Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 079/2022

PT & GT ('l-ilmentaturi')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tat-30 ta' Gunju 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentaturi jissottomettu li huma m'humiex sodisfatti bil-valur tal-polza tal-assigurazzjoni fuq il-hajja mal-maturità li jammonta biss ghal Euro 27,575.59 u dan minhabba li meta kienu originarjament iffirmaw id-dokumenti ghal din l-istess polza, kienu gew avzati u infurmati bil-miktub li wara hamsa u ghoxrin sena, l-ammont li kienu ser ikunu intitolati ghalih, kellu jammonta ghal Lm26,120/Euro 60,843.23.

Qalu li minkejja li r-ritorn imwieghed lilhom, kif anke approvat mill-provditur tas-servizz innifsu, kien l-ghan ewlieni li huma ghamlu l-polza, dan ma mmaterjalizzax.

Ghaldaqstant, huma qed jitolbu li jinghataw *'... l-ammont imwieghed ta' Euro 60,843.23.'*[2]

[1] Pagna (P.) 4
[2] P. 4

Ra t-twegiba[3] tal-provditur tas-servizz:

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 27,575.59 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit,* bin-numru 35670 li nharget mis-socjetà esponenti f'isem l-ilmentaturi, PT u GT, ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity values* kif indikat mis-socjetà esponenti tramite l-intermedjarju 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 €60,843.23. Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt, u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigi spjegati aktar 'l isfel.

2. Fl-ewwel lok, l-ammont li qed jippretendu illi jircievu l-ilmentaturi huwa ibbazat fuq zewg *quotations* (annessi mal-ilment – *vide fol.* 008 u fol. 009). Irid jinghad illi l-figuri fiz-zewg *quotations* varjaw ftit minn xulxin u l-ilmentaturi qed jibbazaw it-talba taghhom fuq l-ammont li kien indikat fil-*quotation* datata 30 ta' April 1997 (*fol*. 008). Dan ukoll juri illi bit-trapass taz-zmien, il-figuri kkwotati setghu varjaw. Hdejn dawk il-figuri fil-*quotations* kien hemm il-kelma ***estimate*** u l-**unika ammont li kellu l-kelma '*guaranteed*' kien is-*sum assured***.

3. Is-socjeta esponenti tirrileva illi l-*quotations*, kif l-isem jindika, huma biss **stimi** (*estimate* jew *illustration*) li saru fiz-zmien meta l-ilmentaturi kienu qed jixtru l-polza *de quo*.

4. 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 and Terminal Bonus* issa tkun inghatat tifsira ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienet giet uzata u kif tinftiehem bit-tifsira normali tal-kliem) u tiehu minflok tifsira zbaljata ta' ammont garantit sabiex konvenjentement l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati taghhom.

[3] P. 65

5. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u, cioè, qabel il-hrug tal-polza fil-mument tal-hrug tal-*quotations*, fil-mument tal-hrug tal-polza permezz tat-*terms and conditions* tal-polza in kwistjoni, kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.

6. Illi fit-tieni lok, is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas l-ammont li kien imwieghed bil-kuntrarju ta' dak li qed jghidu l-ilmentaturi fl-ilment taghhom. Dan qed jinghad ghax l-obbligu tas-socjetà esponenti taht il-polza in kwistjoni u dak li kien miftiehem kien dan li gej: *"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) ...**"*

   F'dan il-kaz, il-*basic sum assured* kien jammonta ghal Lm6,519 Euro 15,185.19) u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien jammonta ghal Euro 27,575.59. Ghalhekk is-socjetà ottemprat mal-obbligi taghha taht il-polza jekk thallas *"the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account"* fl-ammont ta' Euro 27,575.59. Dan l-obbligu johrog mill-polza li kopja taghha ser tigi annessa mal-ilment (annessa u mmarkata bhala **Dok. MSV1**). Ghalhekk ukoll mhuwiex veritier dak li allegaw l-ilmentaturi fl-ilment fejn jghidu li *"Ahna gejna imwieghda ritorn li mmaterjalizzawx mal-maturità"* u dan ghaliex mid-dokumenti huwa car illi l-MSV imkien ma wieghdet xi figura illi kienet immarkata bhala stima.

7. L-istimi kienu bbazata 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-cirkustanzi ta' dak iz-zmien**. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-istimi li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkustanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede*.

8. F'dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat ukoll 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 30 t'April 1997 (*fol.* 008)

minhabba illi turi 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 b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 60,843.23 (Lm26,120). Ghalhekk, ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 15,185.19 (Lm6,519.00). Dan anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura, wiehed jistaqsi liema ammont kellu ikun l-ammont garantit dak ta' Euro 44,248.78 jew Euro 60,843.23? Jirrizulta illi l-ilmentaturi ibbazaw l-ilment taghhom fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*.

9. Irid jinghad ukoll illi fil-*Life Policy Schedule* tal-polza li giet annessa mal-ilment (*fol*. 11), jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium "In respect of each premium paid, Lm291.59 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which* ***may*** *be delcared 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 kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Dan ikompli juri illi s-socjetà esponenti tat informazzjoni lill-ilmentaturi li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghall-kuntrarju ta' dak li l-ilmentaturi allegaw fl-ilment taghhom. **Barra minnhekk, l-unika ammont li gie imsemmi fuq il-*Life Policy Schedule* kien is-*sum assured*, u l-ebda ammonti li kellhom il-kelma '*Estimate*' fil-*quotation* ma kienu imsemmijin fuq din is-*Schedule*, u dan jkompli juri illi ghalhekk skont il-ftehim ta' bejn il-partijiet l-*estimate maturity value including reversionary bonus* u l-*estimate maturity value including reversionary bonus and terminal bonus* qatt ma kienu garantiti.**

10. 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 illum jaqbzu it-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.

11. Inoltre, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' *"With-Profits"* hija tali li 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 ta' l-investimenti tittiehed direttament mill-assikurat imma imbaghad 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 stante illi tipprovdi garanziji u l-*investment premium* u l-*bonus* li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja ic-caqliq fis-suq. Minkejja dan, xorta wahda 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";*

12. Irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrfin 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, permezz tal-*Bonus Statements* (annessi mal-ilment *fol.* 27-048) li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* (anness u mmarkat bhala **Dok. MSV 2**). 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 il-prestazzjoni tal-investimenti, u ghalhekk l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu. *Inoltre*, l-ilmentaturi baghtu rikjesta lis-socjetà esponenti ghall-*"revised illustrative maturity value"* fis-sena 2011, fejn is-socjetà esponenti irrispondiet u forniet l-informazzjoni lill-ilmentaturi (id-dokument anness u mmarkat bhala Dok.

MSV 3) fejn tathom stampa ta' rati ta' qligh ibbazati fuq tliet persentaggi differenti u fl-istess waqt infurmat lill-ilmentaturi dan li gej:

"The revised illustrative Maturity Values have been calculated using three different levels of assumed bonus rates. The assumed bonus rates shown above are not guaranteed and they are not minimum or maximum rates or amounts. The most important factor that affects bonus rates is the underlying investment performance. Investment returns can go up as well as down and therefore past performance is not necessarily a guide to the future. It is not possible to predict what the bonus rates will be in future, and they may be higher or lower than they are today."

"Depending on its profit experience, MSV may, after the end of the policy's tenth year, or after ten years full premiums have been paid, decide to allocate form time to fime a Final bonus in addition to other declared bonuses. Such Final Bonuses will normally be expressed as either a percentage of the Policy Account or a nominal amount. A Final Bonus, if declared, is payable on policies that become claims by maturity or death, but not by surrender. You should be aware that the Final Bonus rates are likely to be highly volatile and very dependent on our own investment performance. The Final Bonus shown in this illustration is assumed at a rate of 0.5% for the assumed bonus rate of 3.5% and 1.0% for the assumed bonus rate of 4.0%."

B'hekk is-socjetà esponenti tkompli turi u taccenna illi hija forniet informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni fl-istadji kollha inkluz wara l-hrug tal-polza u fil-fatt is-socjetà esponenti ma rceviet l-ebda rikjesta ta' irtirar tal-polza wara li dawn id-dokumenti gew ipprovduti lill-ilmentaturi. Fil-fatt, l-ilmentaturi kienu sodisfatti bl-informazzjoni li kienet qed tinghatalhom mill-MSV matul is-snin kif iddikjaraw fil-*questionnaire* kopja ta' liema hija hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV4.

13. 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-kambjament u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà

immobili u ta' assi ohrajn li gewwa fihom jinvesti il-*MMSV With Profits Fund*. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u l-valur ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

14. Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza in kwistjoni meta giet mibjugha 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 komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo.*

    Fil-fatt, l-*average net rate of return* tal-polza in kwistjoni meta jitnaqqas l-*investment premium* li thallas mill-*maturity value* jammonta ghal 3.55% u, cioè, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 16,980.

    Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont li huwa dovut lill-ilmentaturi taht il-polza *de quo*. Investiment ta' dan it-tip (ekwivalenti ghal *savings*) kienu depoziti fil-banek li dak iz-zmien kienu jaghtu interessi ta' madwar 3% u li llum ma jaghtuk xejn. Iz-zewg investimenti huma komparabbli ghax fit-tnejn li huma ma hemmx riskju li dak li jkun jitlef il-flus li qed jinvesti u *semmai* jista' biss jaghmel gwadann minghajr riskju.

    Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu *savings* ghax ghamlu gwadann ta' Euro 16,980 li l-ilmentaturi zgur li ma kinux jaghmlu dan it-tip ta' gwadann illi kieku ddepozitaw flushom il-bank.

15. 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 barra li jipprovdu *"a medium to long term tax efficient investment'* u pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza wkoll li jkun hemm beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza.

L-unika ammont li kien garantit taht din il-polza kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Lm6,519 (Euro 15,185) li kien jithallas lill-eredi tal-assikurati kieku t-tnejn gew neqsin matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku gew neqsin l-ghada li hallas l-ewwel *premium* jew jekk il-*policy account* kien anqas mis-*sum assured*. Barra minn hekk, l-ilmentaturi xtraw *term rider* fuq il-hajja tal-ilmentatur ta' Lm2,273 (Euro 5,292.34) li flimkien, is-*sum assured* u t-*term rider* kienu jammontaw ghal-*life cover/sum assured* ta' Lm8,792 (Euro 20,479.85). Dan kien ifisser illi kieku l-ilmentatur miet l-ghada li l-ilmentaturi hallsu l-ewwel *premium* fl-ammont ta' Lm330 (Euro 768.69) fir-rigward tal-polza, is-socjetà esponenti kienet obbligata thallas lill-eredi tieghu l-ammont ta' Euro 20,479.85. Mir-*records* tal-Kumpanija juri illi l-ilmentaturi iddecidew illi jnehhu t-*term rider* fis-sena 1 ta' Mejju2001 (annessi dokumenti g'dan ir-rigward illi juru din l-emendi fil-Polza **Dok. MSV 5**) li juru li minn din id-data il-*premium* annwali nizel ghall-Lm310 u s-sum assured dovut mill-1 ta' Mejju 2001 beda jammonta ghal Lm6,519 (Euro 15,185) minghajr it-*term rider.*

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' €27,575.59. Irid jinghad ukoll illi wahda mir-ragunijiet l-ohra ghalfejn **l-ilmentaturi riedu l-polza kienet sabiex tkun garanzija ghall-bank**. L-ilmentatur ikkonferma dan kemm fil-*Life Policy Proposal Form* (li ser tigi anness bhala Dok. **MSV 6)** fejn indikaw *to cover overdraft* fis-sezzjoni *"Reason(s) for policy(ies)*". Ghalhekk, barra l-parti tal-investiment tal-polza, il-valur tas-*sum assured* kien importanti ukoll ghall-ilmentatur sabiex seta' juzaha bhala garanzija.

Fil-fatt, l-ilmentatur ghamel zmien juza l-polza bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta plc* li giet rilaxxata (kopja tad-dokumentazzjoni hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV7). Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis 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 in kwistjoni ma

kinetx biss investiment izda pprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja tal-ilmentatur/i u serviet ta' garanzija fuq self minn terzi li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis ricenti 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 hafna, il-polza pprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

16. 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 35670, 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 ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[4]

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

Il-Verzjoni tal-ilmentaturi

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

Ghall-ilmentaturi xehed[5] PT ('l-ilmentatur') fejn qal li huma kienu tkellmu ma' Joe Borg, rapprezentant tal-provditur tas-servizz li kien mar id-dar taghhom, rigward investiment fit-tul li hu seta' jaghmel sabiex ikun kopert ghall-perjodu tal-pensjoni. Wara li giet spjegata fid-dettall kif tahdem is-sistema kollha *'... wasalna ghall-istadju tal-ammont ta' flus li nkunu intitolati ghalihom wara l-25 sena.'*[6]

Wara diskussjoni li kellhom bejniethom, l-ilmentaturi accettaw li jiehdu dak offrut lilhom, liema offerta giet ukoll approvata b'dikjarazzjoni miktuba mill-provditur tas-servizz bl-istess cifri.

Qal li kienu jhallsu *premium* ta' madwar €700, ekwivalenti ghal Lm300 fis-sena, filwaqt li kien intqal lilhom li s-somma li kienu ser jiehdu fl-ahhar kienet ta' Lm26,122. Ix-xhud stqarr kif ghal xi perjodu ta' zmien, kienu jhallsu s-somma ta' Lm310 fis-sena, jigifieri, Lm10 aktar, u dan sabiex tkopri l-bzonn li *'... niehu xi loan imma, mbaghad, kont nehhejtha ghax rajt li ma kellix bzonnha.'*[7]

L-ilmentatur gie referut ghal tliet figuri li jinsabu fil-*Life Assurance Quotation*, jigifieri, ghas-*Sum Assured* ta' Lm6,300 u Lm6,500 fil-parentesi**,** u ghall-figuri Lm18,400 u Lm25,250. Meta mistoqsi dwar ir-raguni ghalfejn hu qieghed isemmi l-oghla figura fosthom, ix-xhud insista li fuq dik il-figura kienu tkellmu huma u r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, u kien fuq dik l-istess figura li sar l-enfasi ta' kemm ser ikun l-ammont.

L-ilmentatur insista li tant kienu certi minn dak li kien intqal lilhom, li fis-sena 2015 u fis-sena 2019, huma regghu ghamlu polza ohra minhabba li kienu ferhanin bis-somma li kellhom jiehdu mal-maturità, filwaqt li ghamlu wkoll polza ohra billi hallsu *lump sum* u dan ghax kellhom *'... fiducja li din waslet biex taghlaq, allura, issa speci jkun hemm certu ammont ta' flus u ninvestuhom f'affarijiet ohra.'*[8]

L-ilmentatur gie ukoll referut ghall-*Proposal Form* fejn kien gie indikat li r-raguni ewlenija li hu ha l-polza kienet biex juzaha bhala garanzija ghall-bank minhabba li fuq l-istess formola gie mnizzel il-kliem *'to cover the overdraft'*. Hawn ix-xhud

[5] P. 112
[6] *Ibid*.
[7] *Ibid*.
[8] P. 113

stqarr li ghal dan hu mexa fuq l-istruzzjonijiet moghtija lilu mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz u, filwaqt li ammetta li dan id-dokument kien gie moghti lilu meta nxtrat il-polza in kwistjoni, hu ddikjara li dak iz-zmien ma kellu l-ebda *overdraft*. Meta referut ghal dokument li huwa kuntratt ta' plegg, hu ammetta li kien ghadda z-zmien meta hu xtara karozza u kien ha *loan* biex jaghmel dan, izda ma jafx kif dahlet din il-polza bhala garanzija.

Fl-ahhar nett, l-ilmentatur insista li fil-mument li giet mibjugha l-polza lilu minn Joe Borg, l-enfasi kienet li, meta taghlaq din il-polza, huma kienu ser jiehdu somma partikolari hekk kif indikata lilhom, u jibqghu jenfasizzaw dan.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehed[9] Victor Farrugia, *Chief Operations Officer*. Similarment ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment, Victor Farrugia ta, fost ohrajn, spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza bhal dik ilmentata.

Primarjament, Victor Farrugia spjega kif mil-lat tal-karatteristika tal-polza li toffri assikurazzjoni fuq il-hajja, is-*sum assured* kienet tammonta ghal Lm8,792 (Euro 20,479.85) ghall-ewwel erba' snin tal-polza minhabba li l-ilmentaturi kienu xtaw il-polza bil-*basic sum assured* ta' Lm6,519 (Euro 15,185) u *Additional Temporary Sum Assured* ta' Lm2,273 (Euro 5,292.34), filwaqt li, wara dawn l-erba' snin, is-*sum assured* kienet imbaghad tammonta ghal Lm6,519 (Euro 15,185.19).

Ix-xhud sostna wkoll kemm is-*sum assured* kienet importanti wkoll ghall-ilmentaturi ghax ghalkemm dawn ghadhom maghna, huma xorta wahda ghamlu uzu mill-beneficcju tal-*life cover* ghax il-polza in kwistjoni kienet fil-fatt necessarja sabiex tintuza bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta plc.*

Victor Farrugia insista li l-*quotation* moghtija lill-ilmentaturi kienet biss stima u mhux kuntratt bejn il-partijiet u, ghaldaqstant, l-*estimated maturity value* indikat ma kienx garantit imma ibbazat fuq ir-rati ta' qligh li kienu fil-fatt jithallsu fis-snin precedenti wara li jittiehdu in kunsiderazzjoni diversi fatturi. Hu stqarr li minkejja li l-*maturity value* effettiv ma lahaqx mal-*estimated maturity value*, xorta wahda l-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-istess polza. Fil-fatt, meta taghmel id-differenza bejn l-*investment premiums*

[9] P. 119

imhallsa u l-*maturity value* effettiv, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 10,595.09, jigifieri, *average net rate of return* ta' 3.55% u dan minghajr ma tigi mhallsa l-ebda taxxa fuq dan l-istess gwadann.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-mod kif il-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentaturi, partikolarment, l-accertazzjoni moghtija lilhom fir-rigward tas-somma li huma kellhom jircievu mal-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 lahaqx *'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 ghal-ilment.'*[10]

Fir-rigward ta' kif sar il-bejgh ta' din l-istess polza, l-Arbitru ghandu biss il-verzjoni tal-ilmentaturi. Minkejja li l-provditur tas-servizzipprezenta l-*affidavit* ta' Victor Farrugia, fl-ebda hin ma rrizulta li dan kien prezenti fil-mument tal-bejgh u, ghaldaqstant, ix-xhieda tieghu hija wahda generali li minkejja li din tinkludi dettalji specifikament relatati mal-polza ilmentata, ma tinkludix l-ispjegazzjoni li attwalment inghatat lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh li, f'dan il-kaz, huwa l-punt krucjali ilmentat.

Barra minn hekk, ghal xi raguni jew ohra, ma giet ipprezentata l-ebda xhieda min-naha ta' Joe Borg, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li biegh il-polza lill-ilmentaturi u, ghalhekk, ser tigi ikkunsidrata l-verzjoni tal-ilmentaturi flimkien mad-dokumentazzjoni sottomessa.

L-ilmentatur xehed li meta Joe Borg mar id-dar u tkellem mieghu u ma' martu, kien qalilhom li ser jiehdu s-somma ta' Lm26,122, liema somma giet anke approvata b'dikjarazzjoni bil-miktub mill-provditur tas-servizz. Mal-ilment originarjament sottomess, l-ilmentaturi pprezentaw dokument intitolat *Life Assurance Quotation,*[11] li minhabba li dan huwa dokument iffirmat mill-istess Borg, qed jigi prezunt li kien dan id-dokument moghti lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh tal-polza. L-Arbitru jinnota li minkejja li l-ilmentatur kontinwament

[10] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[11] P. 9

jaghmel referenza ghas-somma ta' Lm26,122, din mhix figura li hija riflessa fl-istess *Life Assurance Quotation,* izda hija vicin hafna l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* fil-*Life Assurance Quotation*[12] mahruga ufficjalment mill-provditur tas-servizz, li jammonta ghal Lm26,120. Dan id-dokument juri, fost ohrajn, li l-*premium* annwali kien jammonta ghal Lm310 fis-sena u s-*sum assured* kienet ta' Lm6,519.

Kemm l-ilmentaturi kif ukoll il-provditur tas-servizz ghamlu referenza ghal beneficcju addizzjonali taht il-polza li ghalih l-ilmentaturi kienu qed ihallsu *premium* zejjed li, izda, ftit snin wara, dan il-beneficcju gie irtirat,[13] u ghaldaqstant mhux ser ikun qed jigi ikkunsidrat f'din id-decizjoni.

Il-provditur tas-servizz sostna li *'... wahda mir-ragunijiet l-ohra ghalfejn l-ilmentaturi riedu l-polza kienet sabiex tkun garanzija ghall-bank. L-ilmentatur ikkonferma dan kemm fil-Life Policy Proposal Form ... fejn indikaw to cover overdraft fis-sezzjoni "Reason(s) for policy(ies)."'*[14]

Ghal dan, l-ilmentatur stqarr[15] li f'dan il-kaz, hu kien mexa fuq l-istruzzjonijiet li kien tah Joe Borg u kkonferma li dak iz-zmien ma kellu l-ebda *overdraft.*

Il-provditur tas-servizz insista li, fil-fatt, il-polza in kwistjoni giet uzata mill-ilmentaturi bhala garanzija fuq self favur *Bank of Valletta plc.* Ghal xi raguni jew ohra, l-ilmentatur jidher li ma kienx konxju ta' din l-istess garanzija u insista li *'... naf li kont hadt loan fuq karozza. Imma ma nafx kif dahlet dik.'*[16]

Minkejja din id-dikjarazzjoni, wiehed mid-dokumenti sottomessi mill-provditur tas-servizz juri li l-*Bank of Valletta plc* kien baghat notifika lill-istess provditur tas-servizz jinfurmah dwar dan:

'We hereby give you notice that by contract dated 22/Mar/2004 (a copy of which is attached for your information) the above-mentioned Policy issued by your company was charged to Bank of Valletta p.l.c by PT and GT.'[17]

---

[12] P. 8
[13] P. 97
[14] P. 69
[15] P. 113
[16] *Ibid*.
[17] P. 100

Din in-notifika hija datata 26 ta' Marzu 2004, u kif indikat fl-istess dokument, il-polza in kwistjoni hija datata 8 ta' Mejju 1997.

L-Arbitru jaghmilha cara li minkejja li l-ilmentatur jallega li ma kienx konxju ta' dan kollu, mid-dokumentazzjoni pprezentata turi li, fil-fatt, din il-polza verament intuzat bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta p.l.c.,* anke jekk dan kien biss ghal ftit granet. Fuq kollox, minghajr pregudizzju ghall-mod kif giet mibjugha din il-polza, dan kien beneficcju li l-ilmentaturi kellhom kull dritt li jaghmlu uzu minnu taht l-istess polza.

Il-provditur tas-servizz insista li l-ghan ewlieni tal-polza kien *'to cover overdraft',* filwaqt li l-ilmentatur cahad li kellu xi *overdraft* u ghalhekk allega li kien kiteb li kiteb ghax istruwit mir-rappresentant tal-Provditur tas-Servizz.

L-Arbitru ma jhossx li ghandu ghalfejn jaghzel liema verzjoni hija aktar kredibbli ghax fl-ahhar mill-ahhar m'huwiex influwenti fuq is-sustanza tal-kaz.

Ta' min jinnota li l-Arbitru mhu qieghed fl-ebda hin jikkontesta l-mod kif tahdem *endowment policy* bhal dik ilmentata, u dan hekk kif spjegat mill-provditur tas-servizz u r-rapprezentant tieghu. Izda, ghandu jigi determinat jekk, fil-fatt, din l-informazzjoni giet moghtija lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh.

L-ilmentatur insista li fil-mument tal-bejgh, l-enfasi kienet fuq is-somma li huma kellhom ikunu intitolati ghaliha mal-maturità. Stqarr li *'... niftakar li hu enfasizza li s-somma li konna ser inkunu intitolati ghaliha kienet ta' Lm26,122.'*[18], u minhabba din l-accertazzjoni li kienet inghatat lilhom, kienu eventwalment ghamlu poloz ohrajn simili mal-istess provditur tas-servizz. Evidentement, huma bnew l-aspettattivi legittimi taghhom fuq dak li qalilhom ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz. Tant hu hekk, li maz-zmien ghamlu anke diversi poloz ohrajn simili.

Kif digà intqal aktar kmieni, l-Arbitru ghandu biss ix-xhieda tal-ilmentaturi ghall-waqt li inbieghet il-polza u mhi fl-ebda hin qed tigi ikkontestata. F'dan il-kaz, il-provditur tas-servizz naqas milli jgib prova ta' xi spjegazzjoni li giet fil-fatt moghtija lill-ilmentaturi, u li din kienet b'mod dettaljat u li jigi miftiehem minnhom. Fuq kollox, dan kellu jsir irrispettivament minn x'kien l-ghan tal-polza,

[18] P. 113

jigifieri, kienx ghal skopijiet ta' tfaddil u investiment, jew inkella sabiex il-polza tintuza bhala garanzija fuq xi self mill-bank.

Il-provditur tas-servizz argumenta li l-ilmentaturi kienu sodisfatti bl-informazzjoni li kienet qed tinghatalhom u dan b'referenza ghal *Questionnaire* mibghut lilhom mill-istess provditur tas-servizz fejn gew mistoqsija jaghtu informazzjoni dwar il-livell ta' sodisfazzjoni bis-servizzi moghtija lilhom. F'din il-*Questionnaire,*[19] l-ilmentaturi intalbu jindikaw kemm huwa probabbli li huma kienu jirrakkommandaw lill-provditur tas-servizz lil xi hbieb jew kollegi, fejn ghal dan, huma immarkaw in-numru 10, li huwa '*extremely likely'*. Ir-raguni moghtija minnhom tkun *'It is safe'*. Meta mistoqsija dwar x'kien l-aktar li ghogobhom fil-provditur tas-servizz, l-ilmentaturi indikaw *'Any enquiry made, always found answers',* filwaqt li irrakkommandaw lill-istess provditur tas-servizz li mod kif seta' jtejjeb is-servizz kien billi jzomm lill-klijenti infurmati fuq kwalunkwe kwistjoni.

L-Arbitru huwa tal-fehma li huwa minnu li l-prodott offrut lilhom *'is safe'* u li l-ilmentaturi kienu kuntenti ghall-fatt li dejjem nghataw twegiba ghall-mistoqsijiet li huma kellhom, hekk kif anke rifless f'dokument sottomess fejn l-ilmentaturi jidher li kienu talbu ghal *revised illustrative maturity value*s. Izda dan mhux bilfors ifisser li kienu kuntenti bil-kontenut ta' dik l-informazzjoni.

Min- naha l-ohra ir-*revised maturity values* li inghataw fl-2011, fuq talba stess tal-Ilmentaturi, kienu cari li l-aspetattiva li seta' kellhom originarjament kienet giet ridimensjonata kif spjegat car fir-*revised maturity values*.[20] U, allura, meta xtraw *policies* godda fl-2015 u fl-2019[21] ma hemmx dubju li ma ghamlux dan fuq il-bazi tal-aspettativa originali.

L-ilmentaturi kienu konvinti fil-punt tal-hrug tal-polza mill-ammont li huma kellhom jircievu mal-maturità hekk kif ikkwotat lilhom mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz. Mhux talli hekk, izda meta qal, *'... giet approvata l-istess b'dikjarazzjoni bil-miktub mill-Middlesea bl-istess cifri b'kollox,'*[22] hu kien tal-impressjoni li l-*Life Assurance Quotation* mahruga ufficjalment mill-istess provditur tas-servizz kienet konferma ufficjali mill-provditur tas-servizz tal-

[19] P. 96
[20] P.93
[21] P.113
[22] P. 112

ammonti kkwotati lilu mir-rapprezentant. Zgur li ma kienx ragonevolment mistenni mod iehor ghajr li jibni l-aspettattivi tieghu fir-rigward tal-ammont li hu kellu jircievi fuq dawn l-ammonti kkwotati.

Kif gie anke deciz mill-Arbitru f'kazijiet simili u li anke gew ikkonfermati mill-Qorti tal-Appell,[23] galadarba l-provditur tas-servizz holoq aspettattiva lill-konsumatur, din ghandha tigi onorata.

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 ser jilqghu limitatament sakemm dan kuwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

F'dan il-kaz, l-Arbitru ser jaghti kumpens ghaliex l-aspettattivi tal-ilmentaturi ma gewx milhuqa.

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 l-ammont ikun ragonevoli, dan ma jistax ikun wiehed preciz minhabba li hemm diversi fatturi li jridu jigu ikkunsidrati.

L-Arbitru jifhem li l-aspettattivi tal-ilmentaturi ma ntlahqux, izda l-kumpens li ser jinghata *arbitrio bon viri* ghandu jirrifletti c-cirkostanzi kollha. Meta wiehed ihares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, jara li r-rendiment kien ta' 3.55%,[24] li, meta tqis ic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed daqstant hazin. Dan meta fuq kollox, dan l-istess qligh ma kienx taxxabbli meta kkomparat ma' investimenti ohra, il-polza kienet tali li anke toffri kopertura fuq il-hajja, u minkejja li ghal perjodu ta' zmien qasir hafna kienet anke pleggjata[25] favur il-*Bank of Valletta plc* u dan kif gustament seta' jsir.

L-Arbitru ukoll jikkunsidra l-fatt li fl-2011 kien hemm ridimensjonament tal-aspettattiva originali kif spjegat aktar qabel, u li l-Ilmentaturi minkejja dan regghu xtraw prodotti tal-provditur tas-servizz u esprimew opinjoni pozittiva dwar il-kwalità tas-servizz.

[23] *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c.,* 25 ta' Marzu 2019
[24] P. 122
[25] P. 100

Ghalhekk, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentaturi hija dik ta' €4,136.

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' €4,136 (erbat elef, mija u sitta u tletin euro) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €27,575.59,[26] (sebgha u ghoxrin elf, hames mija u hamsa u sebghin euro u disgha u hamsin centezmu), ghalhekk, thallashom is-somma kumplessiva ta' €31,711.59 (wiehed u tletin elf, seba' mija u hdax-il euro u disgha u hamsin centezmu).

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

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

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[26] P. 57