stqarr il-provditur tas-servizz, dan l-istess dokument jinkludi t-timbru¹³ ta' *Azzopardi Insurance Brokers*, izda l-Arbitru jinnota li l-kliem uzat huwa "**AGENT**:¹⁴ *AZZOPARDI INSURANCE BROKERS ...*". Dan ghalhekk ifisser li *Azzopardi Insurance Brokers* kienu qed jagixxu f'isem il-provditur tas-servizz u bhala agent tieghu.

Ghaldaqstant, galadarba Ray Deguara kien rapprezentant ta' *Azzopardi Insurance Brokers* li kienu agenti tal-provditur tas-servizz, l-ghemil tieghu jitqies li jaqa' fir-responsabbiltà tal-provditur tas-servizz.

Ghalhekk din l-eccezzjoni qed tigi michuda.

Fil-Mertu

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jittratta l-fatt li minkejja dak li ntqal lill-ilmentaturi mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz dwar l-ammont ta' flus li kellhom jircievu mal-maturità tal-polza, l-ammont attwalment offrut lilhom huwa ferm inqas.

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

Irid fuq kollox iqis il-kaz skont il-merti partikolari tieghu hekk kif stabbilit fl-Artiklu 19(3)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta li jipprovdi li l-Arbitru jrid

¹² P. 55

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Enfasi mizjuda tal-Arbitru

jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa *'gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkustanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.'*

Irid jara, fuq kollox, x'aspettattivi legittimi¹⁵ inholqu lill-ilmentaturi mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz waqt il-bejgh tal-polza u jekk dawn gewx onorati mill-provditur tas-servizz.

F'dan il-kaz, il-polza li qed isir ilment dwarha kienet inbieghet lill-ilmentatrici li dak iz-zmien ma kellhiex xoghol bi qligh u l-ghan taghha kien li jkollha somma ragonevoli meta taghlaq sittin sena biex tpatti xi ftit ghan-nuqqas ta' dhul minn pensjoni , peress li ma kienx qed thallas kontribuzzjoni tas-sigurtà socjali ghax ma kellhiex impjieg bi qligh.

Il-provditur tas-servizz ipprezenta x-xhieda ta' Victor Farrugia li waqt il-kontroezami tieghu iddikjara li ma kienx prezenti waqt il-laqgħat li saru mal-ilmentaturi u lanqas kien b'xi mod involut fil-hrug tal-polza.

Ma giet ipprezentata l-ebda xhieda min-naha ta' Ray Deguara, il-persuna li specifikament bieghet il-polza lill-ilmentaturi. Għaldaqstnat, fir-rigward tal-bejgh, l-Arbitru m'ghandu l-ebda verzzjoni ohra ghajr dik tal-ilmentaturi u d-dokumenti rilevanti li gew sottomessi.

Fl-ilment imressaq lill-Arbitru, l-ilmentaturi iddikjaraw li r-rapprezentant

*'... tahom cifri ibbazati fuq Quotation għal Flexi Plan ta' 20 sena fuq il-hajja ta' VV għal Sum Assured f'kaz ta' mewt ta' Lm8,000 u li kienet tipprospetta "somma tal-ahhar meta taghlaq il-polza" ta' bejn Lm19,309 u Lm24,401.'*¹⁶

Qalu li dawn l-istess figuri gew mogħtija lilhom fuq folja ta' karta, però, intqal lilhom li kwotazzjoni formali kellha toħrog mill-provditur tas-servizz. Din l-istess *quotation* bil-miktub giet mahruga fit-8 ta' Marzu 2002, u kien għalhekk li din giet mogħtija lilhom *'... tlieta u ghoxrin (23) gurnata wara li s-salesman kien kellimhom b'mod informali fuq folja ta' karta fit-13 ta' Frar 2002.'*¹⁷

¹⁵ Art 19(3)(c)

¹⁶ P. 1

¹⁷ P. 2

Izda fost dokumenti ohra flimkien mat-twegiba ghall-ilment, il-provditur tas-servizz issottometta lill-Arbitru *Flexi Plan Quotation*¹⁸ datata 13 ta' Frar 2002, iffirmata kemm mir-rapprezentant Ray Deguara kif ukoll mill-ilmentatrici.

Dan id-dokument igib l-istess data tal-*Proposal Form*, u ghaldaqstant, minhabba li kif anke iddikjaraw l-ilmentaturi infushom, din tal-ahhar giet kompluta fl-istess gurnata li gew ikkwotati lilhom il-figuri relattivi, ma jistax jinghad li l-*quotation* inghatat lilhom ghall-ewwel darba f'Marzu 2002. Minkejja li l-ilmentatrici insistet li hi l-*quotation* datata 8 ta' Marzu 2002¹⁹ li hi ghandha f'idejha u li giet anke pprezentata mal-ilment, ikkonfermat li l-firma li hemm fuq il-*quotation* datata 13 ta' Frar 2002 hija taghha.

L-Arbitru mhux ser jidhol fil-mertu ta' jekk din il-*quotation* gietx fil-fatt moghtija lill-ilmentaturi minn Ray Deguara, jew jekk kienx proprju d-dokument ta' Marzu 2002 li l-ilmentaturi ghandhom biss f'idejhom, u dan minhabba li l-kontenut taghhom fejn jidhlu figuri kkwotati huwa identiku.

Ghalhekk qed jitnehha d-dubju dwar din il-materja.

Il-*Quotation* turi li l-ilmentaturi gew offruti polza ghal perjodu ta' ghoxrin sena, bi *premium* annwali ta' Lm500, *sum assured* ta' Lm 8,000, tliet *Projected Estimated Maturity Values* li jvarjaw skont jekk il-*future rate of return* tkunx ta' 3%, 5%, jew inkella 7%, u jigi ikkunsidrat ukoll *Terminal Bonus* ta' 1.5%.

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici stqarret li,

'Is-Sur Deguara kien qalli li l-ammont kien ser ikun, bejn wiehed u iehor, Lm20,000 u Lm 24,000. Nghid li fil-quotation kien hemm figura aktar baxxa, imma s-Sur Deguara lanqas taha kazha ...'.²⁰

Dan ifisser li, skont l-ilmentatrici, Ray Deguara iffoka l-iktar fuq il-figuri dipendenti fuq *rate of return* ta' 5% u 7%.

¹⁸ P. 60

¹⁹ P. 32

²⁰ P. 67

L-ilmentatrici insistiet li ‘... *hu ma qallix li dawn jista’ ikun li ma nehodhomx. Kieku ma kontx naghmilha ... Nghid li ma kontx naf li setghu jinbidlu. L-enfasi kienu fuq tan-nofs u l-ohra: it-tieni u t-tielet.*’²¹

Din il-verzjoni tal-ilmentatrici mhix kontradetta ghaliex kif inghad aktar ‘il fuq f’din id-decizjoni, min biegh il-polza ma xehedx f’dawn il-proceduri u l-uniku xhud tal-provditur tas-servizz ma kienx prezenti waqt il-bejgh tal-polza.

L-Arbitru hu tal-fehma li l-ilmentaturi xrtraw il-polza in kwistjoni a bazi tal-figuri li tahom ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz u bnew l-aspettattivi legittimi taghhom fuq dawn il-figuri u fuq ix-xenarji li gew murija waqt il-bejgh.

Min ma jkunx professjonista f’dan il-qasam , minkejja li jista’ jkun li jkun gie moghti d-dokumenti imsemmija mill-provditur tas-servizz inkluzi l-*Important Notes*, u speċjalment meta ma jigux spjegati lill-konsumatur li hafna drabi ma jkunx jista’ jifhem il-kliem tekniku li jkun fihom, l-aspettattivi tal-konsumatur jinbnew l-aktar fuq il-figuri li jigu murija.

Dan ghaliex il-bniedem komuni normalment jara xi gwadann ikun ser jaghmel u ftit li xejn joqghod jara l-*fine print* tad-dokumenti li kif inghad hafna drabi jinkitbu b’mod tekniku li qajla l-konsumatur *average* ikun jista’ jifhem. Hafna drabi dawn it-tip ta’ kuntratti aktar jinkitbu sabiex iservu ta’ ezoneru lill-provditur tas-servizz milli biex jirriflettu n-natura tal-ftehim.

Tradizzjonalment fil-ligi civili kien jitqies li galadarba xi hadd jiffirma dokument dan jorbtu minghajr ma jitiqesu c-cirkostanzi partikolari tal-kaz. Dan ghaliex kien jitqies li l-partijiet kienu fuq l-istess livell negozjali u, allura, kellhom il-libertà li jaghtu l-kunsens taghhom ghal ftehim li kull klawsola tkun giet maqbula bejn il-partijiet. Izda aktar ma ssofistika ruhu n-negozju , anke dak tal-assigurazzjoni, il-kumpaniji li joffru s-servizz (anke mill-lat Prattiku) bdew jipprintajaw kuntratti fi *standard format* li jkunu japplikaw ghall-klijenti kollha.

Dan ifisser li min jidhol f’negozju ma’ dawn il-kumpaniji ma jkollux il-possibilità li jinnegozja l-klawsoli tal-kuntratt li jigi moghti biex jiffirma. Ghalhekk matul is-snin, kuntratti li jsiru bejn konsumatur u negozjant fi *standard form* bdew jitqiesu f’dawl differenti billi minn naha wahda jkollok espert u, fuq in-naha l-

²¹ P. 68

ohra, jkollok konsumatur minghajr esperjenza li jiffirma dak kollu li jaghtuh biex jiffirma.

Ghalhekk sar hemm obbligu akbar fuq in-negozjant li meta jsiru speċjalmen kuntratti fi *standard form*, dawn il-kuntratti jigu spjegati lill-konsumatur, fejn trid issir enfasi fuq il-limitazzjonijiet għall-beneficċji li l-konsumatur ikun ser jircievi minn dik ir-relazzjoni kuntrattwali, u anke jekk għandu xi obbligi lejn in-negozjant bhal, per eżempju, fil-kaz ta' kuntratt ta' assikurazzjoni li jaghti dik l-informazzjoni ta' fatti materjali li jigi mistoqsi dwarhom fil-*proposal form*.

Applikati dawn il-principji għall-kaz prezenti, l-Arbitru jqis li dak li xehdet l-ilmentatrici mhix kontradetta, jwassal lill-Arbitru jifhem li hi iddecidiet tiehu l-polza fuq il-figuri ikkwotati lilha u speċjalment l-aħhar zewg xenarji fejn kien qed jigi prospettat ritorn fuq il-polza jew ta' 5% jew ta' 7%.

Dak li gie mwiegħed mir-rapprezentant jorbot lill-provditur tas-servizz, u għaliex finalment il-kuntratt sar bejn l-assikurazzjoni u l-ilmentatrici. Il-figuri ikkwotati ikun hadimhom il-provditur tas-servizz u, ghalhekk, għandu jassumi responsabbiltà għalihom.

Jidher car li l-aspettattivi legittimi tal-konsumatur ma ntlahqux.

Għaldaqstant, għar-ragunijiet kollha mogħtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jqis li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u mertu sostantivi tal-kaz u qed jilqghu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

L-Arbitru qed jaghti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-ilmentaturi ma gewx milhuqa fit-totalità tagħhom. Però, l-Arbitru jinnota li l-ilmentaturi gew offruti aktar minn xenarju wiehed u, kif xehdet l-ilmentatrici, saret enfasi fuq ir-rati ta' 5% jew 7%. Dan ifisser li l-ebda somma preciza ma giet iggarantita lilhom izda xenarju li kien konvincenti bizzżejded biex hajjarhom jinvestu.

Għalhekk l-Arbitru jrid jara liema somma gusta għandu jaghti lill-ilmentaturi għall-aspettattiva legittima li nholqitilhom mill-provditur tas-servizz.

Huwa diffiċli li l-Arbitru jasal għal somma preciza bhala kumpens. Din trid tkun ibbazata fuq gustizzja ekwitattiva li trid tkun ukoll ragonevoli.

Fuq kollox, ghandhom jigu ikkunsidrati diversi fatturi qabel jigi iddeterminat dan il-kumpens.

L-ilmentatrici kontinwament sahqet li fl-ispjega moghtija lilha mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, l-attenzjoni kienet partikolarment fuq it-tieni u t-tielet *scenario*, jigifieri, fuq ir-rata ta' *bonus* ta' 5% u 7%.

A bazi tal-kontenut tat-twegiba²² ghall-ilment li l-ilmentaturi ressqu lill-provditur tas-servizz, l-Arbitru jinnota li fl-ewwel snin, jigifieri, fis-sena 2002 u 2003, il-*bonus rate* kienet ta' 3.75%, li hi ftit iktar mill-ewwel *projected rate of return* ta' 3%. Minkejja li din kienet volatili fis-snin ta' wara, kien biss fis-sena 2008 li l-*bonus rate* kienet inqas minn dak progettat. Izda, ma jistax ma jigix ikkunsidrat ukoll il-fatt li r-rata ta' 5% u wisq iktar dik ta' 7%, ma ntlahqetx u, ghalhekk, qatt ma giet iddikjarata mill-provditur tas-servizz ghall-beneficcu tal-ilmentaturi.

Eventwalment, irrizulta li l-*maturity value* attwali tal-polza, li kien jammonta ghal €34,740.06, lanqas biss lahaq l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* taht ix-*scenario* tat-3%, ahseb u ara kemm lahaq dak tal-5% u 7% li fuqhom kien l-iktar li tant iffoka r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz.

Meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment tal-polza kien dak ta' kwazi erbgħa fil-mija,²³ li fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin. Dan meta, fuq kollox, il-polza kienet tali li anke toffri kopertura fuq il-hajja.

L-Arbitru jifhem li l-aspettattivi tal-ilmentaturi ma ntlahqux, izda l-kumpens li ser jingħata *arbitrio et bon viri* għandu jirrifletti c-cirkostanzi kollha, fosthom, ir-rendiment li halliet din il-polza. Jigi nnutat ukoll li l-polza kellha l-vantagg illi kull qligh fuqha ma kienx taxxabli kuntrarju għal investimenti ohra.

Għalhekk, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru wasal għad-decizjoni li s-somma xierqa li għandha tingħata lill-ilmentaturi hija dik ta' **€4,516**.

²² P. 38

²³ P. 51

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-ilmentaturi, is-somma ta' erbat elef, hames mija u sittax-il ewro (€4,516) b'zieda mas-somma digà offruta, *cioè*, mas-somma ta' €34,740.06²⁴ u, ghalhekk, thallashom is-somma kumplessiva ta' disgha u tletin elf, mitejn u sitta u hamsin ewro, u sitt centezmi (€39,256.06).

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

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

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

²⁴ P. 37