Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 072/2022

RT

('l-ilmentaturi')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tal-14 ta' Marzu 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentaturi issottomettew li f'April 1997 kienu marru l-fergha tal-*Bank of Valletta plc* biex isarrfu xi cekkijiet u l-kaxxier kien issuggerielhom li jitkellmu mal-kollega tieghu, Josette Debono, li kienet ukoll *sales representative* tal-provditur tas-servizz. Josette Debono kellmithom dwar mezz kif huma setghu ifaddlu permezz ta' hlas ta' *premium* annwali u eventwalment is-somma tikber b'mod attraenti.

Hi hajrithom johorgu zewg poloz, wahda f'isimhom ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena, u l-ohra fuq il-hajja tat-tarbija taghhom ghal perjodu ta' tletin sena.

L-ilmentaturi indikaw li l-ewwel polza hi l-mertu ta' dan l-ilment.

Qalu li tathom *quotation* filwaqt li spjegatilhom li huma kellhom ihallsu l-*premium* ta' Lm200 kull sena, u li parti minn dan il-*premium* kien ser ikoprihom f'kaz ta' mewt ta' xi hadd minnhom, anke b'mod accidentali, u dan ghas-somma

[1] P. 1

ta' Lm4,104. Barra minn hekk, gie spjegat lilhom li matul il-hamsa u ghoxrin sena li huma kienu ser ihallsu *premia* totali ta' Lm5,000 , mal-maturità tal-polza , jekk jittiehed kont tal-*bonuses* annwali kif ukoll dak finali, kienu ser jiehdu s-somma li kienet stmata li tammonta ghal Lm16,518.

L-ilmentaturi iddikjaraw li fl-ebda hin ma ntqal lilhom li hemm xi kundizzjoni jew cirkostanza li rizultat taghha din is-somma kkwotata setghet tvarja b'mod materjali. Huma accettaw li jaghmlu l-polza offruta lilhom, u dejjem hallsu l-*premium* annwali dovut minnhom fil-hin.

L-ilmentaturi ammettew li huma kienu jircievu l-*annual statements*, u kemm-il darba kien jghaddilhom minn mohhhom li dak li nghataw x'jifhmu ma kienx ser isehh, izda meta kienu jistaqsu dwar dan ma' xi rapprezentant f'xi fergha tal-*Bank of Valletta*, kien dejjem jinghad lilhom li jridu jaraw kif ser ikunu l-figuri la jghaddi l-perjodu kollu tal-polza. Kienu wkoll infurmati dwar *surrender charges* li kienu japplikaw f'kaz li jcedu l-polza qabel din timmatura.

Huma ilmentaw li s-somma li mal-maturità kienu gew mgharrfa li ser ikunu intitolati ghaliha kienet ferm inqas minn dak li ntqal lilhom originarjament fejn bhala valur tigi biss 45.3% tas-somma indikata lilhom fid-data tal-bejgh tal-polza. Insistew li d-differenza bejn dak prospettat lilhom u dak attwali hija avarija kbira wisq u bl-ebda mod ma taqa' ragonevolment fil-parametri tal-kelma *'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-sena ta' dak li qalu l-qrati taghna li "ukoll f'dik il-fazi pre-kontrattwali ghandha parti sinifikattiva l-buona 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".[2]

c. *L-agir taghha ma lahaqx l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur li jippretendi li, jekk tinghata "estimate" jew "quotation" jew "illustration", sia waha orali u informali, u sia b'mod formali, ta' kemm kellu jircievi meta timmatura polza, ir-rizultat attwali ta' €17,434.97 ma* ***jkollux avarija negattiva ta' 55%*** *mac-cifra relatata ta' Lm16,518 jew €38,478 li nghata fil-mument tal-bejgh;*

ii. *Jiddikjara u jiddeciedi li s-socjetà konvenuta tigi ordnata li tottempra mal-impenji taghha skont il-Quotation li harget hija stess, jigifieri li thallas l-'estimated maturity sum' ta' Lm16,518.47, ekwivalenti ghal €28,478, jew somma ohra verjuri li taqa' fil-konfini tal-kelma 'estimated' tal-istess somma;*

iii. *Jiddikjara u jiddeciedi li s-socjetà konvenuta thallas lill-esponenti danni kkawzati minn nuqqas ta' qliegh u dan billi jithallas imghax bir-rata legali mid-data tal-maturità tal-polza jigifieri tal-25 t'April 2022 sad-data tal-hlas effettiv, jew kif l-Onorabbli Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji jidhirlu xieraq, ekwu, gust u opprtun.*

iv. *Bl-ispejjez kontra s-socjetà konvenuta;*

...'.[3]

Ra t-twegiba[4] tal-provditur tas-servizz:

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro17,434.97 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, il-*Joint Endowment Assurance with Profits including Accidental Death Benefit u Funeral Expenses Benefit* (*Lifelink Growth*) bin-numru 35723 mahruga f'isem u fuq il-hajja tal-ilmentaturi ghal 25 sena, ma kinetx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value including reversionary u*

[2] ***Raymond u martu Redenta Camilleri vs Touring Mediterranean Ltd***, Qorti tal-Appell, Appell Numru 240/2008/2, deciz 6 t'Ottubru 2010, Onor Imhallef P. Sciberras
[3] P. 4
[4] P. 40

terminal bonus kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite *Bank of Valletta plc* (*Bancassurance Office*) 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' Euro38,478 (Lm16,518.47) jew somma ohra li taqa' fil-konfini tal-kelma "*estimated*" tal-istess somma fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

2. Is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentaturi soffrew xi danni u ghalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur taghhom, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilhom ma jistax ikun dak li qed jitolbu l-ilmentaturi. Dan l-ammont huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentaturi xtraw il-polza *de quo* u mhux fuq xi garanzija bil-miktub da parti tas-socjetà esponenti. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura, ifisser li l-*Estimated Maturity Value inlcuding 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 jinfthemu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentaturi jivvantaw l-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"* bbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi 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 skont il-*good market practice* ta' dak iz-zmien u mhux sempliciment fuq opinjoni tas-socjetà esponenti u ghalhekk agixxiet in *bona fede* u mhux kif qed jallegaw l-ilmentaturi.

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

   1. L-ilmentaturi jirreferu ghall-*avarija attwali bejn din l-istima li tat is-socjetà konvenuta u l-valur attwali tal-maturità tal-polza huwa aktar minn 55% inferjuri ghal dik ipprospettat"* sabiex jergghu jenfasizzaw xi allegat nuqqas min-naha tas-socjetà esponent. Però, din mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* originali u l-valur attwali tal-investiment meta immaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentaturi taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentaturi u mhux abbazi ta' xi decizjoni unilaterali, kif donnu jixtiequ jimplikaw l-ilmentaturi.

   2. Is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentaturi jippruvaw jargumentaw li f'kuntest ta' stimi ta' din ix-xorta, jista' ikun hemm xi percentagg li jista' jitqies ragjonevolent accettabbli ghad-differenza bejn stima u valur attwali. Fi kwalunkwe kaz, l-ebda parametru ghal differenza li tista' tkun ragjonevoli ma qatt gie maqbul bejn il-partijiet koncernati. Illi ghandu jinfthiehem carament illi l-*'estimated bonus rates'* (isimha maghha) mhumiex garntiti u lanqas ma huma il-massimu jew il-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom. **<u>L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijet – indikazzjonijiet ta' kif jista' ikun qed imur l-andament tal-investimenti</u>**. Kif jaf kulhadd l-investimenti jistghu jitilghu kif ukoll jinzlu fil-valur taghhom.

   3. In oltre, irid jinghad illi fil-*quotation* kien hemm distinzjoni bejn *reversionary bonuses u terminal bonuses* u li s-socjetà esponenti ma kinetx obbligata li thallas it-*terminal bonuses* hekk kif indikat bil-kliem *"if any"*. Ghalhekk, is-socjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-ilmentaturi li mal-maturar tal-polza in kwistjoni kienu ser jircievu l-ammont ta' Euro 38,478 ghax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-*Terminal Bonus* illi forsi ma kienx ser jithallas fuq l-immaturar tal-polza. Fil-fatt, l-*<u>Estimated</u> Maturity Value including*

Reversionary Bonus kien hafna inqas u, cioè, fl-ammont ta' Lm12,013.43. Ghalhekk, l-ilmentaturi ma jistghux jghidu illi l-*quotation* ma kinetx kundizzjonata ghax fil-fatt kien hemm il-kliem *"estimated"* u *"illustration"* kif ukoll il-kliem *"if any"* hdejn il-kliem *"estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses".* Ghalhekk ma kien hemm l-ebda garanzija bil-miktub.

4. Irid jinghad ukoll illi fil-*policy schedule* tal-polza, li giet annessa ma' l-ilment, jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium "In respect of each premium paid, Lm184.40 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 mill-bidu tal-polza, l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Dan ikompli juri illi s-socjetà esponenti tat bizzejjed informazzjoni lill-ilmentaturi li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghal kuntrarju ta' dak li l-ilmentaturi allegaw fl-ilment taghhom.

5. 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 illum jaqbzu t-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonali 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. Inoltre, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' "*With-Profits*" hija tali li d-d-decizjoni tal-investiment tittiehed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' jsir paragun mal-*Unit-Linked products* li joffru l-facilità li d-decizjoni tal-investimenti tittiehed direttament mill-assikurat imma mbaghad din m'ghandha l-ebda garanzija. B'kuntrast taht il-metodu ta' "*With-Profits*", il-kumpanija tal-

assigurazzjoni tiehu l-piz tad-decizjoni tal-investiment u **tipprovdi wkoll il-garanziji li l-*bonus* li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqlieq fis-suq.** Ghalhekk, minkejja l-krizi finanzjarja li laqtet is-suq internazzjonali u minkejja li l-kundizzjonijiet ekonomici ma jkunux daqstant favorevoli f'dan il-mument ta' krizi, is-socjetà esponenti xorta wahda ma naqsitx milli tonora l-obbligu taghha li thallas il-*bonuses* hekk kif iddikjarathom ta' kull sena. Is-socjetà esponenti dejjem agixxiet b'mod responsabbli. Fil-fatt, l-ilmentaturi kienu ben sodisfatti bil-bonuses li kienu qed jigu iddikjarati mill-MSV matul is-snin kif iddikjaraw fil-questionnaire kopja ta' liema hija hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1.

7. Is-socjetà esponenti tixtieq taccenna ukoll illi **hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigi investit il-*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".*

8. Irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf 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* u kif din kienet qed tikber minn sena ghal ohra, permezz tad-*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* (kopja ta' xi *bonus statements* u *media releases* huma hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV2).

Fil-fatt, fil-*questionnaire* li giet mimlija mill-ilmentaturi stess fl-1 ta' Lulju 2016, l-ilmentaturi urew li kienu konxji bil-*bonus rates* li kienu qed jigu iddikjarati mis-socjetà esponenti u ddikjaraw li MSV kienet tiddikjara *"excellent bonus rates"* u dan kuntrarjament ghal dak li qed jghidu l-ilmentaturi fl-ilment taghhom. Ghalhekk, skont il-*questionnaire*, l-

ilmentaturi kienu konxji dwar kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni u f'Lulju 2016 hassew illi kienet sejra eccellenti. Barra minhekk, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena u l-*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.

9. Irid jinghad ukoll illi bhal kull fond iehor ta' investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqlieq 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 ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat mhuwiex garanzija tal-futur.

10. 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 il-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-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investiment komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo* ghax l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 65,696.56 u *average gross rate of return ta' 3.55%.***

11. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll **tkopri r-riskju tal-mewt** kif ukoll tal-***accidental death*** tal-ilmentaturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, **liema koperturi ovvjament ghandhom 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 u beneficcju addizzjonali fil-

kaz ta' mewt accidentali qabel il-maturità tal-polza. **L-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 9,559.75 (Lm4,104) fil-kaz ta' mewt li ma jkunx sehh minhabba incident u beneficcju addizzjonali fl-ammont ta' Euro 9,559.75 (Lm4,104) (cioè, ammont globali ta' Euro 19,119.50 fil-kaz ta' mewt minhabba incident).**

Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni jghid b'mod car illi *"The **COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) 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."* (emfazi mizjud).

Kopja tal-polza giet annessa mal-ilment. Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 17,434.97. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis ricenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra *"il-Maturity Value"* hieles mit-taxxa, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb, kif fil-fatt ammettew l-ilmentaturi stess f'Lulju 2016, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

12. Illi minkejja illi l-polza in kwistjoni fiha element ta' investiment, kif gie spjegat ampjament hawn fuq, ma jfissirx illi din il-polza b'xi mod jew iehor hija regolata mill-Att dwar Servizzi ta' Investiment (Kap. 370 tal-Ligijiet ta' Malta) u regolamenti maghmula taht dan l-Att. Semmai, il-polza in kwistjoni ghandha tigi regolata mill-Att dwar il-Kummerc tal-Assigurazzjoni (Kap. 403 tal-Ligijiet ta' Malta) u regolamenti maghmula taht dan l-Att. Barra minn hekk, wiehed ghandu jiehu in konsiderazzjoni r-regolamenti applikabbli fil-mument ta' meta sar il-kuntratt tal-assigurazzjoni mal-ilmentaturi u mhux ir-regolamenti ta' issa. 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 tas-sena 1995.

F'dan il-kuntest, tixtieq tirreferi ukoll ghat-Taqsima VII u VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) li qed jaghmlu referenza ghaliha l-ilmentaturi u taccenna illi din ma tapplikax ghall-kaz odjern minhabba illi ai termini tal-artikolu 45(3) tal-Kap. 378, id-dispozizzjonijiet tat-Taqsima VII tapplika biss ghal kuntratti maghmula jew esegwiti wara l-bidu fis-sehh ta' dawn l-artikoli. Peress illi t-Taqsima VII dahlet fis-sehh fis-sena 2000 u l-polza inbieghet fis-sena 1997 allura ma jista' jkun hemm l-ebda dubju li dawn l-artikoli mhux applikabbli ghall-kaz in kwistjoni.

13. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ebda dokument taht il-polza ma jikkontjeni klawzoli mhux gusti jew espressjonijiet projbiti ai termini ta' l-Artikolu 44(1) tat-Taqsima VII tal-Kap. 378 fuq imsemmija kif allegat mill-ilmentaturi. Barra minhekk, l-ilmentaturi ma kienux sufficjentement cari u espliciti dwar liema espressjonijiet uzati mis-socjetà esponenti ma kienux allegatament gusti u dan juri l-fatt illi din l-allegazzjoni kif ukoll l-allegazjzoni illi l-agir tas-socjetà esponenti huwa wkoll abbuziv u illegali ai termini tal-Artikolu 45 tal-Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta huma ghal kollox frivoli u vessatorji. Fil-fatt, is-socjetà esponenti tixtieq tirreleva illi minhabba din l-ambigwità da parti tal-ilmentaturi, kien difficli ghaliha biex taghmel difiza akkurata kontra dawn l-allegazzjonijiet.

14. In oltre, ma jistax jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet involuta f'xi prattici kummercjali 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-polza. Barra minn hekk, ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-ilmentatur ghax il-polza in kwistjoni kienet intiza biex tinbiegh lil individwi bhal ma huma l-ilmentaturi u ghalhekk is-socjetà esponenti ma kinetx ipprojbita milli tbiegh il-polza in kwistjoni lill-ilmentaturi.

15. Barra minn hekk, hemm talba da parti tal-ilmentaturi ghall-imghaxxijiet mid-data tal-maturità tal-polza in kwistjoni. F'dan ir-rigward, irid jinghad illi s-socjetà esponenti kienet disposta sabiex thallas il-*maturity value* meta dan kien dovut u li kienu l-ilmentaturi li irrifjutaw li jircievu l-hlas

tal-istess u ghalhekk is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi hija m'ghandhiex tbati sabiex thallas imghaxijiet fuq ammonti li kienet già disposta thallas.

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, illi huma dak li huma, ipprova 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 35723, ma kinetx inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi jew ingannathom; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentatur fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi u m'ghandha thallas ebda imghaxxijiet 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.

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[5].

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. Irid jara wkoll x'kienu l-aspettattivi legittimi tal-konsumatur meta accetta li jixtri l-prodott mertu ta' dan il-kaz.

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

Ghall-ilmentaturi xehdet[6] Marie Louise Borg fejn qalet li f'April 1997, meta t-tifel kellu biss tliet snin, marru l-bank biex isarrfu xi cekkijiet li huma kellhom, u dak il-hin staqsew lill-kaxxier sabiex jifthu kont bankarju ghat-tifel taghhom. Hu

[5] Kap. 555, Art. 19(2)(b)
[6] P. 57

staqsiehom jekk jikkunsidrawx jippruvaw *life insurance*. Ammettiet li dak iz-zmien huma ma kellhomx esperjenza ta' *life insurance* u ma kienu jafu lil hadd li kellu, u indikat lill-kaxxier li hi ma kellha idea ta' xejn fuq dan is-suggett. Ghal dan, irreferiha mal-kollega tieghu, Josette Debono, li kellmithom u offritilhom il-polza in kwistjoni.

L-ilmentatrici stqarret li Josette Debono staqsiethom kemm setghu iwarrbu fis-sena, u minhabba li dak iz-zmien hi ma kinitx tahdem u zewgha kien biss bil-paga minima, infurmawha li kulma setghu iwarrbu kienu Lm200 fis-sena u, ghalhekk, talbuha biex tahdimielhom fuq dak l-ammont.

Qalet li *"... l-offerta li tatna pingithielna vera sabiha ghax qaltli Lm200 ghal 25 sena, jekk torbothom, jitilghu ghal Lm5,000. Qaltli dawk il-Lm5,000, inti meta qed tinvestihom, mhux ser tiehu lura Lm5,000, ser tiehu lura fuq Lm16,000 jekk ma tmisshomx qabel dik id-data.'*[7]

Iddikjarat li tant giet impingija stampa sabiha, li hi u zewgha hargu zewg poloz f'daqqa, wahda ghat-tifel u ohra ghalihom.

L-ilmentatrici insistiet li r-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz qatt ma semmitilha li s-somma ta' Lm16,000 setghet tvarja b'mod sostanzjali. Minkejja li kienet konxja tal-fatt li dak li nghata lilha kienet kwotazzjoni, hi tippretendi li kwotazzjoni tvarja b'5%. Tenniet li kien proprju minhabba din is-somma partikolari li l-polza offruta lilhom ghogbithom ghax qaltilhom li jekk ma jmissuhomx, bil-*bonus*, daqshekk jitilghu. Insistiet li ghalihom, dawn kienu *savings*, anke minhabba li r-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz qatt ma qaltilhom bir-riskji involuti u li s-somma referuta setghet tvarja b'dan il-mod.

Ix-xhud stqarret ukoll li mir-rendikont annwali li kienet tircievi, innutat li s-somma qed tvarja u kemm-il darba staqsiet dwar dan. Qalet li kien hemm xi sentejn partikolari, fl-2011 u fl-2018, fejn ir-rata nizlet taht it-3%. Kien dejjem jintqal lilha li ma tistax taraha hekk ghaliex kien hemm ukoll il-*bonus* finali.[8]

L-ilmentatrici ammettiet ukoll li f'Novembru 2016, kienet irceviet *questionnaire* volontarju minghand il-provditur tas-servizz u li hi rrispondietu b'mod favorevoli hafna u, fost ohrajn, sahqet li ghamlet dan minhabba li meta kellha xi dubji u

---

[7] *Ibid*.
[8] P. 58

tkellmet mal-provditur tas-servizz jew ir-rapprezentanti tieghu, dejjem accertawha li fl-ahhar tal-polza kien ser ikollha rizultat pozittiv.

Ix-xhieda tal-ilmentatrici giet ikkorroborata minn zewgha. Ikkonferma li hu kien ukoll prezenti fil-mument tal-bejgh tal-polza izda m'ghandu xejn aktar xi jzid ma' dak li xehdet martu.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehed Victor Farrugia, *Chief Operations Officer*, permezz ta' *Affidavit*.

Fl-*Affidavit*[9] tieghu, Victor Farrugia ta spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza in kwistjoni. Enfasizza fuq l-element ta' investiment tal-polza, u insista li l-*quotation* moghtija lill-ilmentaturi kienet biss stima u ma kinux ammonti garantiti minhabba li l-figuri kkwotati kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien.

Stqarr kif il-provditur tas-servizz ottempra mal-obbligi tieghu minhabba li kien dispost ihallas il-*maturity value* attwali li huwa ferm iktar mill-*investment premium* u li jirrizulta fi gwadann ta' Euro 6,696.56.

Barra minn hekk, Farrugia insista dwar il-fatt li l-ilmentaturi kienu kontinwament jigu mgharrfa bl-andament tal-polza, hekk kif kienu kull sena, jigu mibghuta *Bonus Statements* li jelenkaw ir-rati tal-imghax li kienu jigu kreditati lill-polza in kwistjoni. B'referenza ghal dan, ix-xhud indika ukoll kif permezz ta' *questionnaire* kompluta minnhom stess f'Lulju 2016, l-ilmentaturi issottomettew li l-provditur tas-servizz kien qed jiddikjara *'excellent bonus rates'* filwaqt li ma urew l-ebda dispjacir bhal dak allegat fl-ilment fir-rigward tal-*bonus rates* dikjarati sa dak iz-zmien.

Kunsiderazzjonijiet

F'dan l-ilment, l-ilmentaturi qajjmu diversi aggravji u l-Arbitru jinnota li ma ngabux provi bizzejjed sabiex jigi ippruvat illi:

- l-provditur tas-servizz ma mexiex mal-obbligi kuntrattwali tieghu;

[9] P. 67

- li l-agir tal-provditur tas-servizz kien nieqes mill-*bona fede;*

- li l-provditur tas-servizz ikkawza danni lill-ilmentaturi.

Ghalhekk l-Arbitru qed jichadhom.

L-Arbitru se jiffoka fuq il-kwistjoni jekk il-provditur tas-servizz holoqx aspettattivi legittimi fil-konsumatur u dawn l-aspettattivi gewx onorati jew le.

L-Arbitru hu marbut bil-ligi li jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li fil-fehma tieghu hu gust, ekwu u ragonevoli **fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.**[10]

L-ilmentaturi qed jghidu li dak li gie mwieghed lilhom waqt il-bejgh ma giex onorat meta l-polza immaturat.

Ghalhekk, l-Arbitru jrid jara jekk intlahqux *'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.'*[11]

Kif ser jinghad aktar 'il quddiem f'din id-decizjoni, dan il-kaz huwa differenti minn ohrajn li l-Arbitru digà iddecieda.

Fl-ilment taghhom, l-ilmentaturi stqarrew li r-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz *'... spjegatilhom kif matul 20 sena huma ser ikunu hallsu premia totali ta' Lm5,000 u li gheluq il-polza, meta wiehed jiehu kont kemm tal-bonuses annwali kif ukoll dak finali, huma jiehdu s-somma li kienet stmata li tkun Lm16,518.'*[12]

Insistew li qatt ma qaltilhom bl-ebda kundizzjoni jew cirkostanza li rizultat taghha din is-somma prospettata setghet tvarja b'mod materjali.

Tant kienu konvinti minn dak li ntqal lilhom, li huma ddecidew li jiehdu zewg poloz, dik ilmentata, u ohra fuq il-hajja tat-tifel taghhom.

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici ikkonfermat ukoll li kien gie mfiehem lilhom li l-polza offruta kienet investiment *'... u ghalhekk, tatna kwotazzjoni fuq l-*

[10] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)
[11] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[12] P. 1

investiment. Hi qaltilna li jekk inhalluha sal-ahhar niehdu l-bonus. Nghid li qaltilna li jista' ivarja fuq il-kwotazzjoni, li fhimna li tkun xi 5%.'[13]

Insistiet li *'... qatt ma semmiet li seta' ivarja b'dan il-mod sostanzjali li varja.'*[14]

L-Arbitru m'huwiex konvint minn din id-dikjarazzjoni li l-ilmentaturi kienu qed jistennew rata ta' 5% fis-sena. Dan ghaliex kif irrizulta f'dan il-kaz mill-istqarrijiet tal-ilmentatrici, hi marret tilmenta mal-provditur tas-servizz meta fl-2011 ir-rata tal-*bonus* nizlet taht it-3%. Jidher car ukoll li l-ilmentaturi kienu konxji li l-polza kienet tizdied jew tonqos fil-valur skont ir-rati tal-*bonus* li jigu ddikjarati fis-sena. Dan ghaliex anke fi kliem l-ilmentatrici stess hija kienet issegwi sew ir-rati tal-*bonus* kif jigu ddikjarati fis-sena. Ghalhekk, l-Arbitru m'huwiex konvint li waqt il-bejgh issemmew biss il-figuri kif l-ilmentaturi jridu lill-Arbitru jifhem.

Galadarba l-ilmentaturi kienu qed isegwu daqshekk mill-qrib l-andament tal-*bonuses*, l-Arbitru ghandu ghalfejn jifhem anke fuq bazi ta' probabbilità, li waqt il-bejgh ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz semmiet kif tahdem il-polza u li l-valur jizdied jew jonqos skont ir-rati ta' *bonuses* iddikjarati.

L-ilmentatrici stqarret li *'... mir-rendikont li kont nircievi kont rajt li s-somma qed tvarja u mort nistaqsi kemm-il darba'.*[15]

Ir-rendikont li qed tirreferi ghalih l-ilmentatrici huwa l-*Bonus Statement* li kien jigi mibghut kull sena mill-provditur tas-servizz fejn, fost ohrajn, kien jinkludi r-rata tal-*bonus* dikjarata mill-provditur tas-servizz ghal dik is-sena. Evidentement u kif inhu gust, l-ilmentaturi kienu qed izommu rendikont tal-andament tal-polza skont il-*bonuses* dikjarati. Hi stess ikkonfermat li kien hemm xi snin partikolari fejn ir-rata tal-*bonus* dikjarata kienet nizlet taht it-3% u kienet ukoll marret tistaqsi dwar dan lill-provditur tas-servizz jew rapprezentanti tieghu.

Hi qalet *'... kien hemm xi sentejn fejn il-persentagg nizel taht it-3% - fl-2011 u fl-2018 – u nghid li mort f'dawk id-dati partikolari u ghidtilhom ghax kont inkwetata meta rajt li l-persentagg tal-imghax waqa' daqshekk baxx.'*[16]

---

[13] P. 59
[14] *Ibid.*
[15] P. 58
[16] P. 58

Izda, meta tinghata harsa lejn it-tabella[17] li l-provditur tas-servizz ipprezenta lill-ilmentaturi li tittratta r-rati tal-*bonus* dikjarati tul is-snin, l-Arbitru jinnota li sas-sena 2011, jigifieri, meta l-ilmentaturi innutaw li r-rata tal-*bonus* kienet nizlet taht it-3%, kien hemm snin qabel fejn din l-istess rata kienet anke inqas min-nofs dik dikjarata fl-ewwel snin tal-polza. Fil-fatt, mis-sena 1995 sas-sena 1998, ir-rata ddikjarata kienet dik ta' 6.75% li - u minkejja li din telghet ghal 7% fl-1999 - din nizlet ghal 3.60% fis-sena 2003 u anke ghal 3.25% fl-2009 u fl-2010.

Jidher li l-ilmentaturi inkwetaw biss meta din l-istess rata nizlet taht it-3% fl-2011 izda ma jidhirx li kien inkwetanti ghalihom meta r-rati dikjarati kienu inqas min-nofs ta' dak dikjarat fil-bidu tal-polza. Dan ghaliex, minbarra li dan kien digà sehh qabel l-2011, fis-sena 2016, l-ilmentaturi accettaw li jimlew *questionnaire*[18] mibghuta lilhom mill-provditur tas-servizz fejn gew mistoqsija jaghtu informazzjoni dwar il-livell ta' sodisfazzjoni bis-servizzi moghtija lilhom.

F'din il-*questionnaire,* l-ilmentaturi intalbu jindikaw kemm huwa probabbli li huma kienu jirrakkomandaw lill-provditur tas-servizz lil xi hbieb jew kollegi. Huma immarkaw in-numru 10, li huwa estremament probabbli – *'extremely likely'*, bir-raguni moghtija minnhom tkun ***'For the excellent bonus rate throughout the years.'***

Dan ifisser li r-raguni principali ghalfejn l-ilmentaturi kienu jirrakkomandaw lill-provditur tas-servizz lil haddiehor hija specifikament minhabba r-rati tal-*bonus* dikjarati tul is-snin. F'dan l-istess *questionnaire,* ir-ragunijiet relatati mal-kwalità tas-servizz moghti mill-provditur tas-servizz gew wara.

Fil-mument li gie komplut dan il-*questionnaire,* il-polza kienet fl-ahhar ftit snin qabel din timmatura. F'dik is-sena partikolari, ir-rata kienet ta' 3.15%, izda ghal xi zmien kienet digà nizlet ghal ftit iktar minn 2% meta kkomparat mas-6.75% li rcevew fl-ewwel snin u, iktar minn hekk, mas-7% li rcevew fl-1999.

Waqt il-kontroezami, l-ilmentatrici iddikjarat li *'Meta gie s-survey, jiena bniedma pozittiva u nahdem mat-tfal u nemmen li trid tkun pozittiva biex tara rizultat*

[17] P. 30
[18] P. 66

tajjeb, u s-survey dak il-hin imlejtu ta' malajr u mlejtu skont il-personalità tieghi ...'.[19]

L-Arbitru m'huwiex konvint minn din id-dikjarazzjoni.

L-Arbitru ma jistax ma jinnutax li hi iddikjarat li huwa estremament probabbli li tirreferi lill-provditur tas-servizz lil xi hbieb jew kollegi u dan specifikament a bazi tar-rati tal-*bonus* li skont hi kienu eccellenti.

Minkejja li fl-istess *questionnaire* ikkummentat ukoll dwar is-servizz kordjali offrut, ma kinetx din ir-raguni principali ghalfejn kienet ser tirrakkomanda l-provditur tas-servizz lill-hbieb taghha izda r-raguni principali kienet ir-rata tal-*bonuses* li skont hi kienet '*eccellenti'.*

Jidher car li l-ilmentaturi kienu qed jaghtu importanza r-rata tal-*bonuses* li tigi dikjarata kull sena u, ghalhekk, m'ghandux dubju li waqt il-bejgh tal-polza saret enfasi fuq ir-rati tal-*bonus* ghaliex galadarba l-ilmentaturi kienu daqshekk konxji taghhom, ma jistghux jghidu lir-rapprezentant semmielhom biss l-*estimated maturity value* u xejn aktar. Barra minn hekk, kif intqal aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, ir-raguni ewlenija li taw l-ilmentaturi ghalfejn jirrakkomandaw lill-provditur tas-servizz lill-ohrajn kienet ir-rata '*eccellenti'* tal-*bonuses*.

L-Arbitru ma jhossx li huwa gust li issa, ghall-fini tal-ilment, l-ilmentaturi qed ikunu selettivi f'dak li jiddikjaraw, filwaqt li lanqas huwa gust li f'dan l-istadju ta' ilment, jindikaw li ma kienx intqal lilhom li s-somma '*imwieghda'* setghet tvarja b'mod sostanzjali.

Skont l-ilmentatrici huma ilmentaw meta raw li r-rata kienet nizlet taht it-tlieta fil-mija u dan jikkontradixxi dak li qalet l-ilmentatrici stess li kienu qed jistennew rata ta' 5% .

Il-provditur tas-servizz iddikjara li finalment il-polza halliet qligh lill-ilmentaturi ta' 3.55%[20] u din hija aktar minn 3%, li kienet ir-rata li l-ilmentaturi ma kinux inkwetati biha ghaliex meta ghamlu l-ilment dan ghamluh ghaliex il-*bonus* f'dik is-sena kien nizel taht din ir-rata.

---

[19] P. 59
[20] P 70

L-Arbitru jinnota li fin-nota ta’ sottomissjonijiet finali taghhom, l-ilmentaturi jaghmlu referenza ghal diversi decizjonijiet tal-Arbitru stess. Però, kif trid il-ligi, l-Arbitru jiddeciedi kull kaz fuq ic-cirkostanzi partikolari tieghu, u dan il-kaz huwa differenti minn dawk ikkwowtati mill-ilmentaturi.

F’dan il-kaz, jidher car li l-ilmentaturi kienu konxji ta’ kif tahdem din il-polza u ghalhekk ma bnewx l-aspettattivi taghhom fuq il-figuri tal-*estimated maturity value*, izda bnewhom fuq dak li jigi dikjarat kull sena bhala *bonus* li seta’ jvarja.

L-Arbitru huwa konvint ukoll li fid-data tal-bejgh tal-polza, l-ilmentaturi inghataw taghrif bizzejjed ta' kif tahdem il-polza u ghalhekk kienu konxji tan-natura tal-polza.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar ’il fuq f’din id-decizjoni, l-Arbitru ma jistax jilqa’ dan l-ilment.

Minhabba n-novità tal-kaz, kull parti thallas l-ispejjez taghha ta’ din il-procedura.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji