Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 108/2022

RM

('l-ilmentatrici')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tas-17 ta' Mejju 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentatrici stqarret li meta xtrat il-polza tal-assigurazzjoni, giet imwieghda li wara ghoxrin sena, il-polza timmatura b'valur ta' Lm10,000, liema ammont jinkludi kemm ir-*Reversionary Bonus* kif ukoll it-*Terminal Bonus*.

Qalet li, izda, meta qorbot id-data tal-immaturar, giet infurmata li kienet ser tinghata biss is-somma ta' €10,363.96 inkluz il-*bonuses* applikabbli, u minhabba li dan l-ammont kien inqas min-nofs dak imwieghed, infurmat lill-provditur tas-servizz li ma taqbilx ma' dak offrut lilha.

Insistiet li kienet xtrat il-polza minhabba dan l-ammont imwieghed li jinghata lilha mal-maturità ghax, li kieku, kienet taghzel li tinvesti flusha f'xi haga ohra. L-ilmentatrici qalet li minkejja li hi dejjem hallset dak dovut minnha kull xahar, issa li giet biex tircievi xi haga lura, il-provditur tas-servizz qed johloq problemi bla bzonn.

[1] Pagna (P.) 2

Ghaldaqstant, qed titlob li tithallas *'... is-somma ta' €24,000 (Lm10,000) li giet imweghda lili meta xtrajt il-polza.'*[2]

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

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatrici illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 10,363.96 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, *Comprehensive Flexi Plan,* bin-numru FP416031 li nharget mis-socjetà esponenti f'isem l-ilmentatrici, RM, ma kinitx ekwivalenti ghall-*estimated maturity values* kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite l-*broker*, Ray Deguara, f'isem *Azzopardi Insurance Brokers Ltd*, fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatrici permezz tal-ilment taghha qieghda titlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentatrici Ewro 24,000. Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, t-talba tal-ilmentatrici hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati aktar 'l isfel.

2. Irid jinghad illi l-polza in kwistjoni giet spjegata lill-ilmentatrici minn *broker* u cioè minn Ray Deguara f'isem *Azzopardi Insurance Brokers Ltd,* li fil-fatt kellha licenzja ta' *insurance broker.* Dan huwa car ghaliex fuq l-Avviz Statutorju (illi ser jigi spjegat iktar 'il quddiem u huwa anness u mmarkat bhala **Dok. MSV1**) juri illi l-polza inbieghet minn Ray Deguara li l-kariga tieghu kienet ta' *client's executive* ma' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd.* <u>**F'dan ir-rigward, huwa risaput li l-*boker* huwa l-agent tal-assikurat mhux tal-kumpanija assikuratrici**</u> u kwindi informazzjoni moghtija lill-assikurat mill-*broker* ma hix meqjusa bhala informazzjoni moghtija mill-assikurazzjoni u, ghalhekk, is-socjetà esponenti m'hijiex responsabbli ghall-azzjonijiet u ommissjonijiet ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd vis-a-vis* l-ilmentatrici u r-relazzjoni tas-socjetà esponenti mal-ilmentatrici hija rregolata limitatament mill-kuntratt tal-polza innifsu flimkien mal-*proposal form.*

3. **Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-ebda ammont oltre l-*maturity value* fl-ammont ta' Ewro 10,363.96 m'huwa dovut mis-socjetà esponenti ghaliex fl-ewwel lok,** l-ilmentatrici ghandha tipprova minn fejn jirrizulta dan l-ammont li qed jigi mitlub minnha u li gie allegatament imwieghed lilha. Dan

---

[2] P. 3
[3] P. 60

qed jinghad ghax dan l-ammont illi qed tippretendi l-ilmentatrici ma jirrizultax mill-*quotation* li pprezentat l-ilmentatrici **u lanqas minn ebda dokument iehor illi l-ilmentatrici giet moghtija fil-mument tal-bejgh. Fil-fatt, l-oghla ammont li huwa indikat fuq il-*quotation* ipprezentata mill-ilmentatrici datata 21 ta' Novembru 2021 (*fol*. 8) huwa stima fuq rata ta' 6.75% li tammonta ghal Lm7,374 (Euro 17,176.80) u dan huwa inqas mit-talba li qed taghmel l-ilmentatrici. Dan il-fatt allura jaccenna illi t-talba tal-ilmentatrici hija bla bazi.**

4. Fit-tieni lok, l-ammonti indikati fuq il-*quotation* (*fol*. 8) huma biss stimi (*projection* jew *estimate* jew *illustration*) li saret fiz-zmien meta l-ilmentatrici kienet qed tixtri l-polza *de quo*. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammonti tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut fuq il-polza in kwistjoni, 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* jew *projected*)(hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex, konvenjentement, l-ilmentatrici tivvanta l-pretensjonijiet infondati taghha.

5. **In oltre, il-*quotation* kienet mahduma fuq tliet *scenarios* differenti,** cioè, abbazi tar-rata ta' 5.25%, 6.25% u 6.75% sabiex gew ikkalkulati tliet *scenarios* differenti tal-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus.* Fil-fatt, l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* kien indikat bhala Lm5,158 jew Lm5,796 jew Lm6,145. Il-*quotation* ikkalkulat l-*Estimated Maturity Value including Reversionary u Terminal Bonus* abbazi ta' *Terminal Bonus* ta' 2%. Fil-*quotation* kien hemm tlett *Estimated Maturity Values including Reversionary and Terminal Bonuses* li kienu jammontaw ghal Lm6,190 jew Lm6,995 jew Lm7,374.

6. Però, barra l-fatt illi kien hemm tliet *scenarios* u ghalhekk l-ebda wahda minn dawk it-tliet *scenarios* ma setghu kienu garantiti, il-*quotation* in kwistjoni espressament tghid illi *"Projected Estimated Maturity Value if future rate of return is ..."* 5.25%, 6.25% u 6.75% u *Terminal Bonus* ta' 2% u, *cioè*, il-*quotation*

ghamlitha cara illi r-rati setghu jinbidlu. Ghalhekk, minkejja illi s-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li r-rata setghet tkun dik ta' 5.25% jew ta' 6.25% jew ta' 7.25% jew kwalunkwe rata ohra jekk kienet ser tinbidel fil-futur.

7. **Is-socjetà esponenti tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatrici dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u, *cioè*, qabel il-hrug tal-polza fil-mument tal-hrug tal-*quotation*, fil-mument tal-hrug tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.**

8. Barra l-fatt li l-*quotation* innifisha kienet qed tipprezenta *tlett indikazzjonijiet* u kienet qed tipprovdi illi dawk il-kalkoli setghu javveraw ruhhom jekk ir-rati ma kinux ser jinbidlu, l-ilmentatrici nghatat aktar informazzjoni fuq il-fatt illi l-ammonti indikati bhala *Estimated Maturity Value* fil-*quotation* ma kinux garantiti. Fil-fatt, flimkien mal-*quotation* kien hemm *overleaf* "*IMPORTANT NOTES*" li jispjegaw illi l-polza in kwistjoni fiha element ta' investiment (dokument anness u mmarkat bhala **Dok. MSV2)**. L-ilmentatrici mhux qed tilmenta illi ma kinetx taf illi din il-polza kienet parzjalment investiment ghax fl-ilment taghha l-ilmentatrici tghid illi wahda mir-ragunijiet ghalfejn riedet il-polza kienet sabiex taghmel investiment.

   L-***IMPORTANT NOTES*** jispjegaw ukoll il-kuncett ta' *Reversionary Bonuses* u kif dan jigi iddikjarat, illi mhux l-obbligu tas-socjetà esponenti illi tiddikjara *Reversionary Bonus* ta' kull sena imma ladarba jigi iddikkjarat *Reversionary Bonus,* allura, l-hlas tieghu huwa ggarantit u ma kienx ser jonqos jew jitnehha minhabba c-caqlieq fis-suq u din kienet karatteristika specjali li ma kontx issibha f'investiment ohra fejn l-ebda ammont ma jkun garantit. Dan kollu gie spjegat lill-ilmentatrici qabel ma xtraw il-polza permezz ta' dan li gej:

   *"With Profits Endowment policies **participate in the Company's distribution of its profits** by means of an allocation of annual Reversionary Bonuses **declared from time to time.** These are usually expressed as a percentage of the Policy Account which is made of all the investment premia paid plus bonuses (if any) which accrue on a daily basis. **The rates of Reversionary Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity or on prior death of the Life Assured.'***

L-istess ***IMPORTANT NOTES*** jispjegaw ukoll kif is-socjetà esponenti hadet l-istima u partikolarment kif waslet ghall-*Estimated Maturity Value* u illi l-*bonus rate* li kien uzat biex is-socjetà esponenti hadmet l-istima seta' jitla' jew jinzel minhabba illi dan kien jiddependi fuq kif imorru l-investiment. Fil-fatt l-***IMPORTANT NOTES*** jipprovdu illi:

"The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end. ***<u>Depending on the performance of the company, bonus rates may go down as well as up</u>.'***

L-***IMPORTANT NOTES*** jiddistingwu ukoll bejn *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* u jispjegaw illi s-socjetà esponenti ma kellhiex obbligu illi tiddikjara *Terminal Bonus* u illi dan kien jiddependi ukoll fuq kif imorru l-investimenti fejn l-*investment premium* tal-ilmentatrici gie investit flimkien mal-*investment premium* ta' detenturi tal-polza tal-istess natura.

Fil-fatt, l-***IMPORTANT NOTES*** jipprovdu illi:

"Depending on its profits experience the Company ***<u>may</u>****, after the Policy's TENTH year and ten years' full premia have been paid, decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to other declared bonuses ... A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrendered.* ***<u>However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether.</u>****"*

F'dan il-kaz fil-polza in kwistjoni inghata *Terminal Bonus* li jammonta ghal Ewro 1,162.41.

L-***IMPORTANT NOTES*** jergghu jenfasizzaw illi**:**

<u>"The Company's</u> (i.e. MSV) ***<u>continued bonus policy is that bonus rate should reflect the returns actually earned on the underlying investments, supplemented by the value added from the profits of non-profit business ... Investment returns can go down as well as up and therefore past performance is not necessarily a guide to the future."</u>***

L-istess ***IMPORTANT NOTES*** ikomplu jipprovdu illi l-istima hija indikazzjoni bis u li trid tinqara fil-kuntest tal-polza u **fil-kaz ta' kunflitt bejn it-tnejn il-polza tipprevali.** Fil-fatt, l-*Important Notes* jipprovdu dan li gej:

"Whilst the purpose of these notes is to guide policyholders and prospective policyholders, the conditions applying to all the benefits provided by the Policy are defined in the Policy document ... In case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail."

Barra minn hekk, l-***IMPORTANT NOTES*** jipprovdu illi

"This quotation may assume that premium are payable on an annual basis in advance. Payment of premiums on a more frequent basis will result in slightly lower returns."

