Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 004/2023

PT ('l-ilmentatur')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tal-10 ta' Novembru 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentatur issottometta li f'Awwissu 1996 kien intrabat ghal perjodu ta' sitta u ghoxrin sena f'polza tal-assigurazzjoni fuq hajtu.

Stqarr li kienu proprju tliet fatturi li hajruh jaghmel din l-istess polza – il-fatt li l-espert tal-provditur tas-servizz intrabat u kiteb li wara sitta u ghoxrin sena kellu jircieva somma stmata ta' madwar Lm25,334; li jekk izomm il-polza sal-ahhar tat-terminu taghha, hu kien ser jinghata *bonus* sostanzjali talli kompla jinvesti fl-istess polza tul iz-zmien stipulat; u li din il-polza kienet investiment sigur li mhuwiex taxxabbli.

Qal li f'Awwissu 2022, il-polza immaturat u gie infurmat mill-provditur tas-servizz li s-somma finali li hu kien ser jiehu kienet tammonta biss ghal €25,806 u li ghalhekk hija anke inqas min-nofs dak li gie pprezentat lilu meta ddecieda li jixtri din l-istess polza. Minhabba f'hekk, l-ilmentatur ihoss li l-provditur tas-servizz naqas fil-konfront tieghu.

[1] Pagna (P.) 2

Ghaldaqstant, hu qed jitlob li jiehu s-somma ta' mhux inqas minn €50,000 li tinkludi ukoll il-*bonus* terminali u liema somma kienet il-fattur principali li hajjru jixtri l-polza in kwistjoni.

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

1. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè *Endowment Assurance with Profits including funeral expenses benefit* bin-numru 30537N mahruga f'isem l-ilmentatur, ma kinetx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas is-somma ta' Ewro 50,000 fir-rigward tal-polza in kwistjoni u li skont l-opinjoni tal-ilmentatur dan jammonta ghal 83% tas-somma stmata.

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

2. Illi fl-ewwel lok, l-ammont mitlub huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatur xtara l-polza *de quo*. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

3. Il-kwotazzjoni li nghatat lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni ddatata 6 t'Awwissu 1996 (u li hija annessa diversi drabi fl-ilment fol. 14, fol. 16, fol. 21, fol. 26, u fol. 76) kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-

[2] P. 85

prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni li inghata fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkustanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede*.

4. Fil-fatt, **is-socjetà esponenti tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni u dwar it-tifsira tal-istima**. Fil-fatt, flimkien mal-quotation kien hemm fuq wara taghha annex "***IMPORTANT NOTES***" (kopja giet annessa diversi drabi mal-ilment fol. 17, fol. 22, u fol. 77) li jispjegaw illi l-polza in kwistjoni fiha element ta' investiment. L-*Important Notes* jispjegaw ukoll il-kuncett ta' *Reversionary Bonuses* u kif dan jigi iddikjarat, illi mhux l-obbligu tas-socjetà esponenti li tiddikjara *Reversionary Bonus* ta' kull sena imma la darba jigi iddikjarat *Reversionary Bonus* allura l-hlas tieghu huwa iggarantit. Dan kollu gie spjegat lill-ilmentatur 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* ***udeclared 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**).* ***Reversionary Bonuses and Special Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity or on prior death of the Life Assured.****"* Fil-fatt, fil-kaz in kwistjoni, minkejja illi ma kienx hemm l-obbligu illi jigi iddikjarat *reverionary bonuses* ta' kull sena, dan xorta wahda sar minkejja il-krizijiet finanzjarji illi kien hemm matul is-snin u fil-fatt is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas dawn lill-ilmentatur u ghalhekk ottemprat ma' dak li kien imwieghed lill-ilmentatur.

5. In oltre, fil-*policy schedule* tal-polza, li giet annessa mal-ilment (fol. 12), jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium "In respect of each premium paid, Lm256.27 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which* ***may*** *be declared by the Company from time to time."* Ghalhekk, l-ilmentatur kien infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Però, is-socjetà esponenti ipprovdiet garanziji lill-ilmentatur li r-*reversionary bonuses* li jkunu gew iddikjarat fil-passat fil-fatt jithallsu lill-ilmentatur u

ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqliq fis-suq kif ukoll il-hlas lura tal-*investment premium* li fid-data tal-maturità tal-polza ammonta ghal Euro 15,520.70. Is-socjetà esponenti fil-fatt ottemprat ma' din il-weghda. **Irid jinghad ukoll illi f'din il-*Life Policy Schedule* l-uniku ammont li gie imsemmi kien is-*sum assured*, u l-ebda ammonti li kellhom il-kelma '*Estimate'* fil-*quotations* ma kienu imsemmijin fuq din ix-*Schedule*, u dan ikompli juri illi ghalhekk skont il-ftehim ta' bejn il-partijiet *l-estimate maturity value including reversionary bonus u l-estimate maturity value including reversionary and terminal bonuses* qatt ma kienu garantiti.**

6. L-***IMPORTANT NOTES*** jiddistingwu ukoll bejn *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* u jispjegaw illi s-socjetà esponenti ukoll ma kellhiex obbligu illi tiddikjara *Terminal Bonus* ghax dan kien jiddependi fuq kif qed imorru l-investimenti, fejn l-*Investment premium* tal-ilmentatur gie investit flimkien mal-*investment premium* ta' detenturi tal-poloz tal-istess natura, dakinhar tal-maturità tal-polza jew tal-mewt tal-*life assured*. Fil-fatt, l-*IMPORTANT NOTES* jipprovdu illi: *"Depending on its profits experience the Company* ***may*** *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 is usually payable only on policies that become claims by maturity or death, but not by surrender.* ***However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they ma reduced or even withdrawn altogether****."* Kif l-isem jissuggerixxi, *terminal bonus*, jekk ikun il-kaz ghax mhux mandatorju, jista' jigi iddikjarat darba u cioè fl-ahhar tal-polza mhux bhar-*reversionary bonuses* li jistghu jigu iddikjarati ta' kull sena u dan kien jiddependi fuq l-andament tal-investimenti fid-data tal-maturità tal-polza u mhux skont l-andament taghhom matul is-snin. Ghalhekk, is-socjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-ilmentatur illi mal-maturar tal-polza in kwistjoni kien ser jircievi l-ammont ta' Lm25,334 (Euro 59,012.35) ghax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-*terminal bonus* illi forsi ma kienx ser jithallas fuq l-immaturar tal-polza. Fil-fatt, l-*estimated maturity value including reversionary bonus* kien hafna inqas u cioè fl-ammont ta' Lm18,095 (Euro 42,150.01).

7. **L-istess *Important Notes* ikomplu jipprovdu illi l-istima hija indikazzjoni biss 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 benefits provided by the Policy are conferred by the Policy document … in case of conflict of meaning between this quotation and the policy document, the Policy document shall prevail*."**

8. **Ghalhekk, l-ilmentatur mhux korrett meta jghid illi s-socjetà esponenti meta li jghid li kien "imwieghed"** ghax l-istima ma kinitx qed tintitola lill-ilmentatur sabiex jircievi l-ammonti indikati fl-istima bhala *estimated maturity value* izda kienu biss indikazzjoni ta' x'seta' kien il-*maturity value* jekk il-*bonus rate* kienet ser tibqa' bhal dik ta' meta inhadmet l-istima u b'hekk kontrarjament ta' dak li qal l-ilmentatur fl-ilment tieghu, li-kumpanija bl-ebda mod ma intrabtet mal-figuri moghtijin fil-*quotation* ghax l-unika dokument li rabat lis-socjetà esponenti kienet il-Polza kif ser jigi spjegat bir-reqqa aktar 'il quddiem. Però kif gia gie spjegat, il-*bonus rates* inbidlu matul is-snin u ghalhekk l-ilmentatur ma setax jippretendi illi dik l-istima tibqa' applikabbli.

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, hemm grad ta' traspareza rigward kif qed jigu investiti l-*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. Is-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ukoll ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatur (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valur attwali tal-polza *de quo*, permezz tad-*Bonus Statements* li kopja ta' uhud minnhom kienu annessi mal-ilment li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* (li ser jigi anness u immarkat bhala dok. **MSV1**). Fil-fatt, fl-ilment tieghu, l-ilmentatur ma jichadx illi kien infurmat mis-socjetà esponenti dwar kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Dan minhabba l-fatt illi l-ilmentatur kien jircievi minghand is-socjetà esponenti l-i*statements* kull sena u annettihom hu stess mal-ilment. Il-*"Bonus Statements"* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. L-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena, il-*media releases,* kif ukoll l-ittri fuq imsemmija jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u ghalhekk l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

13. Illi bhal kull fond iehor ta' investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u ta' assi ohrajn illi gewwa fihom jinvesti il-*MMSV With Profits Fund.* L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur. Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha mill-ilmentatur 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-ilmentatur ghamel gwadann ta'

Euro 10,301.34 meta tnaqqas l-*investiment premium* li thallsu mill-*maturity value*.

14. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll tkopri **r-riskju tal-mewt** kif ukoll tal-***accidental death benefit*** tal-ilmentatur matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema koperturi ovvjament ghandhom prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdu *"a medium to long term tax efficient investment"*, pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. **L-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Eur 14,418.82 (Lm6,190) fil-kaz ta' mewt li ma jkunx sehh minhabba incident u beneficcju addizzjonali fl-ammont ta' Euro 14,418.82 (Lm6,190) (cioè ammont globali ta' Euro 28,837.64 fil-kaz ta' mewt minhabba incident).** Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni jghid b'mod car illi *"The <u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the **Basic Sum Assured** or Policy Account (if any)</u> and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract."* (emfasi mizjud). Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 25,822.04 ghax hallset il-valur tal-*Policy Account* tal-polza ghax dan fil-fatt ecceda l-valur tal-basic *sum assured*. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien, xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra l-*"Maturity Value"* hieles mit-taxxa, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb, il-polza pprovidet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari. Ghalhekk jekk kif qed jintqal fl-ilment, ir-rapprezentant li biegh il-Polza informa lill-ilmentatur illi l-Polza kien fiha investiment "sikur u mhux taxxabbli" dan kien korrett. Fil-*proposal form* annessa mal-ilment (fol. 18 u fol. 19) hemm indikat illi r-raguni ghalfejn l-ilmentatur xtara l-polza kienet kemm '*investment*' u '*protection*' u dan juri illi l-ilmentatur kien konxju illi l-Polza ghandha element ta' investiment, u minbarra l-element ta' investiment ried il-Polza bhala kopertura ghal hajtu.

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. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie pprezentat bl-Avviz Staturoju (anness bhala Dok. **MSV2**) 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-ilmentatur stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsibha mill-gdid u jekk ikun jixtiequ, jerga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghataw dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn tkun saret xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni.

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 30537N ma kienet inadempjenti jew kisret xi termini pattwiti bejn il-partijiet u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ppruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Seduti

Fl-ewwel seduta[3] tas-17 t'April 2023, xehed l-ilmentatur u qal:

'Nghid li meta xtrajt il-polza, staqsejt lill-persuna li kienet responsabbli fuq l-estimated value kemm kien reali ghax hu pprezentah f'isem il-kumpanija li kienet responsabbli minn dan l-investiment ta' hajti, ghax inqisu hekk. Dan jismu Martin Farrell, persuna li kelli fiducja fih ghax konna studenti flimkien is-Sixth Form u l-Università, u ghadna kwazi sal-lum il-gurnata.

[3] P. 97

Nghid li staqsejtu kemm hi reali din is-somma li kien qed jipprezentali ghaliex kienet the critical, the key reason why I chose to invest in this manner. Niftakar li staqsejtu kinitx 100% u qalli ma nistax nghidlek li 100%. Staqsejtu jekk 90% u qalli li le; staqsejtu 80% u qalli 80% ghandha tkun reali, saqajna mal-art u rasna fuq ghonqna.

U jiena, fuq dan il-kliem u fuq il-firma tal-esperti ta' din il-kumpanija serja u solida li kienet, xtrajt din il-polza. Kull sena tajt il-kontribut tieghi kif suppost naghmel – tieghi u tal-mara ghax il-mara ghandha l-istess investiment, imma illum qed nitkellem fuqi – u xtrajt dawn iz-zewg poloz, wahda fuqi u wahda fuq il-mara, kull sena hallasthom. Kien hemm zminijiet tajbin hafna u kien hemm zminijiet li kienu daqsxejn inqas jew daqsxejn iktar.

Meta f'Awwissu li ghadda ircevejt minghand ir-rapprezentant tal-kumpanija is-somma finali tieghi, is-somma li dawn weghduni, is-somma li dawn ikkommettew ruhhom li jaghtuni, kienet inqas min-nofs tal-estimated value.

L-ilment tieghi huwa ovvju ghaliex din is-somma li giet ipprezentata lili fil-bidu minn nies esperti, minn kumpanija serja, minn kumpanija li qed taghmel l-istimi taghha minn nies tal-affari taghhom u li huma reliable, x'hin tigi at the end of the day u tara li lanqas in-nofs ma hadt, jiena nikkonsidraha bhala inaccettabbli.'[4]

Fil-kontroezami[5], l-ilmentatur kompla:

'Naqblu li l-polza inbieghet madwar 26 sena ilu.

Mistoqsi fit-trapass ta' dan iz-zmien, Martin Farrell spjegalix affarijiet ohra, bhal kif tahdem il-polza u kif jinghataw il-bonuses fuq il-polza, nghid li dan jien kellimtu 26 sena ilu; naf li dan kien tani d-determining factor u, as we go along, dan ma baqax rapprezentant tal-kumpanija. U dan ix-xoghol kien part-time.

Mistoqsi inix qed neskludi li stajt insejt xi haga minn dak li spjegali 26 sena ilu, nghid li l-ispjegazzjoni tieghu kienet qasira u semplici. Din kienet; u jiena bniedem li ma nirriskjax hafna, staqsejtu kinitx riskjuza, u qalli li le, ma kinitx riskjuza.

---

[4] P. 97 - 98

[5] P. 98 - 100

Mistoqsi spjegalix fuq il-life cover li hadt u fuq il-bonuses, nghid li niftakar hu li hu qalli li fl-ahhar ninghata Terminal Bonus, li tawni xi €1,500 (safejn naf jien) u qalli li jekk inzommha sal-ahhar, jekk il-polza nzommha sa wara 20 sena, is-somma titlali sew bit-Terminal Bonus.

Qed jinghad li waqt il-laqgha li kelli mas-Sur Farrell, jien inghatajt l-Important Notes (a fol. 17), nghid li le, dawn l-Important Notes inghatawli as we go along meta xtrajt il-polza. Niftakar il-meeting tieghu, li kien fl-ewwel dar li kelli, ma damx iktar minn ghoxrin minuta. Jista' jkun li peress li ghadda z-zmien il-hin mhux ezatti ezatti. Imma kienet meeting mhix twila hafna li jiena rajt dawn l-affarijiet:

1. *Li hemm persuna quddiemi ta' fiducja; jekk baghtitux il-kumpanija jew le, nimmagina li l-answer huwa iva ghaliex kien qed jirrapprezenta lill-kumpanija;*

2. *Li l-ammont li tani – li jiena ghamilt sagrificcju biex naghmlu – ghidt mela jiena ninvesti ammont sostanzjali tieghi, tal-paga tieghi, go fiha basta mhijiex riskjuza ghaliex jiena m'inix bniedem li nirriskja. Is-Sur Farrell kien qalli li le, ma kinitx riskjuza.*

   Fil-fatt, meta tibda taqra d-dokumenti li jibaghtulek, jiktbulek li huma ma jehdux riskju jew li huma jaghtu dawn l-ammonti skont l-atmosfera ta' dakinhar. U toqghodx twahhal fil-gwerra tal-Ukraina ghax din ilha biss sitt xhur ghax kulma jigri issa, il-gwerra tal-Ukraina, biex jiggustifikaw.

Qed jinghad li jien kont nafu sewwa lil dan il-bniedem u li dan ried ihares l-interessi tieghi meta kien qed ibieghli l-polza, nghid li dan jien kont ix-xhud tieghu fiz-zwieg, daqshekk konna close.

Mistoqsi nikkonferma li dan spjegali l-prodott kollu kif kien u li spjegali kif tahdem il-polza dakinhar la kellu l-interessi tieghu, nghid li nimmagina li spjegali imma l-qofol ta' kollox kien jekk din is-somma kinitx feasible jew le; jekk hix ivvintata.

Apparti mid-dettalji, the critical point – whether yes or no – kienet l-ammont li gie ipprezentat – mhux minni – imma mill-kumpanija kinitx feasible jew le, kinitx reali, fattwali jew le. U staqsejtu x'inhi l-percentage qrib taghha. Jekk din hija stima ta' espert matematiku li tista' tinhadem bl-istatistika tal-ekonomija ma taghmlux ammont li huwa 50% anqas.

Nghid li kont konxju li setghet tvarja imma mhux bin-nofs. Jekk tqabbel l-estimated value mal-actual value, it is less than half. Mistoqsi kontx konxju li dan kien investiment, nghid li ovvja li kien investiment; kollox investiment anke l-hin li qed niddefendi dak li hu tieghi hu investiment.

Mistoqsi la kont konxju li kien investiment, allura, ma kontx konxju li l-investiment seta' jitla' kif ukoll jinzel b'aktar minn 20% dak iz-zmien li spjegali l-polza, nghid li konxju li jista' jitla' u jista' jinzel; li ma jistax hu li jinzel bin-nofs jew jinzel aktar min-nofs. Staqsejtu, 'X'inhi the least possible: 70, 80, 90, 95? Qalli 100 ma nwieghdekx; 90 ma nwieghdekx.'

Mistoqsi kontx konxju li ghamilt gwadann ta; €10,300 fuq il-polza, nghid li jien konxju li gejt cheated. Jien konxju li l-investiment tieghi ta' hajti li suppost jammonta ghal dan, gie mnaqqas bin-nofs.

Peress li ghidt li jiena bniedem ma nhobbx nirriskja u ghidt li ghazilt dan il-prodott ghax ma fihx riskju, qed jinghad li dan il-prodott huwa low risk u fih garanziji li essenzjalment il-bonus li jithallas lili u l-investiment li npoggi huwa garantit, u dan jiddefenixxih bhala 'a low-risk product', nghid li f'kollox hemm riskju. Din hi d-definizzjoni tieghi ta' amateur, ta' wiehed li m'inix xi espert f'Risk Management, u xi jfisser ghalija meta xi hadd jghidli 'low risk'.'

Ghat-tieni seduta, li originarjament kienet skedata ghad-29 ta' Mejju 2023 u li izda giet differita ghad-19 ta' Gunju 2023, gie pprezentat l-*Affidavit*[6] ta' Victor Farrugia bhala *Chief Operations Officer* tal-MSV, li dan izda sostanzjalment jirrepeti dak li kien digà intqal fir-risposta originali sottomessa.

Fis-seduta tal-4 ta' Settembru 2023,[7] tela' jixhed Martin Farrell, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li biegh il-polza ilmentata lill-ilmentatur, fejn qal:

[6] P. 104 – 108
[7] P. 111

'Nghid li bieghejt polza Endowment Assurance with Profit lil Mr PT. Nghid li bieghethielu l-Middlesea u jiena kont is-Sales Representative.

Kont naf lil Mr PT minn zmien is-Sixth Form, konna fl-istess klassi u konna wkoll l-università flimkien. Konna hbieb hafna u kien ix-xhud tieghi fit-tieg, jigifieri, nafu sew.

Dwar il-process tal-bejgh tal-polza (mhux ta' Mr PT biss, imma ta' kulhadd), nghid li kienet issir telefonata u kont naghmel appuntament maghhom u mmur id-dar taghhom, kif kien isir dejjem.

Nghid, jekk niftakar tajjeb, konna nimlew xi questionnaire, kien jiffirmah u kont nghaddi l-karti kollha lill-Middlesea.

Nghid li immaterjali li Mr PT kien il-habib tieghi, kull polza li bieghejt f'dan il-ftit zmien li ghamilt – ghax jien kulma ghamilt kienu xi xahrejn inbiegh dawn il-poloz – kont dejjem nispjega l-affarijiet kif inhuma u kont naghti d-dettalji kollha. Lil Mr PT ukoll imma mhux ghax kien habib tieghi ghax jien kont nispjega kollox lil kulhadd.

B'referenza ghall-kwotazzjoni (a fol. 16) u ghall-Proposal Form (li jien irreferejt ghaliha bhal l-questionnaire a fol. 18 u 19), nikkonferma li l-firma fuq il-Proposal Form hija tieghi. Nghid li ffirmajniha ahna t-tnejn waqt il-meeting.

Nghid li meta jiena kont immur ghand in-nies, ma kelli l-ebda fakultà li nohrog xi haga printed. Kollox kien isir bil-pinna. Kont naghti l-quotation, konna nimlew dak il-questionnaire, u jien kont nghaddi d-dokumenti kollha lill-Middlesea. Il-karta li qed nigi muri kienet tibghatha l-Middlesea lill-klijenti fejn kienet tigi ikkonfermata l-istima li nkun tajt jiena. Kien hemm kaz partikolari fejn il-kwotazzjoni giet superceded mill-Middlesea. Ir-raguni kienet li l-persuna li kont mort ghandu ma kienx qalli d-dettalji kollha rigward sahhtu. Allura, meta mbaghad sar il-medical examination, they revised. Imma dik il-karta li gejt muri ma jidhirlix li jkun hemm il-firma tieghi fuqha.

Jien inkun tajt lil kulmin immur ghandu, quotation. Meta nghid li l-quotation inkun tajthielu jien, tajjeb li nghid li x-xoghol tieghi u ta' shabi, kien pjuttost mekkaniku. Ahna kien ikollna ktieb u tara l-age, ecc. Kieku Mr PT mar ghand Peppu jew il-BOV, l-istess stima kienu ser jaghtuh. Fil-fatt, wahda mill-affarijiet

li niftakar carissimu li kienu jghidulna kienet, 'Ara ma jkunx hemm xi habib jew xi hadd tal-familja li toffrulu xi stima aktar ghax titlef il-licenzja.'

Nghid li f'dawn il-laqghat li jkolli kont nispjega li din kienet 'a life policy'. Jien, normalment, lin-nies kont nghidilhom, 'Ahna ninxurjaw kollox, ninxurjaw id-dar, ninxurjaw il-karozza u ninxurjaw id-dghajsa. Kif ma ninxurjawx il-hajja taghna?'

Primarjament, kont nghidilhom li din hi a life policy biex jekk int, Alla jhares qatt, tmut f'dawn l-ghoxrin sena jew whatever, almenu lil min thalli warajk ser jiehu somma biex jigi fuq saqajh. Kont nghidilhom li dik is-somma hija garantita, u jekk, ghall-argument, int mitt anke gimgha wara li ghamilt il-polza, il-beneficiary tieghi – il-mara jew ir-ragel jew whoever – ser jiehu dik is-somma.

Kont nispjega wkoll li, kuntrarju ghal tal-karozza jew ghal tad-dar, whatever, fejn once li hallast il-premium u ma ghamiltx claim, dawk prattikament mitlufin, f'dan hemm element ta' investiment marbut. Int qed tpoggi ammont ta' flus kull sena f'kont fejn int qed tiehu interess – reversionary bonus konna nghidulu.

Kont nispjegalhom li kull sena jircievu statement min-naha tal-Middlesea fejn jiddikjaralek dak ir-reversionary bonus li tkun qlajt dik is-sena. Once li jigi declared, ir-reversionary bonus ikun garantit, jigifieri, jekk qlajt €50 din is-sena ma jistax jigi s-sena ta' wara u jghidlek sejrin hazin u ma jaghtihx. Mela zewg affarijiet huma garantiti: is-somma fuq il-hajja tieghek u r-reversionary bonus. Imbaghad, kien ikollna dan il-ktieb b'hafna numri u konna naghtu stima, projection ta' kemm ser taqla' at the end of the 20-year period.

Konna naghtu stima ohra – ghax hafna niex kienu jistaqsuni jekk setghux jirtiraw minnha - u kont nghidilhom li iva, tista'. Ma niftakarx id-dettalji, kienx hemm xi penalty if you surrender, però, jien kont inheggighom biex ikompluha sal-ahhar biex (1) inti tibqa' insured fuq hajtek; u (2) jekk izzommha sal-ahhar il-kumpanija tista' taghtik a terminal bonus. Din kienet stima ukoll. Imbaghad, kienu jircievu d-dokumenti minghand il-Middlesea.

Nghid li jien ma stajtx inwieghed ammonti li kienu 'estimated'. Il-kelma fiha nnifisha hija 'estimated'.

Dwar percentagg partikolari ta' kemm kienu reali l-ammonti li kienu indikati bhala 'estimated maturity value' li stajt ghidt lill-klijent, nghid li go mohhi ma taghmilx sens; jekk taghti stima lil xi hadd – jekk se nghidlek li ghamiltlek stima li ghoxrin sena ohra ser tiehu €100, ma nistax sekonda wara nghidlek, 'Isma', €100 m'intix ser tiehu imma ser tiehu €80.'

Nghid li l-unika haga li stajt niggarantixxi huwa dak li kienet qed tiggarantixxi l-kumpanija, jigifieri, s-sum assured fuq il-hajja u r-reversionary bonus once declared. It-tnejn l-ohra huma estimates.

Dwar ir-riskju tal-polza, generalment kont nghid li kien low risk fis-sens – kif kont nifhimha jien li tfisser – li l-premium li qed thallas, per ezempju, jekk fuq kors ta' ghoxrin sena investejt, Lm10,000, dawk l-Lm10,000 m'intix ser titlifhom.

Dwar it-terminal bonus kont nispjega li trid thalli l-polza timmatura u li din hija haga li tiddependi fuq l-andament tal-kumpanija. Again, it's not something guaranteed.

Nghid li jien ghandi simpatija lejn il-kaz ta' Mr PT ghax jien ghandi l-istess haga. Jien ghamilt il-polza tieghi f'April 1994. F'April 2024, jigifieri, ghaddew tletin sena, din ser taghlaqli. Jekk nurik il-ktieb, l-estimated tieghi hu Lm35,000 (xi €85,000) u jekk tara l-ahhar statement tieghi tara li ser niehu xi €24,000, xi ¼ tas-somma. Jigifieri nifhem li kulhadd ikun irid jiehu dik is-somma, però, graw affarijiet tul dawn l-ahhar 30 sena – jien m'inix xi espert finanzjarju – imma l-ahbarijiet matul is-snin kont insegwihom: fi zmien kien hemm problemi fl-Asja; kien hemm problemi fl-Argentina, imbaghad, kien hemm il-problema tal-Lehman Brothers.

Dwar jekk l-ispjegazzjoni li kont ghamilt lill-klijent kinitx tirrifletti l-kontenut tal-Important Notes (a fol. 17) li kienet taghti l-kumpanija biex nispjega, nghid li jien ma kontx nghid l-affarijiet minn mohhi imma skont il-policies tal-kumpanija. Per ezempju, kont naf li l-kumpanija kienet tghidlek li ghandek

Additional Benefit Funeral Expenses. Kont nghidhielhom, ma kinitx xi haga li nivvintaha jien. Jien ma nistax nivvinta affarijiet li ma kinux company policies.'

Fil-kontroezami[8], ix-xhud kompla:

'Qed jinghad li kien hemm zminijiet tajbin hafna u kien hemm zminijiet daqsxejn anqas. Qed jinghad ukoll li ma jahsibx li l-gwerra tal-Ukraina, kif semma' l-provditur tas-servizz fis-sessjoni ta' qabel, kellha taffettwa l-ammont finali. Mistoqsi naqbilx, nghid li l-gwerra tal-Ukraina hija ricenti hafna u ma nimmaginax.

Mistoqsi naqbilx li matul dawn l-ahhar 26 sena kien hemm zminijiet tajba ekonomikament, nghid li m'inix espert ekonomiku; li nista' nghid hu li fuq il-polza tieghi personali li ghamilt fl-1994 (sentejn qabel ghamilt il-polza ta' Mr PT), kif ghidt aktar qabel, fuq il-karta tieghi ghandi li kont ser niehu Lm35,000 u ser niehu somma inqas. Nghid li ili naf li ma kontx ser niehu dawk l-Lm35,000 at least 20 years.

Nghid li ahna konna nircievu l-istatements kull sena u nissimpatizza ma' Mr PT imma s-sitwazzjoni hija din: kieku tul dawn l-ghoxrin sena – jew fil-kaz tieghi, tletin sena – l-Middlesea qatt ma baghtetilna xejn, imbaghad, at the end of the thirty years, tghidlek, 'Isma', ser naghtik daqshekk,' ... imma kull sena inti tirċievi rendikont u tibda tinduna. Jien ili naf li mhux ser niehu dawn l-Lm35,000, u nowhere near, zmien twil.

Nghid li kieku ridt stajt abbandunajt il-polza, imma irragunajt li kont qed inhallas Lm250 fis-sena u kont nghid, 'Dawn x'nista' naghmel bihom?' Jekk tpoggihom il-bank wisq probabbli tonfoqhom jew tiehu xi 0.1%, u almenu hekk inzomm il-polza fuq il-hajja.

Qed jinghad li kieku l-estimated maturity value, l-esperti ta' din il-kumpanija ghamluha b'mod aktar realistiku, l-ilmentatur ma kienx jixtriha l-polza. Mistoqsi x'inhi d-definizzjoni ta' 'low risk', nghid li d-definizzjoni ta' 'low risk' ghalija tfisser li s-somma li tinvesti ma titlifhiex.

[8] P. 114

Mistoqsi niftakarx li s-Sur PT staqsieni dwar din l-estimated sum, 'is there something near the sum that you will definitely get?' nghid li, frankament, le, ma niftakarx.

Mistoqsi niftakarx li waqt il-bejgh tal-polza, Mr PT qalli li ma jippretendix li jiehu s-somma kollha li hi estimated (ghalkemm mahduma xjentifikament) imma staqsieni jistax jiehu at least 80% minnhom, jien ghidtlu li ma stajtx inwieghedu hekk. Meta staqsieni jiehux 70% ghidtlu, 'I doubt', u meta staqsieni jiehux at least 60% taghha, jien ghidtlu, 'Kieku din is-somma ma tinkitibx'. Nghid li ma niftakarx u kieku semmejna xi percentagg zgurissimu li kkwalifikajtha, jigifieri, based on current performance u based fuq l-andament, però definittivament zgur m'ghidtlux li ser jiehu 60% u zgur m'ghidtlux li ser jiehu 70%.

Ma sarx kontroezami tal-*Affidavit* ta' Victor Farrugia.

Gewipprezentati sottomissjonijiet[9] finali miz-zewg partijiet, li izda jista' jinghad li ma jaghtu l-ebda informazzjoni addizzjonali jew kuntrarja ghal dak digà dikjarat.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkunsidra:

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[10].

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni moghtija lill-ilmentatur fir-rigward tal-ammont li hu kellu jircievi mal-maturità tal-polza u li proprju din l-informazzjoni kienet il-bazi li fuqha ddecieda li jiehu l-polza ilmentata hekk kif offruta lilu.

[9] P. 116 u P. 121
[10] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ il-polza ilmentata, x'ġie mwiegħed lill-ilmentatur u x'eventwalment ġie mogħti jew offrut lilu mal-maturità. Irid jara ukoll kif sar il-bejgħ tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan laħaqx *'l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaż-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment.'*[11]

L-Arbitru għandu quddiemu sitwazzjoni ta' żewġt iħbieb, anke ħbieb kbar, fejn wieħed, li kien għal ftit żmien jaġixxi ta' rappreżentant tal-provditur tas-servizz, biegħ il-polza ilmentata lill-ħabib tiegħu. Dan tal-aħħar, jiġifieri l-ilmentatur, stqarr li kienu proprju tliet fatturi prinċipali li ħajruh jixtri l-polza offruta lilu, fosthom, li *'… l-espert tal-kumpanija intrabat u kiteb li wara sitta u għoxrin sena jien kont ser nirċievi somma stmata ta' madwar Lm25,334 liri Maltin …'*[12]

L-ilmentatur qal ukoll li *'… staqsejtu kemm hi reali din is-somma li kien qed jippreżentali għaliex kienet the critical, the key reason why I chose to invest in this manner. Niftakar li staqsejtu kinitx 100% u qalli ma nistax ngħidlek li 100%. Staqsejtu jekk 90% u qalli li le; staqsejtu 80% u qalli 80% għandha tkun reali, saqajna mal-art u rasna fuq għonqna.'*[13]

Għal dan, ir-rappreżentant tal-provditur tas-servizz stqar li *'Dwar persentaġġ partikolari ta' kemm kienu reali l-ammonti li kienu indikati bħala '"estimated maturity value" li stajt għidt lill-klijent, ngħid li ġo moħħi ma tagħmilx sens; jekk tagħti stima lil xi ħadd – jekk se ngħidlek li għamiltlek stima li għoxrin sena oħra ser tieħu €100, ma nistax sekonda wara ngħidlek, "Isma', €100 m'intix ser tieħu imma ser tieħu €80.'*[14]

Dan filwaqt li spjega ukoll li meta, fil-mument tal-bejgħ, l-ilmentatur staqsieh *'… jistax jieħdu at least 80% minnha, jien għidtlu li ma stajtx inwiegħdu hekk. Meta staqsieni jieħux 70% għidtlu, 'I doubt' u meta staqsieni jieħux at least 60% tagħha, jien għidtlu, 'Kieku din is-somma ma tinkitibx'.'*[15]

---

[11] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[12] P. 2
[13] P. 97
[14] P. 113
[15] P. 115

A bazi ta' dawn id-dikjarazzjonijiet, l-Arbitru jifhem li minkejja dak li kien qed jipprezenta fil-kwotazzjoni lill-ilmentatur, il-provditur tas-servizz lanqas kien tant konvint minn dak li qed jigi pprezentat. Dan filwaqt li, mill-bidu nett, l-ilmentatur kien digà bil-hsieb li eventwalment mhux ser jiehu l-ammont kollu minkejja kkwotat.

Hu ammetta li x-xoghol tieghu bhala rapprezentant tal-provditur tas-servizz fil-mument tal-hrug tal-*quotation* lil klijent prospettiv *'kien pjuttost mekkaniku'*, fejn kif anke spjega hu stess, kien ikollhom ktieb, tigi ikkunsidrata l-età, fost fatturi ohrajn, u eventwalment jigu iggenerati l-figuri kkwotati. Dan minbarra l-fatt li kienet tigi kompluta l-*Proposal Form* (hekk referuta mir-rapprezentant bhala l-'*questionnaire'*) u mbaghad id-dokumenti kollha relattivi kienu jghaddu ghand il-provditur tas-servizz. Ghalhekk jirrizulta li filwaqt li jkun ir-rapprezentant li jiffaccja lill-klijent, il-process tal-bejgh kien iktar wiehed ta' '*production'* ibbazat fuq l-informazzjoni u l-figuri li kienu jigu ppreparati mill-provditur tas-servizz.

Minkejja dan, l-Arbitru ma jistax ma jinnutax li d-dikjarazzjonijiet tar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz fix-xhieda tieghu, meta ikkomparat mad-dikjarazzjonijiet tal-ilmentatur, jew ahjar, ma' dak li kien jaf l-ilmentatur fir-rigward tal-polza ilmentata, tista' tghid li huma fuq l-istess binarju. Lanqas ihoss li ghandu jiddubita mid-dikjarazzjonijiet tal-istess rapprezentant.

Fl-ahhar mill-ahhar, mhuwiex lanqas f'pozizzjoni li jiddubita mill-intenzjonijiet genwini li r-rapprezentant kellu fil-konfront tal-habib tieghu, l-ilmentatur, fil-mument tal-bejgh tal-polza fejn, fuq kollox, kienet polza, li anke hu stess kien ghamel ghalih personali. Evidentement, l-ilmentatur kien jaf bl-element tal-kopertura fuq il-hajja f'din il-polza, kif ukoll bl-element ta' investiment, apparti li kif digà saret referenza aktar kmieni, kien ukoll jaf li l-ammonti kkwotati lilu huma stima u Ii mal-maturità ma kienx ser jircievi dak l-ammont kollu. Ghaldaqstant, l-attenzjoni tmur fuq il-mod kif giet mahruga l-kwotazzjoni u, fuq kollox, kif gew stabbiliti l-figuri kkwotati.

L-Arbitru jifhem li polza bhal din ilmentata tahdem hekk kif spjegat mill-provditur tas-servizz fit-twegiba ghall-ilment u anke minn Victor Farrugia fl-*Affidavit* tieghu, u mhu fl-ebda hin jiddeciedi mod iehor. Izda, fuq kollox, ihoss li fil-mument li giet mahruga l-kwotazzjoni, jigifieri, iktar minn hamsa u ghoxrin

sena ilu, il-provditur tas-servizz kien ottimist izzejjed meta hareg kwotazzjoni ta' dan it-tip ghal polza li l-maturità taghha kienet ferm 'il boghod.

Dan meta l-provditur tas-servizz, bhala professjonist f'dan il-qasam, ikollu f'idejh iktar informazzjoni dwar l-andament tas-suq u, fuq kollox, jaf kemm dan jista' jkun volatili. Fid-diversi dikjarazzjonijiet sottomessi, il-provditur tas-servizz jew ir-rapprezentanti tieghu, insistew fuq il-kelma *'estimate'* u li din tiggustifika l-fatt li mal-maturità, l-ilmentatur qed jigi offrut somma ferm inqas minn dik indikata fuq il-*quotation*. Izda, l-Arbitru jhoss, li dan certament ma kienx bizzejjed u li, fuq kollox, l-istess provditur tas-servizz messu kien iktar kawt fil-kwotazzjonijiet mahruga fejn anke seta', bhalma anke beda jaghmel snin wara, jaghti vizjoni ta' kwotazzjonijiet mahduma b'rati differenti li, izda, jistghu possibilment ikunu milhuqa.

Permezz ta' dan, klijent prospettiv ikun jista' jkun f'pozizzjoni li jibda jinduna li l-figuri kkwotati mhux bilfors jintlahqu u, primarjament, dan hu minhabba l-fatt li r-rata tal-*bonus* tista' tvarja.

Ghalhekk, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli, u ser jilqghu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

Ghall-ilmentatur, l-ghan tal-polza kien li mal-maturità, hu jircievi s-somma kkwotata lilu li, izda, eventwalment, din is-somma ma ntlahqitx. Minhabba f'hekk, l-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentatur, sal-limitu ta' fejn kienu legittimi, ma gewx milhuqa.

L-Arbitru jrid jasal ghal kumpens li jrid ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif huwa sanzjonat li jaghmel esperessament permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Filwaqt li jara wkoll li dan l-ammont ikun ragonevoli, dan ma jistax ikun preciz mihabba li hemm diversi fatturi li jridu jigu ikkunsidrati.

Primarjament, minkejja li l-ammont offrut lill-ilmentatur mal-maturità tal-polza ma lahaqx dak originarjament ikkwotat lilu, ma pprezenta l-ebda tip ta' prova li

dak iz-zmien kellu xi ghazliet ohra li, fuq kollox, setghu jaghtuh ritorn daqs l-ammont ikkwotat. Dan, ghalhekk, ifisser li ma giet ipprezentata l-ebda prova li tindika li minhabba li huwa iddecieda li jiehu l-polza offruta a bazi tal-informazzjoni moghtija lilu, garrab xi tip ta' *opportunity loss*.

Barra minn hekk, minghajr pregudizzju ghal dak dikjarat aktar 'il fuq, l-Arbitru ma jhossx li permezz ta' din il-polza l-ilmentatur kellu x'jitlef. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-hajja, li anke tinkludi mewt b'mod accidentali, l-ilmentatur kellu c-cans jikkontribwixxi ghat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jhallas ammont zghir kull sena ghal sitta u ghoxrin sena shah.

Dan apparti l-fatt ukoll li meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha kien ta' iktar minn erba' fil-mija[16] li, fic-cirkostanzi kollha, fosthom, ir-rati tal-imghax tal-banek u l-fatt li dan kien investiment b'kapital sostanzjalment garantit, ma kienx wiehed hazin u, ghalhekk, dan ghandu wkoll jigi ikkunsidrat.

Minkejja li l-ilmentatur kellu certu aspettattivi, mhux necessarjament dawn kienu kompletament legittimi. Evidentement, u kif anke digà saret referenza aktar kmieni, l-ilmentatur kien konxju tal-fatt li l-ammont ikkwotat lilu seta' jvarja u li, fuq kollox, il-polza kienet tinkludi element ta' investiment. Izda, minkejja dan kollu, ma giet ipprezentata l-ebda prova jew argumentazzjoni dwar il-mod kif kien jaf dan, jekk kinitx informazzjoni li tah ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz jew le.

Mill-*Proposal Form*[17] ipprezentata, l-Arbitru jinnota li l-professjoni tal-ilmentatur hija dik ta' ghalliem u, ghaldaqstant, jitqies li ghandu gharfien bizzejjed li jkun f'pozizzjoni li jaqra d-dokumentazzjoni moghtija lilu, u dan huwa fattur li wkoll ser jigi ikkunsidrat.

Ghaldaqstant, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li mhux ekwu li jilqa' t-talba shiha tal-ilmentatur u, fid-deher ta' dan, jiddeciedi li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentatur bhala kumpens hija dik ta' **€2,582**.

[16] P. 108
[17] P. 18

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-ilmentatur is-somma ta' elfejn, hames mija u tnejn u tmenin ewro (€2,582), b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €25,822.04[18], u ghalhekk, ihallsuh is-somma kumplessiva ta' €28,404.04.

Il-kumpens ghandu jithallas fi zmien hamest'ijiem ta' xoghol mid-data ta' din id-decizjoni. Jekk dan ma jsirx, il-hlas ghandu mbaghad isir bl-imghax legali mill-iskadenza tal-hamest ijiem sad-data tal-hlas effettiv.

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

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[18] P. 8