Quddiem l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 140/2022

ZF

('l-ilmentatrici')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tat-22 ta' Gunju 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentatrici issottomettiet li wara telefonata li kienet irceviet minghand Ray Deguara, meqjuz mill-ilmentatrici bhala rapprezentant tal-provditur tas-servizz, sar appuntament u mar id-dar taghha fejn tkellmu dwar il-polza tal-assigurazzjoni li eventwalment saret f'isimha ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena.

L-ilmentatrici stqarret li kienet giet imwiegheda mir-rapprezentant li s-somma li kienet ser tircievi mal-maturità kienet tammonta ghal bejn Lm7,817 sa massimu ta' Lm10,749, u minhabba li issa qed tigi biss offruta €11,254.49, qed thossha li giet ittraduta. Ilmentat li qatt ma giet ikkuntattjata biex taghmel *review* ta' kif kienu sejrin l-investimenti u filwaqt li kienet tircievi xi karti dwar dan, ammettiet li ma kienet tifhem xejn fihom.

L-ilmentatrici insistiet li mhix sodisfatta bis-somma finali li qed tigi offruta u stqarret li minkejja li ghamlet kuntatt mal-provditur tas-servizz dwar dan, ma inbidel xejn.

[1] Pagna (P.) 3

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

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatrici illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Ewro 11,254.49 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit*, bin-numru 37551 ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite is-Sur Ray Deguara f'isem *Azzopardi Insurance Brokers Limited* fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatrici qieghda titlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentatrici Ewro 25,038.44 ghaliex l-ilmentatrici mhix sodisfatta bl-ammont finali li hija giet offruta mis-socjetà esponenti.

2. Illi jrid jinghad illi l-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentatrici minn ***broker*** u, cioè, minn Ray Deguara f'isem *Azzopardi Insurance Brokers Ltd,* li fil-fatt kellha licenzja ta' *insurance broker.* F'dan ir-rigward, huwa risaput li **l-*broker* huwa l-agent tal-assikurat mhux tal-kumpanija assikuratrici 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 irregolata limitatament mill-kuntratt tal-polza innifsu flimkien mal-*proposal form*.

3. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet 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-polza permezz tat-*terms and conditions* tal-polza in kwistjoni, kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.

4. F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentatrici ma sofriet l-ebda danni u ghalhekk ma timmeritax illi tircievi kumpens oltre l-*maturity value* li digà giet offruta mis-socjetà esponenti fl-ammont ta' Ewro 11,254.49 u dan ragunijiet li ser jigu spjegat aktar 'l isfel.

---

[2] P. 58

5. L-ammont mitlub mill-ilmentatrici huwa ibbazat biss fuq **stima** (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatrici xtrat il-polza de quo. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatrici, alluray, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li kienu msemmija fil-*quotation* ikunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinfthemu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatrici tavvanta l-pretensjonijiet infondati taghha.

6. L-istima li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatrici fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. **Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma "*Estimated Maturity Values*" bbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien.** Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investiment kien hafna aktar oghla mil-lum. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-istima li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkustanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u mhux sempliciment fuq opinjoni tas-socjetà esponenti. Is-socjetà esponenti tikkonferma wkoll illi l-ilmentatrici kienet mgharrfa b'dan kollu permezz **tal-istima u kienet inghatat l-*Important Notes qabel ma xtrat il-polza*** u ghalhekk is-socjetà agixxiet *in bona fede.*

7. F'dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat, illi l-element ta' investiment fil-polza in kwistjoni u ghalhekk il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit johrog b'mod car mill-*quotation* minhabba illi juri li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna, is-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Ewro 18,208.71 (ekwivalenti ghal lm7,817) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Ewro 25,038.44 (Lm10,749). Ghalhekk, ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta'

Ewro 6,484.97 (Lm2,784). Dan anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura wiehed jistaqsi liema ammont kellu ikun l-ammont garantit dak ta' Ewro 18,208.71 jew Ewro 25,038.44? Jirrizulta illi l-ilmentatrici ibbazat l-ilment taghha fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*. Illi ghandu jinftiehem carament illi l-'*estimated bonus rates'* (isimha maghha) mhumiex garantiti u lanqas ma huma il-massimu jew il-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom. **L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijiet – indikazzjonijiet ta' kif jista' jkun qed imur l-andament tal-investimenti**. Kif jaf kulhadd, l-investimenti jistghu jitilghu kif ukoll jinzlu fil-valur taghhom.

8. Is-socjetà esponenti kienet digà infurmat lill-ilmentatrici b'dokument *Important Notes,* kien hemm pagna (Dok. MSV1) li permezz taghha gie spjegat lilha t-tifsira ta' *"Reversionary and Special Bonuses"* u *"Terminal Bonus"*. Dan id-dokument carament spjega ukoll kif ir-*"Reversionary and special bonuses"* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-ilmentatrici. L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-ilmentatrici kienet ser tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u ghalhekk kien hemm element ta' investiment. *In oltre,* jinghad illi *"Reversionary and Special Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity ..."* Allura dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jigu iddikjarati *reversionary bonuses* u ghalhekk dak li kien hemm indikat fil-*quotation* bhal *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jigi iddikjarat mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jigi iddikjarat sabiex wiehed ikun jista' jkun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena.

9. Fil-fatt, fil-*Life Policy Schedule* (*fol.* 15 ta' dan il-process), fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi *"In respect of each premium paid,* Lm119.99 *shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which* ***may*** *be declared by the Company from time to time."* Dan ikompli juri illi l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*.

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 is-*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.

10. Fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, l-*Important Notes* li precedentement inghataw lill-ilmentatrici jipprovdu illi *"Depending on its profit experience, the Company may, after the Policy's TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses ... as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether."* Dan juri illi l-valur indikat fil-*quotation* bhala *"estimated maturity value including reversionary and terminal bonus"* fl-ammont ta' Ewro 25,038.44 kien ukoll mhux garantit ghax is-socjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma thallasx *terminal bonus*.

11. *In oltre* d-dokument anness mal-*quotation* jaghmilha cara illi *"Whilst the purpose of these notes is to guide the policyholder and prospective policyholders the benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document".* L-istess dokument anness mal-*quotation* jghid illi *"In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document the Policy document shall prevail."* Ghalhekk, l-ilmentatrici ma setghetx tistrieh fuq il-*quotation* izda riedet tara l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u kundizzjonijiet tal-polza.

12. 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 ikkalkolati, kif jithallsu u illi l-valur tal-polza seta' jitla' kif ukoll jinzel, kif espressament gie muri bl-informazzjoni illi s-socjetà eponenti 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 fid-dettall aktar 'l isfel. Minkejja dan kollu, l-ilmentatrici qieghda tiffoka biss fuq l-ammonti ikkwotati

fil-*quotation* minghajr ma poggiethom fil-kuntest kollu u, cioè, fil-kuntest tal-informazzjoni li nghatat lill-ilmentatrici matul il-perjodu tal-polza.

13. *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-immaniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u ta' l-*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 caqliq 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 u kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatrici 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 kull 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-poloz *de quo* fejn kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistrat redditu negattiv u meta mmaturat il-polza l-investimenti kienu hadu impatt negattiv hafna minhabba l-COVID 19. **Fil-fatt, l-ilmentatrici ghamlet *net rate of return* ta' 3.49% u *rate of return* (*gross of 15% withholding tax)* ta' 4.11%, u gwadann ta' Ewro 5,755.85 meta wiehed inaqqas l-*investment premium* mill-*maturity value*.**

14. 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 ovjvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo,* permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes,* u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* (li ser jigi anness u immarkat bhala **Dok. MSV2**). 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 kien qed jinbidel 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.

B'hekk is-socjetà esponenti tkompli turi u taccenna illi hija forniet informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatrici dwar il-polza in kwistjoni fl-istadji kollha inkluz wara l-hrug tal-polza u, fil-fatt, is-socjetà esponenti ma rceviet l-ebda rikjesta ta' irtirar tal-polza wara li dawn id-dokumenti gew provduti lill-ilmentatrici.

15. F'dan ir-rigward irid jinghad illi l-polza *de quo,* apparti l-element ta' investiment suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi *"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* li fil-kaz ta' din il-polza kien l-ammont ta' Ewro 6,484.97 (Lm2,784). Fil-fatt, fil-*quotation*, hdejn il-kelma *"Sum Assured"* ma kienx hemm il-kelma

"*estimated*" bhalma kien hemm hdejn il-kliem "*maturity value*" ghax, fil-fatt, is-"*sum assured*" kien garantit.

Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (anness u mmarkat bhala Dok. MSV 3) tghid b'mod car illi *"**<u>the COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) (emfazi mizjud) 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.</u>**"*

Dan juri illi s-socjetà esponenti ghal darb'ohra ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Ewro 11,254.49. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis ricenti fir-rata tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra l-"*Maturity Value"* hieles mit-taxxa, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari. Ghalhekk, il-bejgh u l-hrug tal-poloz mis-socjetà esponenti saru b'*bona fede* ghaliex l-ilmentatrici kienet mgharrfa bl-informazzjoni kollha permezz tad-dokumenti forniti mis-socjetà esponenti u l-garanziji kollha illi gew imnizzlin fil-polza gew onorati. Ghalhekk mhuwiex veritier dak li allegat l-ilmentatrici fl-ilment taghha meta tghid illi s-socjetà esponenti wiegheditha s-somom *estimated* li kienu indikati fil-*quotation*.

16. 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, f'Lulju tas-sena 1997. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatrici giet ipprezentata bl-Avviz Statutorju marhug 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 ikun jixtieq, jerga'

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. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentatrici li qed jigi mmarkat bhala **Dok. MSV4.**

17. 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 37551 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 ippruvat 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 irrifjutat 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[3].

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

---

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

Fix-xhieda[4] taghha, l-ilmentatrici stqarret li hamsa u ghoxrin sena ilu kien mar ghandha Ray Deguara. Kien taha *quotation* li thallas Lm127.50 fis-sena ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena, u giet imwiegheda li mal-maturità, tiehu is-somma ta' Lm10,749. Qalet li qatt ma ntqal lilha li dik is-somma ma kinitx ser tehodha u, fil-fatt, *'Ahna ssallabna biex hallasnihomlu lit-tifel. Bdejna nahsbuha naghmluhilux; konna ntellghu u nnizzlu naghmluhiex.'*[5]

Kien proprju l-fatt li wara hamsa u ghoxrin sena ser tiehu dak l-ammont li hajjarha taccetta l-polza hekk kif offruta lilha.

Mistoqsija dwar il-fatt li fil-*quotation* hemm il-kelma *estimate* u jekk hi kinitx staqsietu dwar dan meta hi qed tallega li kien wieghedhomlha, l-ilmentatrici insistiet li hi ma tifhimx; u meta r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien id-dar taghha, iffirmat id-dokumenti pprezentati lilha u halliet f'idejh ghax dak huwa xogholu.

L-ilmentatrici ammettiet li hi kienet konxja tal-fatt li parti mill-polza kienet investiment u li hi kienet ser tircievi l-qligh mill-investiment li jkunu saru minn parti mill-*premium* imhallas minnha stess. Xehdet li qatt ma ntqal lilha fejn dawn l-istess investimenti kienu ser isiru, u minkejja li staqsiet dwar dan diversi drabi, ma nghatat l-ebda risposta ghajr li kienet biss fl-ahhar tas-sena tircievi notifika biex thallas u eventwalment thallas l-ammont dovut.

L-ilmentatrici insistiet li minkejja li hi ma garrbet l-ebda telf mill-polza in kwistjoni, hi ma gietx moghtija s-somma originarjament imwiegheda lilha u li kienet ir-raguni ghalfejn hi accettat il-polza offruta lilha mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz.

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.

L-*Affidavit* ta' Farrugia huwa simili hafna ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment hekk kif sottomessa mill-provditur tas-servizz. Primarjament, Victor Farrugia iddikjara li l-polza ilmentata mhix tat-tip *Baby Bond* hekk kif indikat mill-ilmentatrici fl- ilment u fix-xhieda taghha, izda hija *Endowment Assurance with*

---

[4] P. 93
[5] P. 94

Profits including Funeral Expenses. Ix-xhieda tieghu taghti rendikont dettaljat tal-mod kif tahdem din l-*endowment policy*.

Hu ddikjara 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' €4,266.99.

Mill-banda l-ohra, Ray Deguara xehed[6] kif, *'face-to-face',* hu ma jiftakarhiex lill-ilmentatrici imma *'... jekk ghandha d-dokumenti li jiena bieghejtilha l-polza, nghid li mela hekk hu.'*[7] Qal li meta biegh il-polza ilmentata, kien *Sales Representative* ta' *Azzopardi Insurance Brokers,* fejn apparti poloz tal-provditur tas-servizz, kienu wkoll ibieghu poloz ta' kumpaniji ohra, liema bejgh kien hafna drabi isir fid-djar tan-nies wara appuntamenti li kienu jsiru mill-iskrivani taghhom.

Ray Deguara stqarr kif hu kien jispjega li f'kaz ta mewt, il-polza fiha s-*Sum Assured* li hija garantita, u l-kumplament hija *savings plan*. Il-polza kienet tali li wiehed seta' jgemma' u bhala *returns*, ir-rati dawk iz-zminijiet zgur li kienu ahjar minn tal-banek. Kien jghid li l-*quotations* ikunu *estimated* u li l-*estimated maturity value including reversionary bonus* jista' jkun aktar 'l isfel u jista' jkun aktar 'il fuq, u li l-passat mhux garanzija tal-futur. Kien jispjega wkoll li kien fid-diskrezzjoni tal-provditur tas-servizz jekk jaghtix it-*Terminal Bonus* jew le u, f'kaz li jinghata, mhux bilfors ikun l-ammont indikat minhabba li dan ukoll kien *estimated.*

Ix-xhud insista li hu qatt ma wieghed li kienu ser jinghataw dawn iz-zewg figuri, izda s-*Sum Assured* biss.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Preliminari

[6] P. 104
[7] *Ibid*.

Fit-twegiba għall-ilment, il-provditur tas-servizz jissottometti li l-polza in kwistjoni ġiet mibjugħa lill-ilmentatriċi minn *broker*, cioè, minn Ray Deguara f'isem *Azzopardi Insurance Brokers* li fil-fatt kellha liċenzja ta' *insurance broker*.

Qal li, għaldaqstant, minħabba li l-*broker* huwa l-aġent tal-assikurat u mhux tal-kumpanija assikuratriċi, l-informazzjoni mogħtija mill-*broker* ma tistax titqies li hija informazzjoni mogħtija mill-assikurazzjoni u, għalhekk, il-provditur tas-servizz mhux responsabbli għall-azzjonijiet u ommissjonijiet tal-istess *broker*.

Kemm il-*Proposal Form*[8] kif ukoll l-i*Statutory Notice*[9] ipprezentata jinkludu t-timbru ta' *Azzopardi Insurance Bokers* filwaqt li din tal-aħħar turi wkoll l-isem ta' Ray Deguara. Minkejja li l-fatt li l-polza inbiegħet minn *Azzopardi Insurance Brokers* ma jistax jiġi miċħud, f'sitwazzjoni bħal din, l-Arbitru ma jistax ma jikkunsidrax dak li ntqal kemm mill-ilmentatriċi kif ukoll mill-istess Ray Deguara.