F'dan il-kaz, <u>**fil-fatt, l-ilmentatrici hallset il-premium kull xahar u mhux kull sena**</u> u dan ikun affettwa r-*return*.

9. Ghalhekk, irid jinghad illi fil-mument tal-bejgh u l-ezekuzzjoni tal-kuntratt tal-polza, is-socjetà esponenti ghamlet l-ahjar li setghet sabiex tinforma lill-ilmentatrici kif din il-polza tahdem, kif dawn l-ammonti jigu ikkalkulati, kif jithallsu u illi l-valur tal-polza seta' jitla' kif ukoll jinzel, kif espressament gie muri bl-informazzjoni illi s-socjetà esponenti forniet lill-ilmentatrici. Din l-informazzjoni baqghet tigi ipprovduta lill-ilmentatrici ta' kull sena waqt li l-polza kienet ghadha *in vigore*, kif ser jigi spjegat aktar 'l isfel. **Minkejja dan kollu, l-ilmentatrici qieghda tiffoka biss fuq l-ammont li kien allegatament imwieghed minghajr ebda prova ta' din l-allegazzjoni u minghar ma tirrikonoxxi l-informazzjoni li nghatat l-ilmentatrici matul il-perjodu tal-polza.**

10. Fis-snin ricenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa minn meta kienet inbieghet il-polza in kwistjoni minhabba illi waqt il-perjodu tal-polza kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistraw redditu negattiv kif ukoll minhabba il-pandemija tal-Covid 19. Ghalhekk, **id-differenza bejn il-*maturity value* u l-ammonti indikati fuq il-*quotation* m'huwa xejn hlief differenza bejn is-somma stmata *(estimate* u *illustration*) minn tliet *options* fil-**

***Quotation* originali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza**. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont. Ghalhekk, is-socjetà esponenti tikkonferma li l-**kwotazzjoni** li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt **korretta skont ir-regoli ta' dak iz-zmien u skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede*.**

<u>**Barra minn hekk is-socjetà esponenti terga' taccenna illi l-ammont li qed tippretendi l-ilmentatrici lanqas m'huwa wiehed mit-tliet *options* li gew stmati fil-*quotation* u mkien ma jidher f'din l-istess *quotation***</u>.

11. **In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi in *bona fede* minhabba illi hija dejjem immanniggjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha**.

    L-immanniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson*, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqlieq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu. Il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

    Barra minn hekk, il-valur indikattiv tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatrici bl-ebda mod ma qatt gie deskritt li kien garantit kif fil-fatt gia gie spjegat fis-suespost. 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 il-polza in kwistjoni; b'dan però, illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda dik **il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb**

kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*. Fil-fatt, l-ilmentatrici ghamlet gwadann ta' Euro 3,597.92 li jammonta ghall-*average net rate of return* ta' 4.03% meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premium* u l-*maturity value* u dan ghall-kuntrarju ta' dak li qed tghid l-ilmentatrici fl-ilment taghha meta taghti l-impressjoni li m'ghamlitx gwadann fl-investiment taghha.

12. Illi jrid jigi spjegat illi fil-polza in kwistjoni apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentatrici matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ghandha prezz u fil-kaz tal-polza in kwistjoni ghandha prezz li **jammonta ghal Lm5,000 (Euro 11,646.87)**. Dan kien ifisser illi kieku l-ilmentatrici mietet l-ghada li hallset l-ewwel *premium* fl-ammont ta' Lm15 (Euro 34.94) fir-rigward tal-polza taghha, is-socjetà esponenti kienet obbligata thallas lill-eredi taghha l-ammont ta' Lm5,000 (Euro 11,646.87).

    Dan is-*sum assured* kien jinvolvi *risk charge* u ghalhekk parti mill-*premium* tal-ilmentatrici kien qed jigi allokat ghal-*life cover* u ma kienx qed jigi investit fil-*policy account* tal-polza in kwistjoni. Fil-fatt, minn Euro 419.28 (Lm180) *premium* li l-ilmentatrici kienet obbligata li thallas kull sena, kien qed jigi allokat *average* ta' Euro 338.30 kull sena ghall-parti tal-investiment tal-polza maghruf bhala *investment premium.*

    Karatteristika ohra specjali ta' din il-polza kienet li l-*investment premium*, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 6,766.04, kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Il-bilanc tal-*policy account* tal-polza in kwistjoni (*cioè*, il-parti tal-investiment tal-polza) kien dejjem inqas mis-*sum assured.* 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 ipprovdiet ukoll kopertura **sostanzjali** fuq il-hajja tal-ilmentatrici u li setghet serviet ta' garanzija fuq self minn terzi li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

13. Irid jinghad ukoll illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatrici mgharrfa b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-

imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatrici (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo,* permezz ta' numru ta' *Bonus Statements* (li gew annessi mal-ilment *fol.* 45 – fol. 54) u maghhom kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*, li kopja tieghu flimkien ma' *Policy Account Statements (Bonus Statements)* ricenti qed jigu annessi u mmarkati bhala **Dok. MSV 3**. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatrici kellha tkun konxja bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *illustration* uzati fil-*quotation* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll l-*media releases* jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu. L-unika haga li qed tinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*, li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

14. Illi kif già gie spjegat, **MSV dejjem ottemprat mal-obbligi kuntrattwali kollha taghha, u kuntrarjament ghal dak li qed tallega l-ilmentatrici mhix *'qed tohloq problemi bla bzonn'*, u hija ma naqset bl-ebda mod, ghax fl-ewwel lok, l-ammont ta' Lm10,000 ma kien imnizzel fl-ebda dokument, la fil-ftehim tal-Polza u lanqas fl-istima. Barra minn hekk, l-istima ma tat l-ebda garanzija tal-hlas tal-*Estimated Maturity Values* izda kienet biss indikazzjoni ta' kif seta' jmur il-parti tal-investiment tal-polza minhabba illi r-rata abbazi ta' xiex giet ikkalkolata setghu ivarjaw fil-futur. In oltre, hija dejjem osservat dak li hemm fil-*policy schedule*** (anness mal-ilment *fol.* 20) **u t-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza (Dok. MSV 4)**.

Fil-fatt, il-polza (Dok. MSV 4 partikolarment fit-tieni paragragu fit-tieni pagna (emfazi mizjud bil-kulur ahdar) tghid illi

*"The **COMPANY HEREBY AGREES to pay** either the Death Benefit or **the Maturity Value (as defined herein)** and other Benefits (if any) specified in the Schedule **to the Payee on** the death of the life assured or **the survival of the***

***life assured**, whichever is the earlier subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner speicified therein and to the proper observance of th terms and conditions of this contract."*

Minhabba li ghall-grazzja t'Alla l-ilmentatrici ghada hajja, **is-socjetà esponenti kienet obbligata li thallas il-*maturity value* taht il-polza u mhux id-*death benefit* li irreferejna ghalih fis-suespost** bhala il-*life cover/sum assured*. Jirrizulta car illi l-Polza ma tiggarantixxiex il-hlas tal-ammonti indikati fl-istima, izda illi thallas il-*maturity value* fil-kaz illi l-*life assured* ikun ghadu haj meta timmatura l-polza liema *maturity value* skont il-polza kien *"the value of the Policy Account **calculcated on the maturity date of this policy**".* Ghalhekk, l-ebda stima ma setghet tikkristalizza l-valur li kien ser jithallas lill-ilmentatrici fil-maturità tal-polza in kwistjoni ghax dak il-valur seta' javvera ruhu biss fid-data tal-maturità tal-polza. Il-figuri indikati fl-istima li hija relevanti ghal dan il-kaz ma setghux ikunu garantiti ghax fil-fatt l-ammont tal-*maturity value* jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza u ghalhekk is-socjetà esponenti osservat l-obbligi taghha fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

15. 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 2001. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatrici giet ipprezentata bl-Avviz Statutorju (**Dok. MSV1)** mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentatrici stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li tahsibha mill-gdid u jekk tkun tixtieq, terga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta tinhareg il-polza. 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-ilmentatrici m'ezercitat l-ebda dritt ikkomunikat lilha f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtet minn jeddha bil-kuntratt in kwistjoni.

16. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, *cioè*, fir-rigward tal-polza bin-numri

FP416031 ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidat lill-ilmentatrici fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens u/jew interessi lill-ilmentatrici jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatrici, hekk kif ser jigi ppruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentatrici mis-socjetà esponenti taht il-polza *de quo* gie rrifjutat mill-ilmentatrici.

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-Ilmentatrici

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici stqarret li Ray Deguara, rapprezentant tal-provditur tas-servizz, kien qal lilha u lil zewgha dwar fiex din il-polza tikkonsisti, fejn certament, qalilhom li wara tant snin, din ser tammonta ghal Lm10,000, hekk kif rifless f'dokument[5] ipprezentat u li minnha riferut bhala l-*'quotation'*. Qalet li minkejja li kienet giet diskussa polza ghal perjodu ta' hmistax-il sena, kienet fil-fatt saret ghal ghoxrin sena, u li meta rrealizzat dan *'... ghidt hames snin jghaddu ukoll, m'hemmx x'taghmel.'*[6]

[4] Kap. 555, Art. 19(2)(b)
[5] P. 107
[6] P. 104

L-ilmentatrici insiset li *'Dan nahilfu ghax ghadni niftakar ghax kieku kienet inqas nassigurak li lanqas kont naghmilha ghax tigi l-istess daqslikieku kont qed infaddalhom jien.'*[7]

Qalet li meta rceviet il-polza, indunat li l-ammont imnizzel kien inqas izda hasbet li *'... forsi hadu zball meta qaluli li ser nircievi in euros. Ghidt ser niehu dak li haqqni l-Lm10,000.'*[8] Ikkonfermat li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien qalilha li f'kaz ta' mewt, l-eredi taghha jiehdu s-somma ta' Lm5,000, izda, ma tiftkarx jekk kienx intqal lilha xi haga li tirrigwardja t-taxxa.

Fil-kontroezami, l-ilmentatrici ikkonfermat li hi qed tibbaza l-ilment taghha fuq il-*quotation* li hi pprezentat, filwaqt li ikkonfermat ukoll li apparti dan, kienet giet moghtija ukoll dokument iehor li ghandu t-titlu *Comprehensive Flexi Plan Quotation*.

Ikkonfermat ukoll li l-istima moghtija lilha tinkludi tliet xenarji, jigifieri, tliet rati: 5.25%, 6.25%, u 6.75%, izda meta mistoqsija dwar dan, ammettiet li m'ghandhiex idea li dawn gew imsemmija.

Hi qalet ukoll li, safejn tiftakar, beda *'... jghidli u fuq li beda jghidli, iffirmajt jiena. Din rajtha importanti ghalija ghax rajtha hawnhekk li hi Lm10,000, u iffirmajt.'*[9]

L-ilmentatrici iddikjarat ukoll li tiftakar is-somma indikata lilha ghax hi xtaqet li dawk tehodhom; ghax kieku din kienet ser tkun inqas, ikkalkulat li kienet eventwalment ser tiehu l-istess ammont li tkun hallset tul iz-zmien u, ghalhekk, il-provditur tas-servizz ikun hadem bi flusha.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehed Victor Farrugia permezz ta' *Affidavit*, kif ukoll Ray Deguara, il-persuna li bieghet il-polza in kwistjoni lill-ilmentatrici.

