Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 007/2021

XD u DD

(l-ilmentaturi)

vs

MAPFRE MSV LIFE p.l.c.

(C 15722)

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tas-16 ta' Novembru 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentaturi jissottomettu illi huma ghamlu polza ghal hamsa u ghoxrin serna bhala *baby bond*, wara li l-provditur tas-servizz kien weghdhom li ser jiehdu s-somma ta' Lm20,000 (€46,587.46). Izda, minkejja dan, issa qed jigu offruti biss is-somma ta' €20,153.30.

Ghaldaqstant, huma qed jitolbu li jinghataw is-somma li kienet giet originarjament imwieghda lilhom li tammonta ghal €46,587.46 (Lm20,000).

---

[1] *A fol.* 4

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

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 26611 ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas is-somma totali ta' Euro 46,587.46, liema ammont ukoll jinkludi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 21,152.30 illi s-socjetà esponenti kienet disposta sabiex thallas lill-ilmentaturi fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

   F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi t-talba tal-ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt u, ghalhekk, l-ilmentaturi ma jimmeritawx illi jircievu ebda kumpens oltre l-*maturity value* li già gie offrut mis-socjetà esponenti fl-ammont ta' Euro 21,152.30, u dan ghar-ragunijiet illi gia gew ikkomunikati lilhom fid-dettall permezz ta' twegiba finali bil-miktub li nghatat mis-socjetà esponenti fit-28 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-ilmentaturi huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentaturi xtraw il-polza *de quo*. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li kienu msemmija fil-*quotation* ikunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*), (hekk kif kienu gew uzati u kif jintehmu bit-tifsira normali tal-kliem), u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex, konvenjentement, l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati taghhom.

3. Il-kwotazzjoni datata 26 ta' Dicembru 1995 (annessa mal-ilment), li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentaturi fil-bidu tal-polza in kwistjoni, kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-

[2] *A fol.* 85

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-investiment kien hafna aktar 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 26 ta' Dicembru 1995, minhabba illi juri li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna s-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro 33,880.73 (ekwivalenti ghal Lm14,545) jew b'valur akbar fl-ammont ta' Euro 46,587.46 (Lm20,000).

   Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 11,847.19. Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre s-*sum assured*), allura, wiehed jistaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit, dak ta' Euro 33,880.73 jew Euro 46,587.46? Jirrizulta illi l-ilmentaturi ibbazaw it-talba taghhom fuq l-akbar *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 nghatat lill-ilmentaturi, kien hemm anness dokument permezz ta' liema gie spjegat lilhom it-tifsira ta' '*Reversionary and Special Bonuses'* u '*Terminal Bonus'*. Spjegat ukoll kif ir-'*Reversionary and Special Bonuses'* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-polza tal-ilmentaturi. Kopja ta' dan id-dokument gie pprezentat mal-ilment. L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-ilmentaturi kienet ser tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u, ghalhekk, kien hemm element ta' investiment. *In oltre*, jinghad illi '*Reversionary and Special Bonuses, <u>once declared are guaranteed</u> to be paid at maturity …'*

Allura, dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jigu ddikjarati *reversionary bonuses* u, ghalhekk, dak li kien hemm indikat fil-*quotation* bhala *Estimated Maturity Value including Reversionary Bonuses* fl-ammont ta' Euro 33,880.73 ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jigi ddikjarat 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 giet annessa mal-ilment, fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi, *'In respect of each premium paid, Lm55.82 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **may** be declared by the Company from time to time.'*

Dan ikompli juri illi l-ilmentaturi regghu kienu infurmati 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 13,003 kien, fil-fatt, ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma l-*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 Euro20,152.30.

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 '*In the case of conflict of meaning between the quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail*.' Ghalhekk, l-ilmentaturi ma jistghux jistriehu fuq il-*quotation* izda jridu jaraw l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u kundizzjonijiet tal-polza.

7. Fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, l-istess dokument anness mal-*quotation* jipprovdi illi

   '*Depending on its profit experience, the Company may, after the Policy's TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses … as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether*.'