Fix-xhieda tagħha, l-ilmentatriċi iddikjarat li Ray Deguara kien mar għandha d-dar, fattur li ġie anke ikkonfermat minnu stess, meta stqarr li *'... ġeneralment aħna konna mmorru fid-djar inbiegħu l-poloz.'*[10]

Qal ukoll li *'... meta biegħejtilha l-polza, jien kont Sales Representative ta' Azzopardi Insurance Brokers. Ngħid li apparti l-poloz tal-MSV, konna nbiegħu ukoll poloz ta' kumpaniji oħrajn.'*[11]

Iżda, l-Arbitru jinnota li, la fl-ilment oriġinarjament sottomess u lanqas fix-xhieda tagħha, l-ilmentatriċi ma ddikjarat li apparti dik ilmentata, kienet ġiet offruta lilha xi polza oħra, fattur li ma ġiex ikkontestat mir-rappreżentant tal-provditur tas-servizz. Minkejja li dan tal-aħħar stqarr li bħala rappreżentant ta' *broker*, kien ibiegħ anke poloz ta' kumpaniji oħrajn, fl-ebda ħin ma ddikjara jew preżenta xi tip ta' evidenza li turi li fil-fatt, l-ilmentatriċi kienet ġiet prezentata b'xi offerta jew inkella kwotazzjoni fir-rigward ta' polza tal-assigurazzjoni maħruġa minn kumpanija oħra.

Għaldaqstant, l-Arbitru m'għandu l-ebda evidenza oħra għajr dik ipprezentata u li tirrifletti l-fatt li l-ilmentatriċi ġiet offruta polza maħruġa mill-provditur tas-servizz u li, għaldaqstant, meta Ray Deguara kien qed jagħmel dan, kien qed

[8] P. 13
[9] P. 92
[10] P. 104
[11] *Ibid*.

jagixxi bhala rapprezentant tal-provditur tas-servizz u, ghalhekk, l-ghemil tieghu jitqies li jaqa' fir-responsabbiltà tal-istess provditur tas-servizz.

Fid-deher ta' dan kollu, din l-eccezzjoni qed tigi michuda.

Fil-Mertu

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-mod kif il-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentatrici, partikolarment, l-informazzjoni, jew ahjar, in-nuqqas ta' informazzjoni moghtija lilha fil-mument tal-bejgh.

Ghalhekk, l-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza in kwistjoni, jara x'gie mwieghed lill-ilmentatrici u x'eventwalment inghatalha mal-maturità. Fuq kollox, irid jara kif sar il-bejgh u jekk *'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi'* li gew mibnija lill-ilmentatrici intlahqux, u dan billi jqis il-kaz skont il-merti partikolari tieghu hekk kif stabbilit fl-Artiklu 19(3)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta li jipprovdu 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.'*

Bhala parti mis-sottomissjonijiet lill-Arbitru, il-provditur tas-servizz ipprezenta l-*Affidavit* ta' Victor Farrugia, izda, dan ma kienx prezenti fil-mument li l-ispjegazzjoni dwar il-mod kif tahdem il-polza giet moghtija lill-ilmentatrici u li eventwalment iffinalizzat il-bejgh tal-polza in kwistjoni. Fil-fatt, kien hu stess li fl-istess *Affidavit*, iddikjara li *'... ma kontx prezenti fil-laqgha li kellhom l-ilmentatrici mal-broker taghhom'* u li kien ser jaghti x-xhieda tieghu *'... dwar id-dokumentazzjoni li jinsab fil-file tal-MSV.'*[12]

Mill-banda l-ohra, Ray Deguara xehed li *'... face-to-face ma niftakarhiex lis-Sinjura ZF imma jekk ghandha d-dokumenti li jiena bieghejtilha l-polza, nghid li mela hekk hu.'*[13] Minkejja li fl-istess waqt, Ray Deguara iddikjara xi spjegazzjoni hu kien jaghti lill-klijenti tieghu meta joffri polza bhal dik ilmentata, l-Arbitru m'ghandux konvinzjoni shiha jekk kinitx din l-ispjegazzjoni li giet moghtija lill-ilmentatrici fil-mument tal-bejgh. Min-natura tax-xoghol stess peress li l-klijent ikun iltaqa' ma' rapprezentant wiehed filwaqt li r-rapprezentant ikun iltaqa' ma' hafna klijenti, ix-xhieda tal-Ilmentatrici tkun specifika waqt dik tar-

[12] P. 99
[13] P. 104

rapprezentant tkun ta' natura generali ta' dak li s-soltu jghid lill-klijenti waqt il-process tal-bejgh. Ghalkemm l-Arbitru jiehu nota tal-ispjegazzjoni moghtija minn Ray Deguara fix-xhieda tieghu, ma gietipprezentata l-ebda prova li din l-ispjegazzjoni kienet fil-fatt dik moghtija lill-ilmentatrici. Ghalhekk, fid-deher ta' dan kollu, l-Arbitru jqis ukoll li x-xhieda ta' Ray Deguara ghandha piz anqas mix-xhieda tal-Ilmentatrici li hija aktar specifika.

L-ilmentatrici xehdet kif Ray Deguara kien qalilha li kien jaqblilha hafna li taghmel il-polza offruta lilha ghax wara hamsa u ghoxrin sena kienet ser tiehu somma partikolari, u qatt ma ntqal lilha bil-kontra. Insistiet li hi dejjem halliet f'idejn Ray Deguara, u minkejja li kienet konxja li l-polza in kwistjoni kienet investiment, ma kinitx taf fejn kienu ser jigu investiti u kull meta rceviet in-notifika sabiex thallas il-*premium* dovut minnha, dejjem ghamlet dan ghall-perjodu kollu tal-polza anke minkejja li flimkien ma' zewgha setghu sabu xi diffikultajiet biex jaghmlu dan.

L-ilmentatrici ikkonfermat li hi qed tibbaza l-ilment taghha fuq il-*Life Assurance Quotation*[14] sottomessa mal-ilment fejn din tindika li l-polza in kwistjoni saret f'isem l-ilmentatrici ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena, bi *premium* annwali dovut li kien jammonta ghal Lm127.50, *Sum Assured* ta' Lm2,784, u *Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u *Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li jammontaw ghal Lm7,817 u Lm10,749 rispettivament.

Dwar il-fatt li din l-istess *quotation* tinkludi l-kelma *'estimate'*, l-ilmentatrici insistiet li hi ma tifhimx, dejjem halliet f'idejn ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz u ffirmat id-dokumenti necessarji hekk kif kienet mitluba li taghmel.

Hi insistiet li b'hafna tbatija accettaw li jaghmlu din il-polza ghat-tifel taghhom, bl-ghan ewlieni jkun li la jikber, ikunu jistghu jghaddulu s-somma li kellhom jircievu. Insistiet li Ray Deguara qalilha li *'... it-tifel kien ser jiehu din is-somma u konna qed nahsbuha naghmluhielux. Ahna issallabna biex hallasnihomlu lit-tifel biex imbaghad lanqas ser jiehu n-nofs.'*[15]

Evidentement, l-ilmentatrici u zewgha, li kien anke prezenti fil-mument tal-bejgh, bnew l-aspettattivi legittimi taghhom fuq dak li qalilhom ir-rapprezentant

[14] P. 11
[15] P. 105

tal-provditur tas-servizz u li eventwalment gie dokumentat fuq il-*quotation* moghtija lilhom.

L-Arbitru jifhem perfettament l-ispjegazzjoni moghtija mill-provditur tas-servizz fit-twegiba ghall-ilment u fl-*Affidavit* tar-rapprezentant tieghu dwar il-mod kif tahdem il-polza ilmentata, u mhu fl-ebda hin jiddeciedi mod iehor. Izda, ma jirrizultax li din l-ispjega dettaljata giet moghtija lill-ilmentatrici fil-mument tal-bejgh. Il-provditur tas-servizz kontinwament argumenta li l-figuri kkwotati lill-ilmentatrici kienu stima hekk kif anke rifless fil-*Life Assurance Quotation*. Izda minkejja dan, ma giet inkluza l-ebda spjegazzjoni ghalfejn qed jigi fil-fatt uzat dak it-terminu.

L-istess provditur tas-servizz argumenta wkoll li flimkien mal-*quotation* gew ipprezentati wkoll l-*Important Notes*[16] li kopja taghhom giet ukoll sottomessa. L-ilmentatrici ma tiftakarx jekk dan id-dokument kienx fil-fatt inghata lilha jew le, izda l-Arbitru jhoss li anke jekk dan l-istess dokument kien gie, fil-fatt, moghti lilha, dan xorta wahda ma jaghtix spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza. Fuq kollox, ma jistax il-provditur tas-servizz jiddefendi l-mod kif il-polza giet mibjugha lill-ilmentatrici billi jistrieh fuq l-*Important Notes* li kienu nghatawlha, u dan minhabba li dan id-dokument jinkludi kliem tekniku li l-Arbitru ma jhossx li l-ilmentatrici kienet f'pozizzjoni li tifhem u, ghaldaqstant, ma kienx ragonevolment mistenni minnha mod iehor ghajr li tibbaza d-decizjoni taghha u tibni l-eventwali aspettattivi fuq il-figuri kkwotati lilha.

Dan huwa kaz fejn evidentement, il-bejgh tal-prodott kien ibbazat fuq il-figuri fejn l-ilmentatrici kienet tal-impressjoni li ser thallas tant fis-sena u eventwalment, mill-investimenti, tiehu l-ammont ikkwotat.

Ma setax il-provditur tas-servizz jistrieh biss fuq il-fatt li fil-*quotation* moghtija lill-ilmentatrici giet uzata il-kelma *estimated* u gew moghtija wkoll l-*Important Notes* referuti aktar kmieni. Ovvjament, il-provditur tas-servizz jaf li qed tigi uzata l-kelma *estimated* minhabba li dawk il-figuri kkwotati gew mahduma a bazi ta' rata ta' qligh applikabbli dak iz-zmien, u li din l-istess rata setghet tvarja u ghalhekk il-figuri kkwotati kienu mbaghad ser ivarjaw. Xejn minn dan ma kien, b'mod dirett, inkluz jew spjegat fil-*quotation* jew fl-*Important Notes*.

---

[16] P. 64

F'dan il-kaz, l-ilmentatrici riedet tiddeciedi jekk tidholx ghal impenn daqshekk fit-tul; dan meta kif anke iddikjarat hi stess, kienet ghadha kif tizzewweg, kienet mara tad-dar u, ghaldaqstant, kienu jghixu b'paga wahda. Hi kellha d-dritt tinghata l-informazzjoni dwar il-mod kif tahdem il-polza u dan fit-totalità taghha u bl-aktar mod car u semplici li hi setghet tifhem. Kif digà intqal, li tintuza l-kelma *estimated*, certament li mhuwiex bizzejjed. Kellu jinghad li mill-ammont li hi kienet ser thallas kull sena, parti minnu kien ser ikopri l-hajja taghha fejn f'kaz ta' mewt qabel il-maturità l-eredi kienu jircievu s-*sum assured*, filwaqt li l-kumplament kien ser jigi investit. Il-provditur tas-servizz kien eventwalment jiddikjara *reversionary bonus* li dan kien izda dipendenti mill-andament tal-investiment u li m'huwiex garantit li r-rata ta' dan l-istess *bonus* kienet ser tkun dik li fuqha giet mahduma l-*quotation*.

Fuq kollox, apparti l-obbligi tar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz fir-rigward tal-ispjegazzjoni moghtija lill-ilmentatrici, dan tal-ahhar ghandu l-obbligi tieghu ukoll dwar il-mod kif tinhadem kwotazzjoni. Kuntrarjament ghall-ilmentatrici, il-provditur tas-servizz huwa intiz fis-servizzi finanzjarji u zgur li jaf il-mod ta' kif jahdem is-suq tal-investiment u kemm dan huwa volatili. L-Arbitru jhoss li f'polza, jew inkella investiment ta' dan it-tip, meta d-data tal-maturità hija ferm 'il boghod, u tikkunsidra l-volatilità tas-suq, il-provditur tas-servizz kellu jkun aktar prudenti u jagixxi b'kawtela meta tigi mahduma kwotazzjoni sabiex tinghata lil klijent prospettiv. Kellu jkun responsabbli li ma jghollix l-aspettattivi tal-klijent li imbaghad jispiccaw ma jintlahqux u eventwalment ibati l-istess klijent.

F'dan ir-rigward, f'diversi kazijiet simili, l-Arbitru iddecieda li galadarba l-provditur tas-servizz holoq aspettattiva legittima lill-konsumatur, din ghandha tigi onorata, fattur li anke gie kkonfermat mill-Qorti tal-Appell.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, inkluz il-fatt li l-ilmentatrici dejjem onorat l-obbligi taghha billi hallset il-*premium* dovut minnha, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed ekwu, gust u ragonevoli, u ser jilqghu limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

L-Arbitru ser jaghti kumpens ghaliex l-aspettattiva legittima tal-ilmentatrici ma gietx milhuqa b'mod sostanzjali. Hi kienet konxja tal-fatt li l-polza offruta lilha kien fiha element ta' investiment, izda minhabba li saret enfasi fuq l-ammont li hi kellha tircievi mal-maturità, l-aspettattiva taghha giet ghalhekk mibnija fuq dan il-fattur. Min-naha l-ohra, l-Ilmentatrici stess ammettiet li hi stenniet li tiehu '*bejn Lm7,817 sa massimu ta' Lm10,749'*.[17] Ghalhekk esagerat meta talbet li tigi kkompensata ghall-massimu.

Fir-rigward tal-ghoti ta' kumpens, l-Arbitru jrid jara li jkun gust, ekwu u ragonevoli u dan billi jqis diversi fatturi.

L-Arbitru jinnota li l-ilmentatrici iddikjarat li,

'Mistoqsija jekk Ray Deguara kellimnix fuq affarijiet ohra, per ezempju, l-Life Cover, nghid li hekk qalli; ma qallix li ma stajtx nehodhom jew hekk. Mela jiena kieku kont ser naghmilhom, ma tarax? Ahna Lm127.50 issallabna dak iz-zmien biex hallasnihom.'[18]

Minkejja li stqarret li kieku ntqal lilha li ma kinitx ser tiehu s-somma imwiegheda, hi ma kinitx taccetta l-polza offruta lilha, fl-ebda hin ma pprezentat xi tip ta' prova li minhabba l-fatt li ghamlet din il-polza, garrbet xi tip ta' *opportunity loss*. Minkejja wkoll id-diffikultajiet li ltaqghet maghhom tul il-perjodu tal-polza sabiex thallas l-ammont dovut minnha kull sena, il-polza serviet bhala mezz ta' tfaddil filwaqt li kienet qed toffrilha kopertura fuq hajjitha.

Barra minn hekk, ikkunsidra wkoll il-fatt li meta jitqiesu c-cirkostanzi kollha, ir-rendiment li halliet din il-polza, li kuntrarjament ghal investimenti ohra ma kienx taxxabbli, ma kienx wiehed hazin.

Ghalhekk, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentatrici hija dik ta' **€1,688**.

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-ilmentatrici is-somma ta' elf, sitt mija u tmienja u tmenin ewro (€1,688) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €11,254.49[19], u ghalhekk, thallasha s-somma

[17] P. 3
[18] P. 94
[19] P. 17

kumplessiva ta' tnax -il elf, disa' mija u tnejn u erbghin ewro u disgha u erbghin centezmu (€12,942.49)

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

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

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji