Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 008/2021

AS & FS

(l-ilmentaturi)

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-ilmentaturi issottomettew li f'Novembru 1995, ikkommettew ruhhom ghal *Baby Bond policy* mahruga mill-provditur tas-servizz fejn gie miftiehem illi tithallas is-somma ta' Lm360 fis-sena ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena sakemm din l-istess polza timmatura u tilhaq is-somma ta' Lm31,574. Izda, minkejja dan, mal-maturità, qed tigi biss offruta lilhom is-somma ta' €32,027.00.

Huma insistew li fil-ftehim li kien sar dakinhar li gie iffirmat il-kuntratt, ma kien hemm l-ebda hjiel li mal-maturità jista' jkun hemm diskrepanza daqstant kbira fis-somma dovuta lilhom, u dan minkejja li huma dejjem onoraw kull pagament, hekk kif miftiehem, u fiz-zmien stipulat fil-kuntratt. L-ilmentaturi indikaw kif huma fdaw lill-provditur tas-servizz bi flushom sabiex meta jasal iz-zmien, uliedhom ikollhom il-pedament tal-hajja gdida li jkunu ser jibdew ghal rashom

[1] *A fol.* 4

lest, izda issa, irrizulta li dawn ser jaraw inqas min-nofs ta' dak imwieghed originarjament.

Ghaldaqstant, huma qed jitolbu sabiex l-ammont offrut lilhom mal-maturità, jigi rivedut *in linea* ma' dak miftiehem meta nxtrat il-polza hamsa u ghoxrin sena ilu, jigifieri, l-ammont ta' Lm31,574, ekwivalenti ghal €73,547.

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

1. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè *Joint Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit* (*Baby Bond*) bin-numru 27549 mahruga f'isem l-ilmentaturi, ma kinetx 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 ta' Euro 73,547 fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Irid jigi ccarat illi fl-ilment, il-*maturity value* huwa erronjament indikat fl-ammont ta' Euro 32,027. Però, dak l-ammont jirrapprezenta l-valur tal-polza qabel ma immaturat il-polza u, ghalhekk, il-*maturity value* attwali li s-socjetà esponenti kienet già disposta illi thallas huwa dak fl-ammont ta' Euro 33,006.40 u mhux Euro 32,027.

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

2. Illi fl-ewwel lok, l-ammont mitlub 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, 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*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex,

[2] *A fol.* 31

konvenjentement, l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati taghhom.

3. Il-kwotazzjoni 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-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma '*Estimated Maturity Values'* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. 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. *In oltre*, fil-*policy schedule* tal-polza, li giet annessa mal-ilment, jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium*, '*In respect of each premium paid, Lm352.49 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.'*

Ghalhekk, l-ilmentaturi kienu nfurmati 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*. Però, s-socjetà esponenti ipprovdiet garanziji lill-ilmentaturi li r-*reversionary bonuses* li jkunu gew iddikjarati fil-passat, fil-fatt, jithallsu lill-ilmentaturi u, ghalhekk, ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqliq fis-suq. Is-socjetà esponenti fil-fatt ottemprat ma' din il-weghda.

5. Irid jinghad illi anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sal-maturità taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund* (cioè, il-fond illi taghmel parti minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha li llum jaqbzu it-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonalment u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollu tal-polza.

Dan qed jinghad ghaliex l-amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investimenti huwa taht skrutinju mhux biss tal-Bord, 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-MFSA.

6. *In oltre,* hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigu investiti i-*premiums* li jithallsu mill-*'With Profits'* permezz ta' *Chartbook* li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti, www.msvlife.com, li jigi aggornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti *'A simple Guide to the With Profits Fund'.*

7. Is-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrfa ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (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 ta' whud minnhom kienu annessi mal-ilment.

   Fil-fatt, fl-ilment taghhom l-ilmentaturi ma jichdux illi kienu infurmati mis-socjetà esponenti dwar kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Dan minhabba l-fatt illi l-ilmentaturi kienu jircievu minghand is-socjetà esponenti l-*istatements* 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. L-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena, il-*media releases,* kif ukoll l-ittri fuq imsemmija, 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.

8. Illi bhal kull fond iehor ta' investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u ta' assi ohrajn illi gewwa fihom jinvesti l-*MMSV With Profits Fund.* 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. Ghalhekk, 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.

Però, 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 komparabbili fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo.* Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 12,479.38 meta tnaqqas l-*investment premium* li thallsu mill-*maturity value* u, cioè, *return* ta' 3.48%.

9. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentaturi 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. L-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 18,618.68 (Lm7,993).

Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni jghid 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> 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*.' (emfasi mizjud). Kopja tal-polza qed tigi hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1.

Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet

maturity value fl-ammont ta' Euro 33,006.40, ghax hallset il-valur tal-*Policy Account* tal-polza ghax dan, fil-fatt, ecceda l-valur tas-*sum assured.* 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, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

10. 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 indikaw lit-tfal taghhom, SSS, SSS u SSS fix-*Schedule* meta nharget il-polza.

11. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi gewipprezentati 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 ffirmat 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. Kopja ta' dan l-Avviz gie anness mal-ilment.

12. 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 27549, 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 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 fil-mument tal-bejgh tal-polza, kienu gew imwieghedin li mad-data tal-maturità kellhom jircievu s-somma ta' Lm31,574, izda, minkejja li huma dejjem onoraw l-obbligu taghhom

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

billi hallsu l-ammont dovut minnhom kull sena, is-somma offruta lilhom kienet ferm inqas minn dik imwieghda.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz issottometta li l-ammont mitlub mill-ilmentaturi huwa ibbazat fuq stima li saret meta huma xtraw il-polza ilmentata. Indika kif il-kwotazzjoni moghtija lilhom kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u, ghalhekk, ma kinux ammonti garantiti imma *estimated maturity values* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkustanzi ta' dak iz-zmien, u li l-iktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Dan filwaqt li stqarr li l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tal-istess provditur tas-servizz li jiddikjara jew ma jiddikjarax dawn il-*bonuses.*

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, AS ('l-ilmentatur') stqarr li kienu gew avvicinati minn Joe Borg, rapprezentant tal-provditur tas-servizz, sabiex jaghmlu polza bhala investiment ghal matul hajjithom kollha, ghat-tfal taghhom. Qal kif l-iskop taghhom kien li jinvestu ghal uliedhom u, ghalhekk, fdaw lill-provditur tas-servizz meta ntqal lilhom li s-somma li kienu ser jiehdu wara hamsa u ghoxrin sena kienet garantita u ma tista' tinbidel qatt.

Kompla billi sostna li, fil-fatt, anke fil-polza li huma iffirmaw, *"... hemm graph mahduma kif il-flus ghandhom jitilghu matul is-snin u fl-ebda hin u f'dal-graph ma ssemma' li dawn jistghu jinbidlu."*[5]

L-ilmentatur qal li minkejja dan kollu, is-somma offruta lilhom kienet inqas min-nofs. Dak iz-zmien huma ma kinux jifhmu u dejjem hallew f'idejn ir-rapprezentant, li kien spjegalhom li ser jiehdu din is-somma u kien ghalhekk li hadu din il-polza. Qal li huma kontinwament baqa' f'mohhhom li ser jiehdu dik is-somma u staqsa kif tul dawn is-snin kollha hadd ma kkunsidra jikkuntattjahom u jghidilhom li s-somma niezla u forsi jzidu l-*premium* biex ikunu jistghu jiehdu l-

[4] *A fol.* 51
[5] *Ibid.*

istess somma. Stqarr li tant kellhom rashom mistrieha, li s-somma mwieghda lilhom kienet garantita, li matul is-snin, meta bdew jindunaw b'reklamar li l-valur jista' jitla' u jinzel, qalu li dan ma japplikax ghall-polza taghhom.

Fil-kontroezami tieghu, ix-xhud jghid li jhossu ngannat u dan minhabba li insista li giet iggarantita somma lilhom, li giet murija wkoll fuq *graph,* u fl-ebda hin ma gie spjegat lilhom li din l-istess somma mhix sikura. Qal ukoll li meta kien jircievi l-*bonus statements*, ma tantx kien jifhimhom izda, ghalkemm is-somma kien qed jaraha tinbidel kull sena, kien jaraha tiela' u kien ghalhekk jghid li meta jaslu lejn il-hamsa u ghoxrin sena, din kienet ser titla' ghall-valur mistenni. Meta mistoqsi wkoll dwar x'investiment ried jaghmel, l-ilmentatur qal li hadd qatt ma kellmu dwar xi investiment riskjuz, filwaqt li sostna li huma riedu jaghmlu investiment, igemmghu, sabiex la jikbru uliedhom ikollhom xi haga taht rashom u, ghalhekk, f'rashom dejjem kellhom is-somma ta' Lm31,000.

Fl-ahhar nett, l-ilmentatur qal li jaf li kien hemm xi somma li kienet tinghata lilu f'kaz ta' mewt, izda, minkejja il-qligh li hu ghamel minn din il-polza ilmentata, huma baqghu ma hadux is-somma hekk kif giet originarjament imwieghda lilhom.

L-ilmentatrici ikkonfermat dak li xehed zewgha, però, ziedet li huma kienu gew avvicinati minn Joe Borg sabiex jaghmlu din il-polza ilmentata permezz ta' ittra.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehed Joe Borg, il-persuna li biegh il-polza in kwistjoni lill-ilmentaturi, u gie prezentat ukoll l-*Affidavit*[6] ta' Massimo Dimech, *Operations Specialist* tal-istess provditur tas-servizz.

Fix-xhieda[7] tieghu, Joe Borg, stqarr li fiz-zmien tal-polza kien intermedjarju tal-provditur tas-servizz u ghadu hekk sal-lum. Qal li dak iz-zmien, kien sar appuntament mal-ilmentaturi, iltaqa' maghhom, spjegalhom il-polza, tahom il-*quotations*, u wara li kien sar appuntament iehor fejn kellhom xi mistoqsijiet x'jistaqsu, ikkonkludew il-kuntratt.

[6] *A fol.* 72
[7] *A fol.* 53

Hu ammetta li meta giet mibjugha l-polza ilmentata, iz-zmien kien differenti minn dak tal-lum.

Qal li:

"... kellna registri u r-rati biex nohorgu l-quotations; imghaxijiet qatt ma nbidlu; ma kinux jinbidlu. Allura ma konniex niggarantixxu li definitely ser jittiehdu imma konna nghidu li dawn huma l-imghaxijiet, l-imghaxijiet li dejjem kienu u dawn huma l-quotations li konna nohorgu mir-registri tal-Middlesea. U kont nohrog il-quotations 'according to the registers' li kien ikolli f'idejja. U kont nghidilhom li min jaghmel dan iz-zmien b'dan il-premium jasal ghal dawn l-ammonti."[8]

Ix-xhud stqarr li meta biegh il-polza lill-ilmentaturi, tahom ammont li kienu ser jiehdu mal-maturità, liema ammont gie anke ikkonfermat minn *quotation* ufficcjali mahruga mill-provditur tas-servizz li l-ilmentaturi rcevew ma' dokumenti ohrajn. Zied ukoll li dak iz-zmien li biegh il-polza, hu ma kienx qal lill-ilmentaturi li jistghu jitilghu jew jinzlu ghax ma kinitx tezisti dak iz-zmien u dan minhabba li meta kien iltaqa' maghhom, l-imghaxijiet qatt ma kienu jiccaqalqu u kienet

"... kompletament barra mill-portata tal-immaginazzjoni taghna li l-imghaxijiet jistghu jitilghu jew jinzlu."[9]

Fl-istess waqt, qal ukoll li ghalkemm qatt ma kienu jitkellmu fuq imghaxijiet li jistghu jitilghu jew jinzlu, qatt ma qalilhom li kienu garantiti.

Meta muri l-*graph* moghtija lill-ilmentaturi, Joe Borg indika li hu kien jaghmel din it-tip ta' illustrazzjoni ma' kull klijent. Din l-istess *graph* kienet tinkludi r-rati ta' 6.75% u 2.5% li jirraprezentaw ir-*reversionary bonus* u t-*terminal bonus* rispettivament, termini li d-differenza bejniethom kienet anke giet spjegata lill-ilmentaturi.

Hu kkonkluda billi tenna li:

"Imma dak iz-zmien li konna nispjegaw, pre-2001, konna nispjegawh b'certezza li ghalkemm ma nghidux li dawn huma garantiti, jekk jien ser nghidlek, 'Isma', dawn ir-rates ilhom hemm is-snin, dawn qatt ma ccaqalqu and these are what

[8] *A fol.* 54
[9] *Ibid.*

we are projecting ghal dawn is-snin li gejjin,' mhux ser nghidlek li garantiti, ma nistax, imma fl-istess hin lanqas nista' nghidlek li dawn jistghu jitilghu jew jinzlu."[10]

Mill-banda l-ohra, jista' jinghad li l-*Affidavit* ta' Massimo Dimech huwa simili hafna ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment hekk kif pprezentata lill-Arbitru, fejn fil-maggor parti taghha taghti spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza ilmentata. Indika wkoll li l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 12,479.38 meta tittiehed id-differenza bejn l-*investment premium* u l-*maturity value* effettiv, li jfisser *rate of return* ta' 3.48%.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-mod kif il-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentaturi, partikolarment, l-accertazzjoni li huma nghataw f'dak il-mument fir-rigward tas-somma li kellhom jiehdu mad-data tal-maturità.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh din il-polza, x'gie mwieghed u x'eventwalment inghata 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."*[11]

L-Aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-Konsumaturi

Jidher li meta l-legizlatur iddecieda li jahtar Arbitru biex jiddeciedi l-ilmenti tal-konsumaturi fil-qasam tas-servizzi finanzjarji, ried li l-Arbitru jinghata l-ghodda legali sabiex jiddeciedi l-ilmenti f'qafas ta' ligijiet specjali li jirregolaw is-settur finanzjarju kif ukoll billi jaddotta principji ta' ekwità. Dan billi tah certa diskrezzjoni sabiex jiddeciedi l-ilmenti b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust,ekwu u ragonevoli.[12] Apparti li fid-diskrezzjoni tieghu iqis ligijiet, regolamenti, Direttivi, linji gwida, ecc., l-Arbitru jqis ukoll "*l-aspettattivi*

[10] *A fol.* 55
[11] Kap. 555, Art. 19(3)(c)
[12] Kap. 555, Art. 19 (3)(b)

ragonevoli u legittimi tal-konsumatur" fil-mument li "*jsehhu l-fatti li taw lok ghall-ilment*".[13]

Fil-ligi taghna dan huwa kuncett gdid, u l-Arbitru kellu l-okkazjoni li jiddeciedi numru ta' kazi a bazi ta' dan il-kuncett. Fil-qasam tal-ligi tal-konsumatur u fil-qasam tas-servizzi finanzjarji jitqies li hemm zbilanc bejn l-informazzjoni li jkollu l-provditur tas-servizz dwar il-prodott u l-konsumatur li hafna drabi jkollu joqghod fuq dak li jghidlu r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz peress li f'dan il-qasam tidhol hafna il-fiducja li l-konsumatur ikollu f'min ikun qed jaghtih is-servizz.

Ghalhekk, il-provditur tas-servizz ghandu l-obbligu li jara x'lingwa juza waqt il-bejgh tal-prodott u xi jwieghed waqt il-bejgh. Minn dak li jwieghed waqt il-bejgh tista' tinbena aspettattiva fil-konsumatur li twasslu biex jiehu decizjoni jekk jixtrix il-prodott finanzjarju jew le u, galadarba jkun iddecieda li jixtri dak il-prodott, l-aspettattiva li tkun inbnietlu trid tigi irrispettata. Dan johrog kemm minn principji tradizzjonali fil-ligi fejn fil-qasam tal-kuntratti wiehed irid juza l-*bona fede* kollha u jassumi l-obbligi ghal dak li jkun ikkuntratta, kif ukoll fil-qasam tal-ekwità fejn irid jigi stabbilit dak li huwa gust kif jitqies mis-sewwa.

Meta l-legizlatur dahhal il-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta ta certi poteri lill-Arbitru biex jiddeciedi mhux biss fil-kwadru ristrett ta' ligijiet u regolamenti u linji gwida, izda wkoll biex jiddeciedi skont dak li hu gust, ekwu u ragonevoli anke billi jikkunsidra l-aspettativi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur.

F'dan il-kuntest, meta l-Arbitru jigi biex iqis dawn l-aspettattivi ma jridx iqishom b'mod arbitrarju jew kapriccuz, izda fil-kuntest ta' dak li hu gust, ekwu u ragonevoli. Ghalhekk dawn l-aspettattivi jridu jkunu ragonevoli u legittimi. Li konsumatur jahseb li ghandu dritt mhux bizzejjed; lanqas jista' jibni din l-aspettattiva fuq xewqa jew tama li jikseb xi dritt jew vantagg izda tali aspettattiva trid tkun ibbazata fuq fatti konkreti li johorgu mic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.

Il-legizlatur ukoll enfasizza li d-decizjoni tal-Arbitru trid tirreferi ghac-cirkustanzi partikolari tal-kaz u l-merti sostantivi tieghu:

[13] Art. 19(3)(c)

"jiddeciedi u jaghti gudizzju fuq ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, ikun gust, ekwu u ragonevoli ***fic-cirkustanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz****"*.[14]

Ghalhekk l-aspettattiva ragonevoli u legittima trid titwieled f'dan l-ambitu legali. Mela l-Arbitru jrid iqis il-fatti tal-kaz u dawk il-provi li jkunu tressqu quddiemu. Ifisser ukoll li ghalkemm tajjeb li jkun hemm konsistenza fid-decizjonijiet tieghu, *l-Arbitru huwa mistenni li kull decizjoni trid timmira lejn il-fatti partikolari tal-kaz* u mhux marbut b'decizjonijiet precedenti li jkun ta jekk il-fatti tal-kaz ikunu differenti. Dan ifisser li anke r-rimedju u l-kumpens li jaghti iridu jirriflettu c-cirkustanzi partikolari tal-kaz.

Il-Fatti u c-Cirkostanzi partikolari ta' dan il-kaz

Bhala parti mis-sottomissjonijiet lill-Arbitru, il-provditur tas-servizz ipprezenta l-*Affidavit* ta' Massimo Dimech li, kif ikkonferma hu stess fil-kontroezami[15] tieghu, ma kienx prezenti fil-mument li nxtrat il-polza u gew iffirmati d-dokumenti mill-ilmentaturi.

Ghaldaqstant, ghall-fini tal-mod kif il-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentaturi, l-*Affidavit* ta' Massimo Dimech mhux daqstant relevanti. L-iktar xhieda krucjali f'dan il-kaz hija dik tal-ilmentaturi infushom flimkien ma' dik ta' Joe Borg, l-intermedjarju tal-provditur tas-servizz, li bieghilhom il-polza.

Fix-xhieda[16] tieghu, l-ilmentatur stqarr li meta huma kienu gew avvicinati minn Joe Borg sabiex jaghmlu din il-polza bhala investiment ghal uliedhom, intqal lilhom li s-somma li huma kienu ser jiehdu wara hamsa u ghoxrin sena kienet garantita u li din qatt ma tista' tinbidel kif, fil-fatt, anke jidher fi *graph* moghtija lilhom u li turi kif il-flus ghandhom jitilghu matul is-snin. Insista li qatt ma gie msemmi li dawn jistghu jinbidlu.

Mill-banda l-ohra, Joe Borg spjega kif meta ltaqa' mal-ilmentaturi, kien spjegalhom il-polza, tahom il-*quotations,* u kkonkludew il-kuntratt. Dokument[17] principali li gie sottomess, u li huwa miktub bl-idejn minn Joe Borg innifsu, huwa *quotation* li turi l-ghazla li huwa ta lill-ilmentaturi. Din tinkludi l-*premium* li kellu

[14] Art.19(3)(b)
[15] *A fol.* 76
[16] *A fol.* 51
[17] *A fol.* 12

jithallas kull sena flimkien mal-perjodu ta' zmien, it-total ta' *premiums* li kienu ser jithallsu f'dan il-perjodu, is-*Sum Assured,* l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus,* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*. L-ammont li l-ilmentaturi qed jishqu li ntqal lilhom li ser jiehdu mal-maturità huwa proprju dak indikat taht it-titlu *Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* fl-ammont ta' Lm31,000.

Joe Borg xehed li:

"U kont nohrog il-quotations according to the registers li kien ikolli f'idejja. U kont nghidilhom li min jaghmel dan iz-zmien b'dan il-premium jasal ghal dawn l-ammonti."[18]

Enfasizza wkoll li:

"Nghid li meta jien bieghejt il-polza lis-Sinjuri SS tajthom ammont li kienu ser jiehdu fil-maturazzjoni taghha. Dak l-ammont gie kkonfermat minn quotation ufficjali tal-Middlesea li rcevewha mad-dokumenti ...".[19]

Zied jghid ukoll li:

"Imma dak iz-zmien li konna nispjegaw, pre-2001, konna nispjegawh b'certezza li ghalkemm ma nghidux li dawn huma garantiti, jekk jien ser nghidlek, 'Isma', dawn ir-rates ilhom hemm is-snin, dawn qatt ma ccaqalqu and these are what we are projecting ghal dawn is-snin li gejjin,' mhux ser nghidlek li garantiti, ma nistax, imma fl-istess hin lanqas nista' nghidlek li dawn jistghu jitilghu jew jinzlu."[20]

Minn dawn id-dikjarazzjonijiet l-Arbitru jasal ghall-konkluzjoni li filwaqt li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ma kienx qed jaghti garanzija assoluta li l-ammont muri lilhom kien fil-fatt ser jinghata lira b'lira, minn naha l-ohra bena aspettattiva legittima u ragonevoli fihom li jekk ma jiehdux dik is-somma kollha, is-somma li kellhom jiehdu kellha tkun qribha.

---

[18] *A fol.* 54
[19] *Ibid.*
[20] *A fol.* 55

Saret referenza ghal *graph* li kienet giet ukoll moghtija lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh, xi haga li Joe Borg ammetta li kien jaghmel b'mod regolari ma' kull klijent.

B'referenza ghal din, l-ilmentatur xehed li:

"Meta jigi bniedem li qed jiggarantilek somma, qed jurik graph kemm ser tiehu u fl-ebda hin u mod ma spjegalna li dan l-ammont mhuwiex sikur, jiena nhossni ingannat."[21]

Joe Borg indika li dak iz-zmien, fuq il-*graph* moghtija lill-klijenti tieghu, kien jikteb ir-rata tar-*reversionary bonus* u tat-*terminal bonus* li f'dan il-kaz kienet ta' 6.75% u 2.5% rispettivament.

Meta tinghata harsa lejn din il-*graph,*[22] din tinkludi diversi figuri, li minkejja li ma tinkludi l-ebda spjegazzjoni ta' x'dawn jirrapprezentaw, ma jistax ma jigix innutat li din il-*graph* tmur f'direzzjoni wahda, dik li dejjem tiela'.

B'referenza ghar-rati li kien indikalhom, Joe Borg spjega li:

"Meta ltqajt mas-Sinjuri SS fl-1996, l-imghaxijiet qatt ma kienu jiccaqalqu. Jigifieri ahna kienet kompletament barra mill-portata tal-immaginazzjoni taghna li l-imghaxijiet jistghu jitilghu jew jinzlu. Qatt ma kienu ccaqalqu. Ma konniex nahsbu li dawn setghu jinzlu. Jiena qatt ma ghidt li kienu garantiti, però, qatt ma konna nitkellmu fuq imghaxijiet li jistghu jitilghu jew jinzlu ghax ma kinitx dak iz-zmien tezisti."[23]

Minn dan kollu jirrizulta b'mod car lill-Arbitru li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ma tax garanziji assoluti, imma anke hu kien jifhem li, sa dakinhar li kien qed ibiegh il-polza, dawk il-figuri jew qrib taghhom kienu qed jintlahqu u dik kienet kemm l-aspettattiva tieghu kif ukoll l-aspettattiva tal-ilmentaturi. Dan ifisser ukoll li dak li xehdu l-ilmentaturi gie ikkorroborat mill-istess rapprezentant tal-provditur tas-servizz. Dawn kienu l-weghdi li kienu qed jinghataw l-ilmentaturi u li fuqhom bnew l-aspettattivi legittimi taghhom; dawn il-weghdi jridu jigu onorati.

[21] *A fol.* 53
[22] *A fol.* 66
[23] *A fol.* 54

Joe Borg indika li d-dettalji fil-*quotations* kienu ibbazati fuq ir-registri moghtija lilhom mill-provditur tas-servizz innifsu.

Il-provditur tas-servizz kien jaf il-mod preciz kif tahdem din il-polza – fi ftit kliem, kien jaf li hemm ir-rati involuti u mhux sempliciment kuntratt fejn klijent ihallas ammont u mal-maturità jircievi ammont iehor. Ghalhekk, kellu jkun kawt meta johrog stima. Il-provditur tas-servizz kellu juza d-diligenza mehtiega meta johrog stima ghax zgur li, ghalkemm ir-rata ma kinitx qed tvarja dawk iz-zminijiet, kellu l-gharfien necessarju li jifhem li dawn ir-rati setghu jinbidlu fuq perjodu twil ta' zmien sa meta kellha timmatura l-polza, peress li l-andament tal-investimenti sottostanti seta' jvarja.

Min-naha l-ohra, din id-dinamika ta' kif tahdem il-polza ma kinetx fl-gharfien tal-ilmentaturi li ma kinux jifhmu f'dan il-qasam..

Mid-dikjarazzjonijiet li ghamel Joe Borg stess 'il fuq ikkwotati f'din id-decizjoni, bena aspettattiva kbira fl-ilmentaturi li s-somma li kellhom jiehdu mal-maturità kellha tal-anqas tqarreb is-somma ta' Lm 31,000.

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 sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

Kif digà intqal, l-Arbitru jhoss li l-aspettattivi legittimi u ragonevoli tal-ilmentaturi ma gewx milhuqa mill-provditur tas-servizz, u ghal dan iridu jaghtu rimedju. Din l-aspettattiva kellha twassal lill-ilmentaturi biex meta jikbru uliedhom, ikollhom xi haga taht rashom bil-qies li gie mwieghed lilhom.

F'dan il-kaz partikolari, l-Arbitru ghandu provi cari u ammessi mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz innifsu li s-somma li kellhom jiehdu l-ilmentaturi kellha tqarreb is-somma ta' Lm31,000. Fi kliemu stess, dik is-somma ma kinetx garantita u, ghalhekk, l-Arbitru ma jistax jaghti dik is-somma b'mod preciz. Però, biex ikun gust, ekwu u ragonevoli, l-Arbitru ma jistax jaghti somma li titbieghed wisq minnha ghaliex, kif spjegat aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-aspettattiva li nbniet fl-ilmentaturi kienet wahda kbira.

Però, l-Arbitru jrid iqis ukoll li l-polza kellha garanzija fuq il-hajja u anke certi vantaggi li ssemmew mill-provditur tas-servizz fir-risposta tieghu. Dawn ukoll iridu jittiehdu in konsiderazzjoni meta jigi stabbilit l-ammont tal-kumpens.

Ghalhekk, meta qies dawn ic-cirkostanzi kollha, l-Arbitru jhoss li l-kumpens li ghandu jinghata f'dan il-kaz partikolari, a bazi ta' dak li hu gust, ekwu u ragonevoli, ghandu jkun fl-ammont kumplessiv ta' sebgha u sittin elf ewro (€67,000).

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 kumplessiva ta' sebgha u sittin elf ewro (€67,000).

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