Jista' jinghad li l-*Affidavit*[10] ta' Victor Farrugia huwa simili hafna ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment sottomessa fejn dan jikkonsisti f'rendikont ta' kif

[7] *Ibid*.
[8] *Ibid*.
[9] P. 105
[10] P. 111

tahdem *endowment policy* bhal dik ilmentata kif ukoll jirreferi ghal xi fatturi specifici ghal dan il-kaz prezentat.

Fost ohrajn, Victor Farrugia insista li l-ammont mitlub mill-ilmentatrici mhuwiex imnizzel fil-*quotation* ufficjali moghtija lilha izda minn dokument li, bhala prassi tal-kumpanija, ma jinghatax lill-klijenti mal-pakkett tal-*quotations*, fejn izda, fuq kollox, l-istess ammont huwa indikat bhala *'MAX sum assured'* u bl-ebda mod ma jista' jigi interpretat li seta' jfisser l-ammont ta' *estimated maturity value*. Stqarr li, barra minn hekk, l-ilmentatrici ghazlet *sum assured* ta' Lm5,000 u, ghalhekk, l-ammont ta' Lm10,000 ma jerga' jidher imkien fid-dokumenti ipprezentati kemm mill-provditur tas-servizz u anke mill-ilmentatrici innifisha.

Qal kif l-ilmentatrici nghatat stima waqt il-laqgha li kellha ma' Ray Deguara, fejn f'dik l-istima gew uzati l-kliem *'illustration'* u *'estimated'* hdejn il-*'maturity value'* minhabba li dawn ma kinux ammonti garantiti u, sabiex jigi accertat dan, giet mahduma *quotation* fuq tliet xenarji differenti, jigifieri, abbazi tar-rata 5.25%, 6.25%, u 6.75% u dan ghaliex kien digà qed jigi prospettat li r-rata setghet tvarja.

Fuq kollox stqarr li minkejja li l-*maturity value* ma lahaqx mal-*estimated maturity value,* xorta wahda l-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb hekk kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment, u dan ghax fil-fatt, l-ilmentatrici ghamlet gwadann ta' €3,597.92.

Mill-banda l-ohra, Ray Deguara, il-persuna li biegh il-polza ilmentata lill-ilmentatrici iddikjara[11] li fil-mument li biegh il-polza lill-ilmentatrici, hu kien *Sales Executive* ma' *Azzopardi Insurance Brokers.* Spjega kif fil-mument tal-bejgh, hu kien jaghti l-*Quotation* dakinhar tal-*presentation* li f'dan il-kaz kien il-21 ta' Novembru 2001. Semma izda li d-dokument titolat *Proposal Personal Details* ma kinux jaghtuh huma u nsista li ma kienx hu li ta dan l-istess dokument lill-ilmentatrici.

Ray Deguara qal li ghal kull *presentation* li hu kien jaghmel, it-tifsira kienet tkun dejjem l-istess. Fil-kaz tar-*Reversionary Bonus,* dan kien jinaghta kull sena u seta' jinbidel skont l-investiment li tkun ghamlet il-kumpanija, filwaqt li kien jindika li dment li klijent kien ircieva dan il-*bonus* dikjarat ghal dik is-sena, dawk jibqghu dejjem ghand l-istess klijent – *'once li hargu jkunu tieghek'.*[12] Kien jispjega kif,

[11] P. 122
[12] P. 123

mill-banda l-ohra, kien fid-diskrezzjoni tal-kumpanija jekk jinghatax it-*Terminal Bonus* jew le.

Kompla billi qal li dejjem ta spjegazzjoni dwar kif is-*sum assured* kienet tkun garantita, li hemm penali li jkunu applikabbli f'kaz li l-polza tigi mwaqqfa qabel id-data tal-maturità taghha, kif ukoll li l-polza isservi bhala mezz ta' tfaddil ghall-ammont ta' snin mifthema. Ix-xhud sostna li r-rati ta' 5.25%,6.25%, u 6.75% kienu biss indikazzjonijiet sabiex jigu ikkalkulati tliet xenarji differenti ta' *Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u qal li kien spjega li dawn setghu ikunu iktar u setghu ikunu inqas ghax jiddependu fuq l-andament tal-investimenti.

Dwar is-somma ta' Lm10,000 mitluba mill-ilmentatrici, qal li zgur ma kinitx somma li hu seta' jwieghed li ser tinghata mal-maturità tal-polza. Qal li:

"... l-aktar somma massima kienet ta' Lm10,000 u s-Sinjura kienet ghazlet Lm5,000 bhala s-sum assured. Nghid li dwar din is-somma ghidtilha li din tkun garantita in case of death only.'[13]

Qal ukoll li hu kien spjega lill-ilmentatrici li l-polza kienet ghal perjodu ta' ghoxrin sena, u li din l-istess polza kienet iffirmata minnha.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Preliminari

Fit-twegiba ghall-ilment, il-provditur tas-servizz jissottometti li l-polza in kwistjoni giet spjegata lill-ilmentatrici minn *broker, cioè*, minn Ray Deguara f'isem *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* li, fil-fatt, kellha licenzja ta' *insurance broker*.

Qal li, ghaldaqstant, minhabba li l-*broker* huwa l-agent tal-assikurat u mhux tal-kumpanija assikuratrici, l-informazzjoni moghtija mill-*broker* ma tistax titqies li hija informazzjoni moghtija mill-assikurazzjoni u, ghalhekk, il-provditur tas-servizz mhux responsabbli ghall-azzjonijiet tal-istess *broker*. Il-provditur tas-servizz semma li l-bejgh minn Ray Deguara f'isem *Azzopardi Insurance Brokers*

[13] P. 122 - 123

huwa evidenti mill-Avviz Statutorju[14] fejn anke juri li l-kariga tieghu kienet ta' *Client's Executive.*

Huwa minnu li l-Avviz Statutorju jinkludi dan kollu, izda, ma jistax ma jissemmiex il-fatt li, qabel ma jigi mahrug l-Avviz Statutorju, tkun kompluta l-*Proposal Form,*[15] li kopja taghha giet sottomessa flimkien mal-*Affidavit* ta' Victor Farrugia f'isem il-provditur tas-servizz.

Bhall-i*Statutory Notice*, il-*Proposal Form* hija ukoll datata 21 ta' Novembru 2001, tinkludi l-*logo* tal-provditur tas-servizz li kien jigi uzat dak iz-zmien, flimkien mal-indirizz postali tal-istess provditur tas-servizz li ghalhekk huwa evidentement dokument ufficjali mahrug mill-provditur tas-servizz.

Meta l-Arbitru ra sew din il-*Proposal Form* jinnota li fil-parti t'isfel tal-ewwel pagna hemm timbru ta' *Azzopardi Insurance Brokers*, fejn il-kliem preciz uzat huwa *'**AGENT**[16]: AZZOPARDI INSURANCE BROKERS ...'* Din hija evidenza cara li *Azzopardi Insurance Brokers* kienu qed jagixxu f'isem il-provditur tas-servizz u bhala agent tieghu.

Ghaldaqstant, galadarba fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni, Ray Deguara kien rapprezentant ta' *Azzopardi Insurance Brokers* li kienu agenti tal-provditur tas-servizz, l-ghemil tieghu jitqies li jaqa' fir-responsabbiltà tal-provditur tas-servizz.

Ghalhekk, din l-eccezzjoni qed tigi michuda.

Fil-Mertu

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jitratta l-fatt li minkejja dak allegat mill-ilmentatrici li kien intqal lilha li mal-maturità tal-polza hi kellha tkun intitolata ghal somma partikolari, irrizulta li l-ammont eventwalment offrut lilha huwa ferm inqas.

Ghalhekk, l-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza in kwistjoni, jara x'gie imwieghed lill-ilmentatrici u x'eventwalment inghatalha mal-maturità. Irid jara kif sar il-bejgh tal-prodott ilmentat u jekk lahaqx l-

[14] P. 67
[15] P. 118
[16] Enfasi mizjuda tal-Arbitru

'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.'[17]

Fuq kollox, irid iqis il-kaz skont il-merti partikolari tieghu hekk kif stabbilit fl-Artiklu 19(3)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, li jipprovdi li l-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li fil-fehma tieghu, huwa *'gust, ekwu u ragjonevoli fic-cirkustanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.'*

Il-provditur tas-servizz ipprezenta x-xhieda ta' Victor Farrugia, izda, kif anke ddikjarat minnu stess, hu ma kienx prezenti ghal-laqgha li saret bejn l-ilmentatrici u Ray Deguara, izda qed jixhed dwar id-dokumentazzjoni li tinsab fil-*file* tal-provditur tas-servizz. Izda, giet ipprezentata ukoll ix-xhieda ta' Ray Deguara li din ser tigi ikkunsidrata flimkien mad-dokumentazzjoni kollha pprezentata kemm mill-provditur tas-servizz kif ukoll mill-ilmentatrici innifisha.

Fil-formola tal-ilment originarjament sottomessa lill-Arbitru, l-ilmentatrici iddikjarat li meta giet mibjugha lilha l-polza in kwistjoni, giet imwieghda li din kellha timmatura wara ghoxrin sena ghall-valur ta' Lm10,000, liema ammont jinkludi r-*Reversionary* u t-*Terminal Bonus*. Mill-banda l-ohra, fix-xhieda taghha, hi iddikjarat li:

'Proprjament konna tkellimna fuq 15-il sena imma, mbaghad, kont rajt li kienet ghal ghoxrin sena u ghidt hames snin jghaddu wkoll, m'hemmx x'taghmel.'[18]

Qalet ukoll li:

'... mbaghad ircevejt li l-polza kienet anqas u ghidt forsi hadu zball meta qaluli li ser nircievi in euros. Ghidt ser niehu dak li haqqni l-Lm10,000.'[19]

L-Arbitru jista' facilment jinnota li fil-perjodu li giet mibjugha lilha l-polza, jew ahjar meta rceviet id-dokumenti relatati ma' din l-istess polza, l-ilmentatrici kienet digà irrealizzat jew ahjar indunat li l-affarijiet kienu differenti minn kif hi qed tallega li gie miftiehem, u dan kemm fir-rigward tal-perjodu taz-zmien tal-polza, kif ukoll fir-rigward tal-*maturity value*.

---

[17] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[18] P. 104
[19] *Ibid*.

F'dan l-istadju, l-Arbitru mhux ser jidhol fil-mertu ta' jekk dak li ntqal lilha fil-mument li giet spjegata l-polza ilmentata kienx fit-totalità tieghu jew kienx korrett, izda certament ihoss li l-ilmentatrici kellha, fil-mument li rat id-dokumentazzjoni, ir-responsabiltajiet taghha ukoll. Kellu jkun proprju f'dak il-mument li l-ilmentatrici kellha tigbed l-attenzjoni tal-provditur tas-servizz jew ir-rapprezentant taghha dwar id-diskrepanza bejn dak li kienet hasbet li gie miftiehem u dak dokumentat. Hi kienet qed tikkommetti ruhha ghal ftehim ta' hmistax jew ghoxrin sena li ovvjament ma kienx daqstant qasir u, ghalhekk, kellha fuq kollox tifhem li dan mhux sempliciment *'... hames snin jghaddu ukoll, m'hemmx x'taghmel.'* Dan fuq kollox kien ifisser li l-ammont li hi kienet ikkommettiet ruhha li thallas kien ser jizdied ghax, ovvjament, il-perjodu ta' snin kien itwal.

Barra minn hekk, meta innutat li s-somma li hi kellha tiehu kienet inqas minn dik imwieghda lilha fl-ispjegazzjoni tal-polza, kienet obbligata li tiehu azzjoni dak il-hin, u mhux sempliciment tassumi *'... li hadu zball ...'.*[20] Fuq kollox, f'dan ir-rigward, hi issottomettiet li *'... ghidt forsi hadu zball meta qaluli li ser nircievi in euros.'*[21]

L-Arbitru ma tantx hu konvint minn dak li qed tghid l-ilmentatrici, u dan minhabba li primarjament, il-figuri fil-*Comprehensive Flexi Plan Quotation* huma kollha denominati fil-Lira Maltija u, fuq kollox, anke jistaqsi kif setghet tahseb dwar il-konverzjoni ghall-munita Ewro meta fil-mument tal-bejgh, jew ahjar fil-mument li gie mahrug dan id-dokument, Malta lanqas biss kien ghadha issiehbet mal-Unjoni Ewropea u wisq inqas giet introdotta f'Malta l-munita Ewro.

Minghajr pregudizzju ghal fatturi ohra, zgur li m'huwiex gust fil-konfront tal-provditur tas-servizz li certu diskrepanzi li kienu evidenti u li gew innutati dak iz-zmien, jitqajmu issa, ghoxrin sena wara fejn, fuq kollox, permezz tal-Avviz Statutorju,[22] f'kaz li kien hemm xi nuqqas ta' ftehim li kien eventwalment jirrizulta li l-ilmentatrici ma kinitx lesta li tidhol ghall-kuntratt skont dak dokumentat, hi kienet fic-cans li terga' tahsibha.

[20] *Ibid*.
[21] *Ibid*.
[22] P. 67

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici stqarret li ma tiftakarx ezatt kif kienu l-affarijiet izda taf *'... fic-cert li qalilna li ser tkun Lm10,000 wara dawk is-snin. In fatti, ghandi quotation li gibtha mieghi.'*[23] Id-dokument li qed jigi riferut mill-ilmentatrici bhala l-*'quotation'* u li gie sottomess mill-ilmentatrici innifisha lill-Arbitru fis-seduta tas-6 ta' Frar 2023, hu Dok. DL[24] intitolat *'Proposer Personal Details'*.

Dan id-dokument jinkludi d-dettalji personali tal-ilmentatrici, fosthom, l-isem u l-kunjom, l-indirizz, data tat-twelid, numru tat-telefon, u numru tal-karta tal-identità, fost ohrajn. Barra minn hekk, jinkludi ukoll sezzjoni ohra intitolata *Endowment Plan Details*, li tinkludi dettalji relatati mal-polza in kwistjoni, fosthom, il-perjodu tal-polza, il-*premium*, u s-*sum assured*. A bazi ta' dan id-dokument, il-*policy term* huwa ghal ghoxrin sena, il-frekwenza ta' kif ser jithallas il-*premium* hija *monthly, Premium w/o Benefits* jammonta ghal Lm15, filwaqt li s-*sum assured* tammonta ghal Lm5,000. Din is-sezzjoni tinkludi ukoll referenza ghal *Max Sum Assured* ta' Lm10,000.

B'referenza ghal dan id-dokument, Victor Farrugia xehed li:

'... dan id-dokument illi hija pprezentat mkien ma ghandu indikat l-isem quotation u nikkonferma illi bhala prassi tal-kumpanija dan id-dokument ma jinghatax lill-klijenti mal-pakkett tal-quotations.'[25]

Min-naha tieghu, Ray Deguara, il-persuna li bieghet il-polza lill-ilmentatrici qal li,

'... dwar il-Proposal Personal Details nghid li dan ma konniex naghtuh ahna ...',[26] filwaqt li ikkonferma li, *'... le dan id-dokument ma kontx jien li tajtulha'*.

B'kunsiderazzjoni ghal dawn id-dikjarazzjonijiet, l-Arbitru m'ghandux informazzjoni dwar kif dan id-dokument wasal ghand l-ilmentatrici. Izda, li hu zgur hu li jinnota li dan hu dokument mahrug mis-sistema tal-provditur tas-servizz, izda, ma jinkludix id-dettalji bil-mod kif qed tirreferi ghalihom l-ilmentatrici.

[23] P.104
[24] P. 107
[25] P. 112
[26] P. 122

Kif digà intqal aktar kmieni, l-ilmentatrici stqarret li kien miftiehem li l-perjodu tal-polza kellu jkun ta' hmistax-il sena, filwaqt li meta rceviet id-dokumentazzjoni, innotat li dan kien ta' ghoxrin sena. B'referenza ghall-*Proposer Personal Details*, dan ma jinkludi l-ebda referenza ghal perjodu ta' hmistax-il sena minhabba li *Policy Term* hija mnizzla bhala ghoxrin sena. L-unika referenza ghal 'hmistax' f'dan id-dokument, huwa il-*Premium W/o Benefits'* li izda huwa l-*premium* dovut minnha kull xahar li jammonta ghal Lm15.

L-ilmentatrici qieghda kontinwament tirreferi ghas-somma ta' Lm10,000 bhala dik allegatament imwieghda lilha li tircievi mal-maturità tal-polza. Hi stqarret, li

'Din rajtha importanti ghalija ghax rajtha hawnhekk li hi Lm10,000, u ffirmajt.'[27]

Huwa minnu li l-*Proposer Personal Details* jinkludi referenza ghas-somma ta' Lm10,000, izda it-titlu taghha jaghmilha cara li din mhix relatata mal-*maturity value*.

Ray Deguara xehed li, *'... l-aktar somma massima kienet ta' Lm10,000 u s-Sinjura kienet ghazlet Lm5,000 bhala s-sum assured. Nghid li dwar din is-somma ghidtilha li din tkun garantita in case of death only.'* [28]

Min-naha taghha, l-ilmentatrici stqarret li *'... niftakar li kien qal li jekk jien immut jiehdu Lm5,000 ...'*[29].

Dan ghalhekk ifisser li l-ilmentatrici kienet konxja li s-*sum assured,* jigifieri, dawn il-Lm5,000, kienu jirreferu ghall-ammont li jigi mhallas lill-eredi taghha f'kaz ta' mewt u, ghaldaqstant, b'harsa lejn dan l-istess dokument, meta wiehed iqabbel it-termini uzati, setghet facilment tinduna ukoll li hdejn is-somma ta' Lm10,000 li hi qieghda kontinwament tirreferi ghaliha, gew uzati l-kliem *'Max **Sum Assured'***, li huwa l-istess ghal *'Sum Assured'* hdejn il-Lm5,000.

Fuq kollox, l-ilmentatrici xehdet ukoll li:

'Din rajtha imporanti ghalija ghax rajtha hawnhekk li hi Lm10,000, u iffirmajt.'[30]

[27] P. 105
[28] P. 122-123
[29] P. 104
[30] P. 105

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici ikkonfermat li l-*'Comprehensive Flexi Plan Quotation'* kien ukoll dokument li gie moghti lilha. Kienet hi stess li qalet li permezz ta' dan id-dokument kienet indunat bil-figuri u t-terminu ta' zmien li kienu differenti. Kienet ukoll hi stess li pprezentat kopja ta' dan l-istess dokument lill-Arbitru flimkien mal-ilment originarjament sottomess.

L-Arbitru jinnota li gew ipprezentati zewg kopji tal-*Comprehensive Flexi Plan Quotation* – wahda[31] mill-ilmentatrici datata 21 ta' Novembru 2001 u ffirmata biss minn Ray Deguara, u l-ohra[32] pprezentata mill-provditur tas-servizz li ggib l-istess data u li hija iffirmata kemm minn Ray Deguara kif ukoll mill-ilmentatrici.

Ghaldaqstant, b'referenza ghad-dikjarazzjoni tal-ilmentatrici, ma jistax ma jinghadx li l-*Proposer Personal Details,* li huwa d-dokument li tidher somma ta' Lm10,000 lanqas biss huwa dokument iffirmat. Il-firma tal-ilmentatrici tidher fuq il-*Comprehensive Flexi Plan Quotation*[33] li minkejja d-diversi figuri mnizzlin, din ma tinkludi l-ebda somma ta' Lm10,000. Dan ghalhekk ifisser li din id-dikjarazzjoni tal-ilmentatrici ma tregix u, fuq kollox, ikompli jikkonferma fejn is-somma li qed titlob l-ilmentatrici hija dik imnizzla fuq il-*Proposer Personal Details* bhala *Max Sum Assured*, u li certament mhix il-valur tal-maturità li hi kellha tistenna meta timmatura l-polza in kwistjoni.

Konkluzjoni

Kif gie spjegat hawn fuq, l-Arbitru jinnota diskrepanza f'dak iddikjarat mill-ilmentatrici meta mqabbel mad-dokumentazzjoni sottomessa mill-provditur tas-servizz u anke minnha stess.

Kienet hi stess li ghoxrin sena ilu innotat li l-ammonti kkwotati fuq dokumenti differenti ma kinux dawk allegatament imwieghda lilha. La kienet hi stess li indunat b'dan kollu, kellha tkun proprju hi stess li tkun responsabbli ticcara dan kollu mal-provditur tas-servizz, ghax jekk eventwalment ma kinitx tkun kuntenta b'dak offrut, kien ghadha fic-cans li tmur lura mid-decizjoni taghha minghajr ma jigu imposti xi penali.

---

[31] P. 8
[32] P. 125
[33] *Ibid*.

Jidher li l-ghan tal-ilment kien sempliciment minhabba li mal-maturità ma kinitx ser tircievi l-ammont li kien minghaliha li ser tircievi. Izda, minkejja li huwa dritt taghha li tressaq dan l-ilment, l-Arbitru jhoss li d-diskrepanzi fi kliemha meta mqabbla mad-dokumenti sottomessi ma jaghtux prova li l-aspettattivi tal-ilmentatrici kienu ragonevoli.

Ghaldaqstant, l-Arbitru ma jilqax dan l-ilment.

Peress li gew michuda l-eccezzjonijiet preliminari tal-provditur tas-servizz, kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji