Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 015/2021

LF (l-ilmentatrici)

vs

Lifestar Insurance Ltd. (C 29086)

(il-provditur tas-servizz/l-assikurazzjoni)

Seduta tat-30 ta' Novembru 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1] fejn l-ilmentatrici tissottometti li kellha polza tal-assikurazzjoni li taghlaq fis-sena 2024, u kienet thallas bejn wiehed u iehor €600 fis-sena bhala pagament.

Tghid ukoll li kienet irceviet telefonata minghand Andrea Calleja biex ikellimha fuq din il-polza. Qalilha li din il-polza ma kinetx qed taghtiha qligh bizzejjed u ssuggerilha li twaqqafha u tibda investiment gdid jismu *Lifestar Real Life Plan* li, skont l-istess Andrea Calleja, kellu jaghtiha aktar qligh.

L-ilmentatrici ssostni li Andrea Calleja kien lesta cekk fl-ammont ta'€10,480.77. Hi accettathom kontra l-volontà taghha ghaliex ma kinetx kuntenta b'din is-somma. '*Bi protesta'* talbitu jghidilha kemm kien hemm qligh mill-polza u qalilha li kien hemm qligh ta' €800, li hija rathom ftit wisq meta kien ilha thallas 16-il sena shah.

Hija ssostni li hi mxiet mal-kuntratt meta kien ilha thallas il-pagament dovut ghal dawk is-snin.

[1] *A Fol.* 4

Qieghda titlob is-somma ta' €8,000 '*billi ssir revizjoni tal-polza'*.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz[2] li tghid:

1. Illi, preliminarjament, u minghajr pregudizzju ghall-premess, l-azzjoni odjerna hija intempestiva, u dan stante illi qatt ma sar ilment lill-esponenti bhala l-provditur tas-servizz fir-rigward tas-sustanza tal-ilment odjern *ai termini* tal-artikolu 21(2)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta u ghaldaqstant dan l-ilment ghandu jigi rifjutat u/jew skartat minn dan l-Onorabbli Arbitru;

2. Illi f'kull kaz, l-ilmentatrici ma tistax titlob ammont ulterjuri mill-valur tal-polza li ghazlet hi stess li ccedi qabel ma mmaturat, liema valur fil-fatt thallas mill-esponenti u gie accettat mill-ilmentatrici billi sarrfet ic-cekk ta' Euro10,480.77, kif ser jirrizulta mill-provi u ghaldaqstant dan l-ilment ghandu jigi michud;

3. Illi fil-mertu t-talbiet tal-ilmentatrici huma nfondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez kontra l-istess ilmentatrici, u dan, *inter alia*, stante illi l-ilmentatrici qatt ma giet imwieghda s-somma msemmija minnha fl-ilment u dan kif jirrizulta mill-provi inkluz mid-dokumenti li hi stess iffirmat kif ukoll mill-polza nnifisha u mill-i*statements* annwali mibghuta lilha tul dawn l-ahhar sittax-il sena, liema *statements* qatt ma gew ikkontestati minnha. Ghaldaqstant huwa car illi l-esponenti ma ghandha l-ebda responsabbiltà ghal kwalunkwe somma ulterjuri allegata mill-ilmentatrici fl-ilment, liema allegazzjoni hija nfondata fil-fatt u fjd-dritt kif ser jirrizulta fil-kors tal-kawza;

4. Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Bl-ispejjez ta' dawn l-istanzi ghandhom jigu sopportati mill-ilmentatrici.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

---

[2] *A Fol*. 38-40

Jikkonsidra

Eccezzjoni preliminari

Il-provditur tas-servizz eccepixxa li dan l-ilment huwa intempestiv peress li l-ilmentatrici m'ghamlet l-ebda ilment mal-provditur tas-servizz qabel ipprezentat l-ilment quddiem l-Arbitru u dan skont l-Artiklu 21(2)(b) tal-KAP 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Il-kliem ezatt tal-ligi hu li l-ilment quddiem l-Arbitru ma jkunx jista' jsir '*jekk il-klijent ikun naqas milli jikkomunika s-sustanza tal-ilment lill-provditur tas-servizz',* u ma jkunx ta opportunità ragonevoli lill-provditur tas-servizz biex jittratta l-ilment.

Huwa minnu li l-ilmentatrici xehdet li ma kinetx ghamlet ilment mal-*Lifestar* qabel ma ghamlet l-ilment quddiem l-Arbitru. Però, jirrizulta mill-atti, li permezz ta' *email* datat 8 ta' Jannar 2021,[3] hija qalet li ma kinetx qablet mas-somma li hadet u talbet kumpens addizzjonali.

Dan hu, fil-fatt, il-bazi tal-ilment quddiem l-Arbitru u, ghalhekk, l-ilmentatrici fil-fatt kienet ghamlet ilment mal-provditur tas-servizz qabel ipprezentat l-ilment quddiem l-Arbitru. L-ilment quddiem il-provditur tas-servizz sar fit-8 ta' Jannar 2021, filwaqt li l-ilment quddiem l-Arbitru sar fis-27 ta' Jannar 2021 u, ghalhekk, kien hemm zmien ragonevoli biex il-provditur tas-servizz iqis l-ilment taghha.

Apparti dan, il-pozizzjoni li ha l-provditur tas-servizz, li kien ghamel il-hlas tas-*surrender value* tal-polza, ftit li xejn seta' jinbidel kieku sar ilment formali quddiemu mill-ilmentatrici ghax dik hi l-pozizzjoni li ha llum. Barra minn hekk, il-ligi ma titlob l-ebda formalità kif isir ilment mal-provditur tas-servizz u korrispondenza digitali hija accettata skont il-KAP 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Ghalhekk din l-eccezzjoni qieghda tigi michuda.

Fil-Mertu

---

[3] *A Fol.* 7

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

L-Arbitru jrid janalizza u jiddeciedi l-kaz li ghandu quddiemu a bazi tal-provi li ngabu quddiemu.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatrici

L-ilmentatrici xehdet li hija kienet xtrat polza minghand il-*British American* fl-2004 ghal ghoxrin sena. F'Dicembru tas-sena 2020 irceviet telefonata minghand Andrea Calleja biex tirrevedi l-polza. Kienet thallas *premium* ta' xi €600 u, skont hi, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien qalilha li ma kinetx qieghda taghti frott. Hija tahdem il-posta u ma tifhimx f'dawn l-affarijiet. Bhala qligh il-polza ma kinetx qed taghtiha il-frott mixtieq u dan skont kif qalilha Andrea Calleja.

L-ghan taghha kien li tibqa' thallasha sakemm taghlaq biex tiehu l-*bonus* kif ukoll il-kapital u l-qligh taghha.

Tghid li hi haditu l-hlas tal-polza izda wara li taha c-*cheque* irrealizzat li l-flus kienu ftit. Tghid li c-*cheque* kienet sarrfitu fis-sens li kienet iddepozitatu fil-kont bankarju taghha. Tghid li kienu lestewlha xi ittra mil-*Lifestar* imma hi mal-*British American* kellha x'taqsam.

'*Jien meta mort tawni ittra li kienet "cash surrender" datata 17 ta' Dicembru 2020. Jien iddepozitajt ic-cheque'.*[5]

Tispjega li l-ittra li tawha kienet tghid li kienet qed iccedi l-polza (*surrender*) u mal-ittra kien hemm ic-*cheque* ghal €10,480:

'*Qalli dan ic-cheque hu dovut lilek u jiena biex nibda bidu ta' investiment gdid, jien ma accettajtx. Jekk ghandi polza ghadha ghaddejja mhux se nwaqqafha l-polza. .. Nerga' nghid li l-ghan tieghi kien li nkompli nhallasha sakemm taghlaq; qatt ma ridt inwaqqafha din il-polza'.*[6]

---

[4] KAP 555, Art. 19(3)(b)

[5] *A Fol.* 58

[6] *Ibid.*

Tghid li r-rapprezentant ma ggwidahiex sew. L-ittra tahielha qabel iddepozitat ic-*cheque*, però, zzid:

'Nghid li meta hadt ic-cheque fhimt li qed inwaqqa' l-polza. Meta gejt niehu c-cheque fhimtu li ried iwaqqaf il-polza'.[7]

Fil-kontroezami hija qalet li ghamlet l-ilment kontra l-*Lifestar* ghaliex l-ittra minghand il-*Lifestar* kienet ircevietha u m'ghamlet l-ebda ilment mal-*Lifestar* qabel l-ilment mal-Ufficcju tal-Arbitru.

Ghalkemm hi tinsisti li qatt ma riedet twaqqaf il-polza, tghid li taf li iffirmat biex twaqqafha izda dan ghamlitu '*ghaliex bezzani'*. Tghid li a bazi tal-i*statements* li kienet tircievi kull sena kienet taf x'inhu l-valur tal-polza. Waqqfet il-polza ghax bezghet li titlef il-flus.

Taf li meta ghamlet is-*surrender* tal-polza kienet ghamlet qligh ta' €800 u c-*cheque* ghall-valur ta' €10,480.77 iddepozitatu.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehdu Jonathan Portelli u Andrea Calleja.

Jonathan Portelli xehed[8] dwar in-natura tal-polza li hadet l-ilmentatrici li kienet *Secure Savings Plan* li huwa bazikament prodott ta' tfaddil fejn il-*premium* jidhol go fond u fl-ahhar tas-sena l-kumpanija tiddikjara *bonus*. Isiru *projections* kemm jithallas l-investitur mal-maturità tal-polza jekk jithallas il-*premium* sal-ahhar.

Fit-*Terms and Conditions* ta' din il-polza kien hemm li dawn il-prodotti johorgu 3% *guarantee* sal-2009. Mill-2010 'l quddiem jigi applikat *bonus* li tkun iddikjarat il-kumpanija.

Izid jghid illi din *it-target* essenzjalment intlahqet u kienet l-ilmentatrici li tablet biex tillikwida l-polza:

'*Ta' min wiehed jinnota li fl-ahhar statement li bghatna fl-2020, lis-Sinjura qed nghidulha li l-Policy Account Value sal-31 ta' Dicembru 2019, huwa €9,884; però, sa meta ahna hrigna dan l-istatement, li normalment ikun bejn April u Mejju, l-Estimated Surrender Value, jigifieri, l-valur tal-polza kieku kellha twaqqafha, kien*

[7] *Ibid*

[8] *A Fol.* 73 *et seq.*

ta' €9,900. Jigifieri, bejn l-ahhar tas-sena 2019 u z-zmien li ahna hrigna l-istatement, il-valur tal-polza kien digà kiber bi ftit anqas minn €100.

Nghid li rcevejna l-formola iffirmata mill-klijenta bir-request li din l-polza trid tigi llikwidata. Fuq din il-formola nkunu indikajna kemm hu l-Estimated Surrender Value ta' din il-polza, u hemmhekk jibda l-process tal-likwidazzjoni tal-polza fejn, imbaghad, ikun inhareg il-payment lill-klijenta.'[9]

Ix-xhud iddikjara li ma kienx hu li biegh din il-polza.

Andrea Calleja xehed[10] illi l-ilmentatrici kienet xtrat il-polza minghand *GlobalCapital* li imbaghad saret *Lifestar.* L-ilmentatrici giet mghoddija lilu fil-bidu tal-2020 biex jaghmlu *review* tal-*policy* taghha u jaraw jekk il-htigijiet tal-ilmentatrici kinux baqghu l-istess. U jekk kienx ghadha kuntenta bil-polza. Fil-bidu tal-2020, iltaqa' maghha u dehret li ma kinetx kuntenta bil-polza. Uriha kif kienet sejra l-polza u ma kinetx ferhana bis-somma li bdiet tara u kif kienet qed trendi l-polza taghha.

Staqsietu jekk kienx hemm aktar modi kif iggib flus aktar. Huwa zied jghid illi:

'Jiena issuggerejtilha li l-policy tista' tibqa' kif inhi; ovvjament, il-kumpanija tiddikjara an interest rate (li ahna bhala agenti nkunu nafu biha fl-ahhar tas-sena, jigifieri, mhux taht il-kontroll taghna). Ahna nafu li hawn policies godda li qed imorru tajjeb hafna u, bhala wahda mill-alternattivi ghidtilha, "Ismani, nistghu naghmlu din il-bicca tax-xoghol?" because her needs have changed. Meta nghid "because her needs have changed" ghax hi spjegatli li ommha dipendenti fuqha. Il-policy li kellha ma kellhiex ammont kbir ta' life cover, u meta bdejna nitkellmu qaltli, "Jiena nixtieq li jekk Alla jhares qatt nigi nieqsa, ommi jkollha speci ta' financial backup fuqiex iddur," u, allura, issuggerejtilha policy ohra minn taghna – one of our best performance fil-verità - li ghandha element ta' life cover fl-ammont ta' €50,000, apparti li qed iggemma' fl-istess hin.'

L-ilmentatrici hadet iz-zmien taghha biex tahsibha. u meta regghu iltaqghu f'Dicembru. rega' spjegalha l-polza taghha. Regghet urietu li ma kinetx kuntenta bil-polza u rega' spjegalha l-polza l-ohra li kien issuggerielha qabel, li kien jisimha *Real Life,* u spjegalha kif tahdem.

[9] *A Fol.* 75
[10] *A Fol.* 76

Jikkonferma li meta giet imwaqqfa l-polza l-qadima biex tinfetah wahda gdida spjegalha d-dettalji kollha.

Jispjega li l-ilmentatrici kienet kuntenta bis-somma li kienet ser tiehu mas-*surrender* tal-polza originali, iffirmat ghas-somma, hadet ic-*cheque* u sarrfitu:

'Nghid li meta ghidtilha bis-somma ta' €10,480.77, she did not complain li dak kien l-ammont li kienet ser tiehu. Fil-bidu kienet ghamlet complaint ghax the policy was not performing to her expectations. Nghid li s-Sinjura hadet ic-cheque u dak il-hin li hi hadet ic-cheque, ma qaltli xejn. La qaltli vi u lanqas qaltli va; la qaltli "I'm not happy", u lanqas qaltli "I'm happy". Hadet ic-cheque u, to the best of my knowledge, marret issarrfu.

Is-Sinjura iffirmat Cash Surrender Form, ismu mieghu; fejn hemm indikat l-ammont li ser tiehu mil-liema policy, jkun hemm l-isem u l-Policy No. tal-klijent u jkun hemm il-firma tal-klijent at the end of it biex jaraw jekk il-klijent jaqbel jew ma jaqbilx (A Fol. 62-65 tal-process). Ovvjament, jekk il-klijent ma jaqbilx, ma jiffirmax u jekk il-klijent jaqbel, jiffirma.'[11]

Meta lestewlha c-*cheque* marret ghalih ghand il-provditur tas-servizz u kienet lesta biex thallas l-ewwel pagament tal-polza l-gdida. Dakinhar li hadet ic-*cheque* suppost hallset ghall-polza l-gdida, izda qalet lix-xhud li qabel kienet ser titkellem ma' habib taghha biex jaghtiha opinjoni fuq il-polza l-gdida.

Wara qaltlu li ma qablitx mas-somma li hi kienet digà sarrfet mic-*cheque* u talbet ammont kbir ta' Liri Maltin. Qaltlu li ma kinetx ser taghmel *policy* gdida. Is-somma li kienet inghatat l-ilmentatrici ma jkunx hadimha x-xhud.

Waqt il-kontroezami ikkonferma li kienet il-prassi tal-kumpanija li jikkuntattjaw lill-klijenti minn zmien ghal zmien u hu hekk kien ghamel. Il-polza l-qadima setghet izzommha. Meta spjegalha l-polza l-gdida kienet kuntenta li tehodha u, biex ma tohrogx flus minn gewwa, xtaqet li tiehu l-flus tal-polza l-qadima. Jghid li spjegalha wkoll il-konsegwenzi ta' meta wiehed iwaqqaf il-polza qabel din timmatura.

Apparti li offrielha l-polza l-gdida, kien qalilha wkoll li tista' zzomm li kellha. Jaccerta wkoll li l-ilmentatrici kienet fehmet l-ispjegazzjoni li kien taha.

---

[11] *A Fol.* 78

Jichad li li l-formola tal-*cash surrender* giet moghtija lilha wara li digà kienu baghathulha c-*cheque*. Il-*cash surrender form* timtela qabel. Ma kienx ser johrog *cheque* minghajr il-firma tal-klijent. Il-*cash surrender* saret fl-10 ta' Dicembru u fiha hemm l-ammont li kienet ser tiehu, iffirmat ghaliha u c-*cheque* hareg gimgha wara.

Konsiderazzjoniet ohra

Il-punt ewlieni ta' din il-kwistjoni hi li l-ilmentatrici qed tghid li giet zgwidata biex tifdi l-polza qabel iz-zmien tal-maturità taghha. Tghid li zgwidaha Andrea Calleja billi qalilha biex tifdi l-polza li kellha u tiehu ohra gdida.

Min-naha l-ohra, l-provditur tas-servizz tella' bhala xhud lill-istess Andrea Calleja li xehed li hu kien spjega lill-ilmentatrici l-andament tal-polza li kellha u l-ilmentatrici riedet xi haga ahjar. Biex ma tohrogx flus godda minn taghha, hija ddecidiet li tifdi l-polza originali u tixtri l-polza gdida. Barra minn hekk, l-ilmentatrici kienet iffirmat il-formola biex tifdi l-polza u anke iddepozitat ic-*cheque*.

L-Arbitru jqis li minn kif graw l-affarijiet jidher li l-ilmentatrici kienet qablet li tifdi l-polza l-antika sabiex tiehu ohra li kienet addattata aktar ghac-cirkostanzi taghha li kienu nbidlu.

Fil-fatt, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz qal hekk:

'… bhala wahda mill-alternattivi ghidtilha, "Ismani, nistghu naghmlu din il-bicca tax-xoghol?" because her needs have changed. Meta nghid "because her needs have changed" ghax hi spjegatli li ommha dipendenti fuqha. Il-policy li kellha ma kellhiex ammont kbir ta' life cover, u meta bdejna nitkellmu qaltli, "Jiena nixtieq li jekk Alla jhares qatt nigi nieqsa, ommi jkollha speci ta' financial backup fuqiex iddur," u, allura, issuggerejtilha policy ohra minn taghna – one of our best performance fil-verità - li ghandha element ta' life cover fl-ammont ta' €50,000, apparti li qed iggemma' fl-istess hin.'[12]

Dan mhux kontestat mill-ilmentatrici u jidher li hu qrib il-verità ghaliex li kieku l-ilmentatrici ma tatx lir-rapprezentant dawn id-dettalji, kieku hu ma kienx ikun jafhom.

[12] *A Fol.* 77

Ghalkemm l-ilmentatrici tghid li kienet ix-xewqa taghha li tibqa' thallas il-polza l-antika, gie ppruvat li hi kienet taf kemm kien ser ikun is-*surrender value* tal-polza qabel ma hareg ic-*cheque*. Jidher li dak il-hin hi accettat u kienet ippreparata tiehu t-tieni polza izda, fil-frattemp, tkellmet ma' xi habib taghha u qalilha xi haga li biddlilha fehemtha. Però, dan gara wara li hi accettat ic-*cheque* u anke iddepozitatu.

L-Arbitru ghandu dubji serji dwar dak li tghid l-ilmentatrici fl-ilment taghha meta qalet li hi accettat ic-*cheque* ta' €10,480.77 kontra l-volontà taghha. Li kieku ma ridetx ic-*cheque* u riedet tibqa' thallas l-istess polza setghet taghmel dan.

L-Arbitru lanqas ghandu informazzjoni jew provi ta' xi flus setghet titlef l-ilmentatrici meta ghamlet is-*surrender* tal-polza ghax l-unika prova li harget kienet li hi ghamlet qligh ta'€800[13] fil-mument li fdiet il-polza. Hi kienet ukoll lesta li tidhol f'polza ohra u jidher li bidlet il-hsieb wara li tkellmet ma' xi habib taghha li wkoll lanqas jirrizulta x'qalilha, u jekk li qalilha kienx fil-verità ahjar milli accettat ic-*cheque* u waqqfet il-polza.

Però, l-Arbitru ghandu prova li l-ilmentatrici accettat ic-*cheque* wara li kienu tawha ittra li hi sejhitilha *'cash surrender'* fejn, fix-xhieda taghha stess, tikkwota minnha fejn fl-istess kwotazzjoni taghha hemm hekk:

'*We refer to your request for the cash surrender of the above-mentioned policy. Please find attached our Bank of Valletta cheque No. 38262 for the amount of €10,480. We would like to take this opportunity to thank you for your trust in Lifestar Insurance Ltd (*jien ma ghandi x'naqsam xejn mal-*Lifestar) and we look forward to service you again in the future. Yours sincerely, Graziella Camilleri.'*

Hija tghid ukoll:

'Nghid li meta accettajt ic-cheque fhimt li qed inwaqqa' l-polza. Meta gejt niehu c-cheque fhimtu li ried iwaqqaf il-polza'.[14]

Tghid ukoll li l-ittra tahiela qabel iddepozitat ic-*cheque*.

L-Arbitru jifhem li l-ilmentatrici seta' rega' bdielha wara li tkellmet ma' habib taghha u forsi ddispjaciha li hadet ic-*cheque*; però, galadarba hi hadet ic-*cheque*,

[13] *A Fol.* 4
[14] *A Fol.* 58

kienet avzata li ser iccedi l-polza u fehmet dan. Wara li ddepozitat l-istess *cheque*, issa, l-Arbitru ma jistax jordna lill-provditur tas-servizz jerga' jgeddilha l-polza li ghalqet.

L-ilmentatrici tablet lill-Arbitru jaghtiha s-somma ta' €8,000 '*sabiex issir revizjoni bil-ghaqal ta' din il-polza*'.[15]

Biex l-Arbitru jaghti kumpens finanzjarju jrid ikollu provi cari li l-kumpens jirrapprezenta t-telf li jkun ghamel l-ilmentatur. F'dan il-kaz, lanqas din il-prova ma ngabet u jidher li din is-somma mitluba hija wahda fittizja. Li jirrizulta hu li l-ilmentatrici, skont kliemha stess, ghamlet qligh ta' €800. Forsi veru li dan ma kienx dak li tixtieq illum, imma xorta wahda m'hemm l-ebda gustifikazzjoni biex l-Arbitru jaghti somma fittizja kif qed titlob l-ilmentatrici.

Finalment, l-Arbitru jhoss li galadarba ma jirrizultax li saret xi forma ta' pressjoni zejda biex l-ilmentatrici fdiet il-polza, u jidher li kienet taf li ser tifdiha bl-ammont li gie muri lilha qabel fdiet il-polza, allura, issa ma jista' jaghti l-ebda rimedju.

Ghaldaqstant ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru ma jistax jilqa' l-ilment.

Peress li l-Arbitru cahad l-eccezzjoni preliminari tal-provditur tas-servizz, kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[15] *A Fol.* 4