   Dan juri illi l-valur indikat fil-*quotation* bhala '*estimated maturity value including reversionary and terminal bonus'* fl-ammont ta' Euro 46,587.46 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-ilmentaturi kif din il-polza tahdem, kif dawn l-ammonti jigu kkalkolati, kif jithallsu, u illi l-valur tal-polza seta' jitla' kif ukoll jinzel. Din l-informazzjoni u l-ispjegazzjoni baqghet tigi pprovduta lill-ilmentaturi ta' kull sena waqt li l-polza kienet ghadha *in vigore*, kif ser jigi spjegat fid-dettall aktar 'l isfel. Minkejja dan kollu, l-ilmentaturi qeghdin jiffokaw biss fuq l-ammonti kkwotati fil-*quotation* minghajr ma poggewhom fil-kuntest kollu u, cioè, fil-kuntest tal-informazzjoni li nghatat lill-ilmentaturi 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 tal-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 in kwistjoni huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqlieq ta' valuri fis-swieq, kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-

investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi 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-investimenti 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-fatturi 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 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistraw redditu negattiv u meta mmaturat il-polza l-investimenti kienu hadu impatt negattiv hafna minhabba l-COVID-19. Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 7,149.30 meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*investment premium* li kien jammonta ghal Euro 130.03 kull tliet xhur u, cioè, *return* ta' 3.22%.

10. Is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrfa b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati 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 annessi mal-ilment. Ghalhekk, l-ilmentaturi stess fl-ilment taghhom ma cahdux li kienu infurmati mis-socjetà esponenti dwar kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Dan minhabba l-fatt illi l-ilmentaturi kienu qed jircievu 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-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-polza kienet

qed tikber minn sena ghal sena. Apparti li 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 kienet qed tinbidel 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-ilmentaturi stess, is-socjetà esponenti, permezz ta' ittra datata 18 ta' April 2013, kienet infurmat lill-ilmentaturi dwar il-fatt illi l-*maturity value* li kien ikkwotat fil-bidu tal-polza kien fil-fatt nizel u li f'dik id-data l-*illustrative maturity value* kien qed jammonta bejn Euro 19,899 u Euro 23,400. Kopja ta' din l-ittra giet annessa mal-ilment. Sussegwentement, ukoll fuq talba tal-ilmentaturi stess, is-socjetà esponenti, permezz ta' ittra datata 22 ta' Gunju 2017, kienet infurmat lill-ilmentaturi dwar il-fatt illi l-*maturity value* li kien ikkwotat fil-bidu tal-polza kien fil-fatt nizel u li f'dik id-data l-*illustrative maturity value* kien qed jammonta bejn Euro 19,845 u Euro 23,301. Kopja ta' din l-ittra giet ukoll annessa mal-ilment.

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 wkoll 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-ilmentaturi fl-ilment taghhom. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdu *'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. Irid jinghad ukoll illi fost beneficcji ohra, il-polza *de quo* kienet tinkludi l-beneficcju tal-*Baby Bond* fejn tippermetti

'THE ASSURED HAVE THE OPTION to appoint the child or children named in the Schedule once between the ages of eighteen and twenty-five, to purchase a With Profit Endowment Assurance with the Sum Assured indicated in the Schedule, at the normal rate of premium applicable to the age next birthday of the child/children at the date of taking up this option, subject at that time to the completion of an H.I.V declaration to the Company's satisfaction. On death of any child named in the Policy the Assured shall have the option of a return of all basic premiums paid together with the interest at seven per cent per annum. This option will lapse once the next premium is paid.'

Ghal darb'ohra, is-socjetà esponenti tixtieq tirrileva illi dan huwa beneficcju iehor taht il-polza li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari u, ovvjament, ghandu prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom minkejja illi l-ilmentaturi indika lit-tfal taghhom, Malcolm Paul u Alexia, fix-*Schedule* meta nharget il-polza.

14. Irid jinghad ukoll illi fost beneficcji ohra, il-polza *de quo* kienet tinkludi l-beneficcju tal-*Policy Loan* fejn tippermetti

'*The Company may on request grant a loan on the security of this Policy which may not exceed ninety-five (95%) percent of the cash surrender value. The loan will be on such terms as may be specified by the Company from time to time. Any interest unpaid will be treated automatically as a further loan. If the available loan is less than the total amounts due to the Company, the policy will lapse. All such loans and interest shall be automatically deducted from any amount due under the policy.'*

Dan il-beneficcju wkoll mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari u ghandu prezz, però, l-ilmentaturi totalment injoraw illi jsemmu dan il-beneficcju fl-ilment taghhom minkejja illi fl-4 ta' Mejju 2010, ghamlu talba ghall-*Policy Loan* fl-ammont ta' Euro 6,000 liema somma thallset lilhom mis-socjetà esponenti fil-5 ta' Mejju 2010. Kopja

tad-dokumentazzjoni illi juri dan is-self fuq il-polza huwa hawn anness u mmarkat bhala Dok. MSV1.

15. L-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz ta' din il-polza kien l-ammont ta' Euro 11,847.19 (Lm5,086). Fil-fatt, fil-*quotation* tas-26 ta' Dicembru 1995, hdejn il-kelma '*Sum Assured'* ma kienx hemm il-kelma '*estimated'* bhalma kien hemm hdejn il-kliem '*maturity value'* ghax, fil-fatt, is-'*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 ***COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)*** (enfasi 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 darb'ohra wettqet dak li ftehmet, bil-kuntrarju ghal dak li qed jigi allegat, u ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 20,152.30, ghax meta immaturat il-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien, fil-fatt, aktar mis-*Sum Assured.*

16. 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 1995. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, missier l-ilmentaturi gie pprezentat bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentaturi stess.

    L-Avviz 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 okkazjonijiet fejn tkun saret xi pressjoni jew,

ghal kwalsiasi raguni, d-detentur ikun irid jerga' jahsibha 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. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentaturi li qed jigi mmarkat bhala Dok. MSV2.

17. 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 26611, ma kienet inadempjenti u, ghalhekk, m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ppruvat 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-ilmentaturi jittratta l-fatt li meta xtraw il-polza in kwistjoni huma gew imweghda somma partikolari izda meta immaturat il-polza gew offruti somma ferm anqas minn dik li gew imweghda.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz issottometta li l-ammont mitlub minnhom huwa ibbazat fuq stima li saret meta l-ilmentaturi xtraw il-polza ilmentata, liema stima kienet ibbazata fuq rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u mhux ammonti garantiti. Insista li l-ebda ammont ma kien garantit filwaqt li sahaq li mal-istima/kwotazzjoni, l-ilmentaturi kienu gew moghtija

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

dokument li permezz tieghu giet spjegata t-tifsira ta' *Reversionary and Special Bonuses,* u ta' *Terminal Bonus.*

L-ilmentaturi qed iressqu dan l-ilment a bazi tal-fatt li, fil-mument tal-bejgh tal-polza, gew mibnija certu aspettattivi li fid-data tal-maturità, ma ntlahqux minhabba li gew offruti ammont ferm inqas.

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

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

Fix-xhieda[4] tieghu, l-ilmentatur qal li huma hadu din il-polza meta gew imwieghda s-somma ta' Lm20,000, izda issa li ghalqet il-polza gew offruti biss €20,000 u, ghalhekk, hemm differenza kbira.

Qal li Oliver Said, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li bieghilhom il-polza, kien mar id-dar taghhom meta kien ghadha kemm twieldet it-tifla taghhom. Kien beda jitkellem tqil u beda jghidilhom dwar investimenti li huma ma kinux jifhmu fihom.

Qal ukoll li din kienet l-ewwel polza li huma ghamlu. Dwar is-somma jiftakar li meta r-rapprezentant qalhielu ghamel kalkolu li meta jilhqu t-tfal jaghtihom Lm10,000 kull wiehed. Ix-xhud insista li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien qallu li din is-somma kien ser jehodha zgur.

Meta mistoqsi x'investiment ried jaghmel, l-ilmentatur qal li huma kienu ser jitfghu dawn il-flus u eventwalment jiehdu Lm20,000. Hu kkonferma li kien konxju tal-fatt li apparti investiment, il-polza in kwistjoni kienet ukoll qed tkopri hajtu, filwaqt li kkonferma ukoll li din l-istess polza intuzat biex hadu xi self minghand il-provditur tas-servizz. Barra minn hekk, qal li minkejja li l-polza halliet qligh ta' €7,149, il-ftehim originali ma kienx hekk.

Mill-banda l-ohra, l-ilmentatrici xehdet li l-procedura kienet li jhallsu kull tliet xhur u wara hamsa u ghoxrin sena kellhom jiehdu dik is-somma imwieghda. Stqarret li anke meta kien hemm okkazjonijiet fejn setghet ma kellhiex biex thallas il-*premium*, bit-tajjeb u l-hazin, dejjem hallsithom xorta wahda.

---

[4] *A fol.* 95

Ziedet tghid li dak iz-zmien, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien qalilhom hafna affarijiet sbieh fuq il-polza, fosthom, li wara hamsa u ghoxrin sena kienu ser jiehdu Lm20,000. Ukoll li permezz ta' din il-polza kienu qed igemmghu il-flus ghal uliedhom sabiex meta dawn ikollhom l-età taghhom, ikunu jistghu jaghtuhom dik is-somma sabiha. L-ilmentatrici insistiet li r-rapprezentant kien qalilhom li din is-somma ser jehduha zgur, hekk kif anke fil-kuntratt qieghda miktuba, u kien a bazi ta' dan kollu li iddecidew li jiehdu l-polza.

Meta rreferiet ghall-kwotazzjoni moghtija lilhom u li minnha jirrizultaw il-figuri li hi qed titkellem dwarhom, u meta mitluba tikkonferma li hdejn dawn l-istess figuri hemm il-kelma *'estimated'*, l-ilmentatrici ammettiet li dak iz-zmien ma kienx intqal lilhom li din is-somma kienet *'estimated'* u qatt ma gie msemmi dan kollu lilhom.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq l-*Affidavit*[5] ta' Massimo Dimech, *Operations Specialist* tal-istess provditur tas-servizz.

Bhalma ntqal fir-risposta tal-provditur tas-servizz, f'dan l-*Affidavit*, Massimo Dimech ta, fost ohrajn, spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem din il-polza ilmentata. Ix-xhud indika wkoll li l-qabza mill-*investment premium (dak li hallsu)* fl-ammont ta' Euro13,003 u l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro20,152.30, huwa r-rizultat tad-dhul mill-investimenti maghmula mill-provditur tas-servizz ghan-nom tad-detenturi tal-poloz. Semma' wkoll kif l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro7,149.30 meta wiehed iqis id-differenza bejn l-*investment premiums* li thallas minnhom u l-*maturity value* effettiv, li jfisser *rate of return* ta' 3.22%. Dimech enfasizza ukoll fuq il-fatt li, tul il-perjodu tal-polza, l-ilmentaturi ghamlu ukoll uzu mill-beneficcju tal-*Policy Loan*.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-mod kif il-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentaturi, partikolarment l-informazzjoni, jew ahjar, in-nuqqas ta' informazzjoni moghtija lill-ilmentaturi f'dak il-mument u l-eventwali aspettattivi li gew mibnija a bazi ta' dan kollu.

[5] *A fol.* 100

L-Arbitru jrid jara jekk *'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi'*[6] li gew mibnija lill-konsumaturi waqt il-bejgh, intlahqux jew le.

Fir-rigward ta' kif sar il-bejgh ta' din l-istess polza, l-Arbitru m'ghandu biss il-verzjoni tal-ilmentaturi. Massimo Dimech, l-uniku xhud tal-provditur tas-servizz ma kienx prezenti fil-mument li giet mibjugha din il-polza u, ghalhekk, ma jafx x'sehh dak il-hin. Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li biegh din il-polza ma tressaqx bhala xhud.

Fix-xhieda taghhom, l-ilmentaturi enfasizzaw il-fatt li waqt il-bejgh huma gew imwieghda li mad-data tal-maturità kellhom jiehdu s-somma Lm20,000. Min bieghilhom il-polza bnielhom l-aspettativa li jiehdu din is-somma sabiex meta jikbru uliedhom ikunu jistghu jaghtuhom somma flus. Insistew li kif kien intqal lilhom, din is-somma kienu ser jehduha zgur.

Fil-fatt, l-ilmentatrici qalet li:

'Qalli li din is-somma ser nehodha zgur ghax anke fil-kuntratt qieghda miktuba.'[7]

Hi ikkonfermat li l-kuntratt li kienet qed tirreferi ghalih u li minnu jirrizultaw il-figuri li qed tikkwota, kien proprju il-*Life Assurance Quotation,*[8] fejn is-somma ta' Lm20,000 hija l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*.

Kemm fit-twegiba ghall-ilment kif ukoll fl-*Affidavit* ta' Massimo Dimech, il-provditur tas-servizz kontinwament argumenta li l-kwotazzjoni moghtija lill-ilmentaturi kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u li l-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti izda *Estimated Maturity Values* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkustanzi ta' dak iz-zmien.

Ghal dan, l-ilmentaturi insistew li:

'... dak iz-zmien ma qalilniex li kienet estimated. Qatt ma semmihielna. Qed jinghad li din il-quotation bil-kelma estimated kien tahielna dak iz-zmien meta

[6] Kap. 555, Art. 19(3)(c)
[7] *A fol.* 96
[8] *A fol.* 16

konna qeghdin niehdu hsieb l-affarijiet, nghid li qatt ma qalilna li din tkun estimated'.[9]

F'dan ir-rigward, l-Arbitru hu tal-fehma li l-fatt li tigi sempliciment uzata l-kelma *estimated* fil-kwotazzjoni moghtija lill-klijenti mhuwiex bizzejjed biex huma jifhmu li finalment dik is-somma ma kinetx ser tinghata lilhom ghaliex kienet '*estimated*'.

Galadarba ma giex spjegat lill-ilmentaturi kif tahdem polza ta' din ix-xorta, ma setghux jifhmu li din is-somma kienet tiddependi minn kif imorru l-investimenti li jsiru bil-*premium* li jkunu qed ihallsu. Ghalhekk, ghal min ma jifhimx il-kelma *'estimated'* f'dak il-kuntest, m'ghandhiex l-istess tifsira li ghandha ghall-provditur tas-servizz li jista' jifhem ezattament il-portata ta' dak it-terminu.

Fi ftit kliem, li tintuza l-kelma *estimated* ma kienx bizzejjed. Fuq kollox, lanqas jista' jinghad kif jghid il-provditur tas-servizz ghaliex uza l-kelma '*estimated'* b'hekk kienet qed tinghata informazzjoni bizzejjed biex l-ilmentaturi jifhmu li dawn il-figuri moghtija lilhom kienu jiddependu fuq il-*bonuses* applikabbli dak iz-zmien meta l-istess *quotation* ma taghti l-ebda informazzjoni dwar dan. Partikolarment ma tinkludi l-ebda rata ta' *bonus* applikabbli u, ghalhekk, kif setghu l-ilmentaturi, bl-gharfien limitat li kellhom, jahsbu jew jassumu li l-ammonti kkwotati huma stima minhabba li ntuzaw ir-rati tal-*bonus* applikabbli dak iz-zmien?

Il-provditur tas-servizz indika ukoll li fil-mument tal-bejgh, l-ilmentaturi gew ipprezentati b'dokument li jaghti spjegazzjoni tat-tifsira ta' *reversionary bonus* u *terminal bonus*, fost ohrajn. Huwa minnu li dan id-dokument[10] seta' gie moghti lill-ilmentaturi, izda dan huwa dokument li, flimkien mal-*Life Assurance Quotation,* gie ufficjalment mahrug mill-provditur tas-servizz **wara** li l-ilmentaturi kienu digà iddecidew li jiehdu l-polza offruta lilhom. Barra minn hekk, lanqas huwa gust li l-provditur tas-servizz jistrieh fuq din ir-raguni meta r-rapprezentant tieghu ma spjegax b'mod dettaljat x'kienu jfissru dawn il-kliem. Anke kieku li l-ilmentaturi kellhom id-dokument f'idejhom qabel ifirmaw ghall-polza, qajla setghu jifhmu xi jfisser. Fil-mument tal-bejgh tal-polza, l-ilmentaturi ma kinux f'pozizzjoni li jifhmu d-dettalji kollha relatati mal-polza offruta billi

[9] *A fol.* 97
[10] *A fol.* 17

jaqraw dan id-dokument mghoddi lilhom. Hija r-responsabbilità u l-obbligu tal-provditur tas-servizz u r-rapprezentant tieghu li fil-mument tal-bejgh jispjega b'mod semplici d-dettalji kollha tal-polza, partikolarment il-ftehim li qed isir u ghal xiex wiehed qed jiffirma d-dokumenti pprezentati lilu.

Il-provditur tas-servizz ma gab l-ebda prova li dan sar u l-ilmentaturi sostnew li huma strahu fuq il-figuri li beda jsemmilhom ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz. Dawn il-figuri kienu s-*selling point* tal-polza.

L-ilmentaturi kienu cari meta qalu li huma ma kinux jifhmu u qaghdu biss fuq dak li kien qed jghidilhom ir-rapprezentant. Huma wrew fiducja fir-rapprezentant anke minhabba l-hbiberija li huma kienu bnew mieghu. Il-kuntest ta' dan kollu hu li l-ilmentaturi kien minghalihom li qed ihallsu tant flus u, mal-maturità, kienu ser jircievu somma oghla. Kienu konxji li l-istess polza kienet toffrilhom il-kopertura fuq il-hajja, izda zgur li ma kinux konxji tad-dettalji specifici kif tahdem din il-polza, u x'seta' jwassal li mal-maturità, huma ma jihdux is-somma originarjament imwieghda lilhom.

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

Kumpens

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi legittimi u ragonevoli tal-ilmentaturi ma gewx milhuqa. Tul iz-zmien li l-polza damet fis-sehh, l-ilmentaturi dejjem raw li l-*premium* hekk kif dovut minnhom jigi mhallas, sabiex, eventwalment, mal-maturità, tinghata lilhom is-somma imwieghda.

L-Arbitru jrid jasal ghal kumpens li jrid ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif huwa sanzjonat jaghmel espressament permezz tal-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555, filwaqt li jara wkoll li dan ikun ragonevoli.

Meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha kien ta' aktar minn tlieta fil-mija,[11] li fic-cirkustanzi kollha, ma kienx wiehed hazin u, ghalhekk, dan ghandu jigi ikkunsidrat. Dan minbarra l-fatt ukoll

[11] *A fol.* 88

li apparti l-element ta' kopertura fuq il-hajja, l-ilmentaturi ghamlu ukoll, kif kellhom dritt jaghmlu, uzu mill-facilità tal-*Policy Loan* offruta taht l-istess polza.

Barra minn hekk, ma giex ippruvat li l-ilmentaturi setghu investew il-*premium* li kienu qed ihallsu kull sena f'xi investiment iehor li kien ihallilhom aktar qligh u b'hekk garrbu xi telf ta' opportunità (*opportunity loss*).

Ghalhekk, meta qies ic-cirkustanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentaturi hi dik ta' €2,620 b'zieda mas-somma offurta lilhom mal-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-ilmentaturi s-somma ta' elfejn, sitt mija u ghoxrin ewro (€2,620) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €20,152.30[12] u, ghalhekk, thallashom is-somma kumplessiva ta' €22,772.30.

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

[12] *A fol.* 13