

Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 133/2022

PI & II

(‘l-ilmentaturi’)

vs

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

(‘il-provditur tas-servizz’)

Seduta tat-18 t’Awwissu 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment,¹ fejn l-ilmentaturi jissottomettu li minkejja li huma dejjem onoraw il-ftehim min-naha taghhom billi dejjem ghamlu l-pagamenti dovuti fil-hin u kif mitlub, il-polza ma lahqitx is-somma imwieghda.

Huma saħqu li kieku ma kinux ser jieħdu s-somma mwieghda lilhom, ma kinux jaccettaw li jinvestu għal tnejn u għoxrin sena shah. Minhabba li l-perjodu tal-polza kien wiehed twil, huma ma setghux jaraw kif u fejn qed jigu investiti flushom.

L-ilmentaturi stqarrew li minhabba li ma ntlahaqx il-valur ta’ €23,300 (Lm10,000), hekk kif imnizzel fil-polza, il-provditur tas-servizz naqas fil-konfront taghhom minhabba li ma tahomx dak li wieghedhom.

¹ Pagna (P.) 4

Ghaldaqstant, l-ilmentaturi qed jitolbu² li jinghataw is-somma ta' €23,300 originarjament imwieghda lilhom u li kienet ir-raguni ghal xiex huma xtraw il-polza in kwistjoni.

Ra t-twegiba³ tal-provditur tas-servizz:

1. Illi s-socjetà esponenti tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 11,103.16 fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 52510, li nharget f'isem u fuq il-hajja tal-ilmentaturi ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien allegatament indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Permezz tal-ilment taghhom, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' Euro 23,000,⁴ inkluz il-*maturity value*, fir-rigward tal-polza bin-numru 52510. Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati fis-sottopost u ghalhekk ghandhom jipprovaw kif waslu sabiex jaghmlu din it-talba ghall-hlas ta' Euro 23,000.
2. Dan qed jinghad minhabba illi fl-ewwel lok, skont l-ilmentaturi l-ammont li qed jippretendu illi jircievu huwa ibbazat fuq il-*quotations* li nhargu fir-rigward tal-polza in kwistjoni mis-socjetà esponenti datati 8 ta' Settembru 1999 (fol. 16) u oħra datata 7 ta' Ottubru 1999 (fol. 15) (annessi mal-ilment). Il-*quotation* li tinsab fil-folja 17 mhijiex relevanti ghal dan il-kaz ghax ma tirriflettix dak li fil-fatt gara ghax finalment l-ilmentaturi hallsu *annual premium* li kien differenti minn dak li kien hemm indikat fil-fol. 17 u, ghalhekk, dik il-*quotation* m'ghandhiex tkun relevanti ghal dan il-kaz.

Barra minn hekk, il-*quotations* li huma relevanti ghal dan il-kaz, cioè, dawk fil-fol. 15 u 16, kif l-isem jindika huma biss **stimi estimate** jew *illustration*) li saru fiz-zmien meta l-ilmentaturi kienu qed jixtru l-polza *de quo*. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura, ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value*

² *Ibid.*

³ P. 64

⁴ Is-somma mitluba fil-fatt hija €23,300

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 biex jinftiehemu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdum minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati taghhom.

Il-kwotazzjonijiet li gew moghtija lill-ilmentaturi fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu ibbazati 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' investment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investment sottostanti. Fil-fatt, mill-ilment, jirrizulta car illi l-ilmentaturi kienu konxji illi kienu qed jaghmlu investment.

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

Fil-fatt, flimkien mal-*quotation* (fol. 16) kien hemm anness "*IMPORTANT NOTES*" (hawn anness u mmarkat bhala Dok. MSV 1) li jispjegaw illi l-polza in kwistjoni fiha element ta' investment u 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 la darba jigi iddikjarat *Reversionary Bonus*, allura, l-hlas tieghu huwa garantit. Dan kollu gie spjegat lill-ilmentaturi 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 Bouses **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 hadmet l-istimi u partikolarment kif waslet għall-*Estimated Maturity Values* u illi l-*bonus rate* li kien uzat biex is-socjetà esponenti hadmet l-istimi seta' jitla' jew jinzel minhabba illi dan kien jiddependi fuq kif imorru l-investimenti. 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. **Depending on the performance of the company, bonus rates may go down as well as up.**"*

L-**IMPORTANT NOTES** jiddistingwu wkoll bejn *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* u jispjegaw illi s-socjetà esponenti ma kellhiex obbligu illi tiddikjara *Terminal Bonus* u illi dan kien jiddependi wkoll fuq kif imorru l-investimenti fejn l-*investment premium* tal-ilmentaturi gie investit flimkien mal-*investment premium* ta' detenturi tal-poloż tal-istess natura. Fil-fatt, minhabba l-krizi li nholqot fis-sena 2020 minhabba l-pandemija tal-COVID 19, ma thallasx *Terminal Bonus*. Però minhabba li din il-polza immaturat fis-sena 2022, l-ilmentaturi inghataw *terminal bonus*.

F'dan ir-rigward, l-**IMPORTANT NOTES** jipprovdu illi:

*"Depending on its profit 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 if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrendered.*

However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether."

L-**IMPORTANT NOTES** jergghu jenfasizzaw illi: **"The Company's (i.e. MSV) continued bonus policy is that bonus rates 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."**

L-istess *Important Notes* ikomplu jipprovdu illi l-istima hija indikazzjoni biss u li trid tingara 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.”

*“The quotation is provided is for **illustration purposes only and does not confer any rights.**”*

Barra minn hekk, fit-8 ta' Settembru 1999, **l-ilmentaturi iffirmaw ukoll dokument iehor maghruf bhala “Product Information”** (hawn anness u mmarkat bhala Dok. MSV2) **fejn hemm spjegat fost hafna affarijiet ohra kif jigu ikkalkulati u mhallsa l-Policy Bonuses.** Dan id-dokument jispjega illi:

“With profits policies may earn a Reversionary and Terminal Bonuses. The method of calculation is as follows:

*Reversionary Bonuses are calculated daily as a percentage of the Investment Premium whilst Terminal Bonuses, **if declared at the option of the Company,** are normally expressed as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount after payment of ten full years' premium.*

A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrender.

The rate of bonus earned will depend upon the performance of the Company and the investment market both locally and overseas.

When presenting you with the Company's official written quotation for the Estimated Maturity Value we have based our calculations solely on current bonus rates.

Please note that past performance is not necessarily a guide to future performance. Once Reversionary Bonuses are declared they are guaranteed.”

Fil-kuntest tal-*maturity value*, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi dan l-ammont jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Fil-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni (fol. 24), fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi

"In respect of each premium paid, Lm136.74 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 mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*.

In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium*, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 7,325.92 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma l-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit.

Fis-snin ricenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa minn meta inbiegħet 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 u fis-sena 2020 il-prestazzjoni tal-investimenti wkoll tbaxxew minhabba l-pandemija tal-COVID 19. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjonijiet li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede*.

3. In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar tagħha, is-socjetà esponenti baqgħet tagixxi in *bona fede* minhabba illi hija dejjem immanniggjat l-*MSV With Profits Fund* u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloż tagħha. L-immanniggjar tal-fond in kwistjoni huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma wkoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson*, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta.

L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieg 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-investment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u kif jaf kulhadd, il-valur tal-investment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valur indikattiv tal-investment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi bl-ebda mod ma qatt gie deskritt li kien garantit kif fil-fatt gia gie spjegat fis-suespost.

Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investment 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 il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investment komparabbli fis-swieg tal-investment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*. Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 3,777.24 meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premium* u l-*maturity value*. Dan ifisser li ghamel gwadann ta' 3.32% *net of taxes* u 3.91% *gross of taxes*.

4. Irid jinghad illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgħarrfa b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloż kollha tagħha) bil-valur attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* (*vide* fol.40 – 58) li magħha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* (uhud minnhom hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV3).

Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Ghandu jigi innutat illi l-unika haga li kien qed jinbidel minn sena għall-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.

Inoltre, l-ilmentaturi baghtu rikjesta lis-socjetà esponenti ghal “*Revised illustrative maturity value*” fis-sena 2014, fejn is-socjetà esponenti irrispondiet u forniet l-informazzjoni lill-ilmentaturi (hawn anness u mmarkat bhala Dok. MSV 4) fejn tathom stampa aggornata b’figuri stmati ta’ rati ta’ qligh ibbazati fuq tliet *assumed rates* differenti ta’ 3%, 3.5% u 4% u ghalhekk infurmat lill-ilmentaturi illi skont dawk ir-rati, il-polza taghhom setghet timmatura bejn Euro 10,910 u Euro 12,867.

L-istess ittra terga’ tfakkar lill-ilmentaturi illi l-*illustrative maturity values* ma kinux garantiti u li huma soggetti ghac-caqliq fis-suq. B’hekk is-socjetà esponenti tkompli turi u taccenna illi hija forniet l-informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni fl-istadji kollha inkluz wara l-hrug tal-polza.

Inoltre, apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Quotations* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, ***I-Important Notes*** ***annessi mal-Quotations*** u ***I-Product Information*** (kif gia fuq spjegati) u l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruqa kull sena kif ukoll l-*media releases* u l-ittra datata 30 ta’ Lulju 2014 (Dok. MSV 4) fejn iprovdiet *revised illustrative maturity value*, jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitolghu jew jinzlu.

Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi m’huwa xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* jew *illustration*) fil-*Quotations* originali u l-valur attwali tal-investment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investment huwa l-ammont dovut lill-ilmentaturi taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentaturi.

5. Irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta’ investment, suggett principali ta’ din il-vertenza, kellha wkoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentaturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess poloz, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-

ilmentaturi fl-ilment taghhom. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi "*a medium-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' mewt tal-*life assureds* fl-ammont ta' Lm2,812 (Euro 6,550.20). Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (fol. 24) jghid b'mod car illi

"The COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against ..."

Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' €11,103.16. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis ricenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni pprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forum ohra ta' tfaddil regolari.

6. Illi s-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-ilmentaturi gew infurmati (vide Dok. MSV2) illi skont il-provediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989), l-ilmentaturi kellhom id-dritt li jikkancellaw il-polza 15-il jum minn meta tohrog il-Polza. F'dan il-kaz, it-terminu ta' 15-il gurnata beda ghaddej mid-29 ta' Settembru 1999. Dan id-dritt kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur tal-polza jkun irid jerga' jabsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom, tant li imbaghad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni.
7. 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 52510, ma kinitx inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentaturi fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilhom sabiex jiehd u d-decizjoni taghhom sabiex

jidhlu għall-kuntratt in kwistjoni; u għalhekk m'għandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.⁵

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

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

Fix-xhieda⁶ tagħha, is-Sinjura II ('l-ilmentatrici') stqarret li kienu qed jigu reklamati poloz li permezz tagħhom wiehed jahseb għall-futur. Dak iz-zmien, hi u zewgħa kienu għadhom zghar, kienu għadhom kemm izzewgu u anke kellhom l-ewwel tarbija. Qalet li kien hemm reklamar kontinwu u li minnu l-kumpanija dehret li hi ta' reputazzjoni tajba.

Iddecidew li jcemplu, sar appuntament u, eventwalment, mar rapprezentant tal-provditur tas-servizz id-dar tagħhom stess. Dan tal-ahhar spjegalhom il-polza, x'kienet tinvolvi u x'riedu jagħmlu. Minhabba li kien għad kif kellhom it-tifla u kienu għadhom qed jagħmlu d-dar, huma thajjru biex b'hekk setghu jahsbu għall-futur ta' binthom stess.

L-ilmentatrici sostniet li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien spjegalhom li wara tul ta' zmien, kien ser ikollhom somma sabiha, li aktar kellha c-cans li tizdied milli tonqos. Gie enfasizzat lilhom l-importanza li jhallsu l-

⁵ Kap. 555, Art. 19(2)(b)

⁶ P. 80

pagament dovut minnhom kull sena, u li jibqghu jaghmlu dan sakemm din timmatura biex b'hekk ikunu jistghu jiehdun din is-somma.

Saret *quotation* dak il-hin stess li turi kif inhuma l-affarijiet, u r-rapprezentant qalilhom ukoll li din il-polza kienet toffri l-assigurazzjoni li jekk xi hadd minnhom jigi nieqes, il-polza tibqa' tithallas mill-genitur l-iehor sabiex is-somma in kwistjoni tintlahaq. Kienet inhadmet ukoll kwotazzjoni ohra fejn, jekk wara ghaxar snin izzid il-pagament b'€14, is-somma dovuta lilha kienet ukoll tizzidied.

Ix-xhud ammettiet li dak il-hin stess accettaw li jiehdun l-polza offruta lilhom, u eventwalment hallsu l-ammont dovut minnhom fid-data stipulata kull sena. Qalet ukoll li huma qatt ma ziedu dan l-ammont biex, tkun xi tkun is-sitwazzjoni finanzjarja, huma setghu xorta wahda jonoraw l-obbligu taghhom.

Meta fil-kontrozami, l-ilmentatrici giet mistoqsija jekk kienx gie spjegat lilhom il-kuncett tal-*Life Cover*, hi irrispondiet fin-negattiv. Irreteniet li intqal lilha biss li jekk jigi nieqes xi hadd minnhom, is-somma tibqa' tithallas fuq genitur wiehed biex din ma tintilifx, izda mhux li jiehdun somma flus.

Giet mistoqsija wkoll jekk huma kinux konxji li l-polza kien fiha element ta' investiment u li ghalhekk il-provditur tas-servizz kien ser jinvesti l-*premium* taghhom u lilhom jghaddilhom il-qligh minn dan l-investiment. Ghal dan, l-ilmentatrici sostniet li dak li r-rapprezentant tal-provditur kien spjegalhom kien li jekk huma jibqghu ihallsu ghall-perjodu taz-zmien kollu, huma jinghataw is-somma kkwotata. Fl-ebda hin ma ntqal lilhom x'kien ser isir bis-somma mhallsa u ma jidhrilhiex li ssemma xi investiment.

Huma gew imwieghda li wara tlieta u ghoxrin sena, jiehdun s-somma ta' Lm10,000 ekwivalenti ghal €23,300. Izda, issa li mmaturat il-polza, gew offruti biss is-somma ta' €10,000 li certament huma ma jikkunsidrawx bhala wahda gusta.

Ix-xhieda tal-ilmentatrici giet ikkorroborata⁷ minn zewgha. Hu spjega li dak iz-zmien, kien ghadhom jibdedw id-dinja, kienu ghadhom ukoll qed jibnu darhom, u l-ghan wara d-decizjoni taghhom li jaghmlu l-polza kienet biex, jekk 'il quddiem, binthom tiddeciedi li tmur tistudja barra, huma setghu jghinuha taghmel dan.

⁷ P. 81

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq biss l-*Affidavit*⁸ ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz.

Similarment ghar-risposta tal-provditur tas-servizz, l-*Affidavit* ta' Victor Farrugia jaghti, fost ohrajn, spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem *endowment policy* bhal dik ilmentata.

Enfasizza l-fatt li l-ilmentaturi strahu fuq il-figuri indikati fil-*quotation*, li din kienet biss stima u, ghalhekk, l-ammonti tal-*maturity value* hawn indikati ma kinux garantiti minhabba li kien il-parti tal-investment tal-polza.

Sostna wkoll li l-provditur tas-servizz kien ta lill-ilmentaturi informazzjoni sufficjenti dwar din il-polza in kwistjoni, u dan fl-istadji kollha, fosthom, l-*Important Notes*, fejn permezz taghhom giet spjegata t-tifsira ta' *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus*, filwaqt li jaghmluha cara illi l-*estimated maturity values* murija gew ikkalkolati a bazi tal-*bonus rates* iddikjarati s-sena ta' qabel, liema rati jistghu jitolghu kif ukoll jinzlu.

Qal ukoll li l-ilmentaturi iffirmaw dokument maghruf bhala *Product Information* li, fost affarijiet ohra, jinkludi spjegazzjoni ta' kif il-*Policy Bonuses* jigu ikkalkolati u mhallsa. Irrefera wkoll ghall-fatt li l-ilmentaturi kienu infurmati li fil-polza kien hemm element ta' investment.

Victor Farrugia insista li apparti l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Quotation* tal-polza huma *self-explanatory*, l-*Important Notes* annessi mal-istess *quotation*, il-*Product Information*, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena, u l-*media releases*, fost ohrajn, jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq il-prestazzjoni tal-investment.

Ikkonkluda billi sostna li l-parti tal-investment tal-polza marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investment, ghax fil-fatt, '*... meta tnaqqas l-investment premium li thallsu mill-maturity value jammonta ghal net rate of return ta' 3.32% u rate of return (gross of 15%*

⁸ P. 87

withholding tax) ta' 3.91% u cioè l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 3,777.24.⁹

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt kruċjali f'dan l-ilment jitratta l-mod kif il-polza ilmentata giet mibjugha lill-ilmentaturi u x'eventwali aspettattivi legittimi gew mahluqa lilhom stess dakinhar tal-bejgh.

L-Arbitru jrid imur għall-waqt li kienet qed tinbiegħ din il-polza, x'gie mwieghed lill-ilmentaturi, u x'eventwalment inghatalhom mal-maturità. Irid jara kif sar il-bejgh tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan lahaqx '*... l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment.*¹⁰

Fir-rigward ta' kif sar il-bejgh ta' din l-istess polza, l-Arbitru għandu biss il-verzjoni tal-ilmentaturi. Giet ipprezentata x-xhieda ta' Victor Farrugia permezz tal-Affidavit, izda, kif indika hu stess,

*'... il-polza nbieghet mis-Sur Oliver Said tar-ROCS u l-provditur tas-servizz ippruvaw jikkuntattjawh minghajr rizultat.'*¹¹

Għaldaqstant, minhabba li Victor Farrugia ma kienx prezenti fil-mument tal-bejgh tal-polza, ix-xhieda tiegħu, minkejja li tinkludi dettalji spesifikament relatati mal-polza ilmentata, titqies bhala wahda generali anke minhabba li din ma tinkludix l-ispjegazzjoni li giet attwalment mogħtija lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh tal-polza fid-dar tagħhom stess li, fuq kollox, hija l-punt kruċjali ilmentat.

Fid-deher ta' dan kollu, fl-isfond tal-punti anke msemija mill-istess Victor Farrugia, għall-fini ta' dan l-ilment, l-Arbitru ser ikun qed jikkonsidra l-verzjoni tal-ilmentaturi flimkien mad-dokumentazzjoni sottomessa.

L-ilmentatrici xehdet li meta r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz mar id-dar tagħhom u tkellem magħha u ma' zewgħa, kien qalilhom li wara perjodu ta' tlieta u ghoxrin sena, huma jieħdu s-somma ta' Lm10,000, issa ekwivalenti għal

⁹ P. 91

¹⁰ Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

¹¹ P. 100

€23,300. Kien spjegalhom li din is-somma aktar kellha cans tizdied minn tonqos, bl-importanza tkun li huma jhallsu l-pagament dovut minnhom kull sena, u dan sakemm il-polza timmatura. Qalet li dak il-hin stess, ghamlilhom *quotation* ta' kif ser ikunu l-affarijiet; u juru dan ghandha dokumenti, kemm miktubin bl-idejn kif ukoll ohrajn ittajpjati.

Indikat li:

*'Il-handwritten kollha nghatawli waqt il-meeting li sar. L-ohrajn, li huma pprintjati, intbaghtu wara li ffirmajt il-kuntratt mill-kumpanija li juri li hu dahhal il-karti. Jien hekk hadtha li hu dahhal il-karti u l-kumpanija, ta' serja li kienet, baghtitli l-karti pprintjati.'*¹²

Mid-dokumenti sottomessi mill-ilmentaturi nfushom, l-Arbitru jinnota li d-dokumenti miktuba bl-idejn huma tnejn. Pagna 93, fejn jidher it-titlu flimkien ma' isem u kunjom l-ilmentaturi, jigifieri, Mr & Mrs II, it-tip tal-polza li hija *Joint Endowment with Profits*, it-terminu li huwa ghal hamsa u ghoxrin sena u *premium* ta' Lm100 fis-sena. Is-*Sum Assured* kienet tammonta ghal Lm2098, *EMV + Rev. Bonus* ta' Lm6026 u *EMV + Rev. Bonus* ta' Lm8,285.

Minkejja li dan huwa dokument miktub fuq folja bit-titlu tal-provditur tas-servizz, dan la huwa datat u lanqas il-firma ma hija identifikata.

Mill-banda l-ohra, dokument iehor miktub bl-idejn huwa pagna 16, *Life Assurance Quotation* datat 8 ta' Settembru 1999, iffirmit kemm mill-ilmentaturi kif ukoll mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz. Dan juri wkoll it-titlu tal-ilmentaturi flimkien ma' isem u kunjom l-ilmentaturi, il-polza hija tat-tip *Baby Bond* ghal perjodu ta' tlieta u ghoxrin sena, bil-*premium* annwali jkun ta' Lm140.

F'din il-*quotation*, taht is-sezzjoni tal-*Basic Benefits*, is-somma ta' Lm2,812 hija l-

'On Death: Guranteed Minimum amount payable on first death during the policy term – Sum assured (or the value of the policy account including Reversionary Bonus and Terminal Bonus (if any) if greater)'.

¹² P. 83

Barra minn hekk, tinkludi wkoll il-*Cash Value Estimates* f'kaz li l-polza tigi *surrendered* qabel il-maturità, liema ammont ivarja skont l-ammont ta' snin bi *premium* imhallas. Mal-maturità, jigifieri, '*at the end of the policy term*', il-*Maturity Value including Estimated Reversionary Bonus* jammonta ghal Lm7,551, il-*Maturity Value including estimated Reversionary Bonus and Terminal Bonus* jammonta ghal Lm10,006, u t-*Total amount saved over 23 years* jammonta ghal Lm3,335.

Din il-*quotation* hija riflessa f'dokument¹³ iehor mahrug mill-provditur tas-servizz li jinkludi wkoll aktar dettalji relatati specifikament mal-ilmentaturi u li anke a bazi tad-dikjarazzjonijiet tal-provditur tas-servizz, din hija l-*quotation* applikabbli f'dan il-kaz.

L-Arbitru jinnota li l-ilmentaturi issottomettew ukoll kwotazzjoni ohra mahruga mill-provditur tas-servizz li din izda tinkludi l-*increasing premium option* fir-rigward tal-*premium*.

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici sahqet li

*'Anke ghamel quote li jekk inqidha l-polza, wara ghaxar snin jekk inqidha b'€14 xi haga kienet ser tizdiedli so much (ghax nerga' nghid ghandi kollox bil-miktub) li jiena dak il-parir ma hadtux ghax kif ghidt is-sitwazzjoni tieghi ridt inzommha stabbli ghax finanzjarjament tkun tiela' u niezla.'*¹⁴

Fid-deher ta' din id-dikjarazzjoni, l-Arbitru jikkonferma li din il-*quotation* referuta mhix applikabbli f'dan il-kaz.

Aktar 'il fuq saret referenza ghall-pagna 93, wiehed mid-dokumenti miktub bl-idejn li l-ilmentaturi stqarrew li gie moghti lilhom fil-mument tal-bejgh.

Hawn l-Arbitru jinnota wkoll li dan lanqas jista' jkun dokument li huwa applikabbli f'dan il-kaz minhabba li l-perjodu taz-zmien u l-ammont ta' *premium* li kellu jithallas kull sena huwa differenti minn dak tal-*quotation* datata 8 ta' Settembru 1999.

¹³ P. 15

¹⁴ P. 82

L-Arbitru jtenni li ghalhekk, ghall-fini ta' dan l-ilment, il-*quotation* applikabbli hija dik miktuba bl-idejn¹⁵ u li hija datata 8 ta' Settembru 1999, u li eventwalment giet riflessa f'dokument¹⁶ ufficjali mahrug mill-provditur tas-servizz innifsu.

Evidentement, l-ilmentaturi ibbazaw id-decizjoni taghhom li jaghmlu l-polza hekk kif offruta lilhom fuq il-*quotation* li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kiteb bl-idejn fid-dar taghhom stess bhala parti mill-ispjega li giet moghtija lilhom.

L-ilmentatrici qalet

*'Nghid li spjegali d-dokumenti bil-mod kif fhimt dak iz-zmien. Hu enfasizza fuq is-somma fejn ser naslu ghax dik kienet l-attrazzjoni tal-polza – is-somma li ser jaghtina – u li rridu nhallsu regolarment dawk l-ammonti kull sena.'*¹⁷

L-ilmentaturi kienu konvinti li dment li huma jhallsu l-pagament dovut minnhom kull sena ghall-perjodu kollu tal-polza, huma kienu, wara tlieta u ghoxrin sena, ser jiehdu s-somma mwieghda lilhom mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz.

Qalu:

*'Accettajna li niehdu l-polza u konna naghmlu hekk kull sena fid-data stipulata u bl-ammont stipulat.'*¹⁸

Kien proprju minhabba f'hekk li huma qatt m'accettaw l-offerta li r-rapprezentant kien ghamlilhom fejn tul iz-zmien setghu izidu l-*premium* dovut u eventwalment ikunu anke intitolati ghal somma oghla mal-maturità, u dan biex, tkun xi tkun is-sitwazzjoni finanzjarja taghhom, huma setghu ikomplu jhallsu l-*premium* u b'hekk jonoraw l-obbligu taghhom biex, imbaghad, ikunu intitolati ghas-somma mwieghda.

Irrizulta li l-ilmentaturi lanqas biss kienu konxji ta' principju baziku taht il-polza, li huwa dak tal-*Life Cover*.

Fil-kontroezami, l-ilmentatrici xehdet:

¹⁵ P. 16

¹⁶ P. 15

¹⁷ P. 82

¹⁸ P. 81

*'Mistoqsija spjegalix fuq Life Cover, nghid li lili ma qallix Life Cover; hu qalli li jekk jigi nieqes xi hadd minna, is-somma tista' tibqa' tithallas fuq genitur wiehed. Ma qallix li niehdu somma flus. Jekk jigi nieqes xi hadd minna s-somma tista' tibqa' tithallas fuq genitur wiehed biex ma tintilifx. Ma qallix li kienet Life Cover.'*¹⁹

Meta giet ukoll mistoqsija dwar il-parti tal-investment tal-polza, it-twegiba tal-ilmentatrici kienet ukoll fin-negattiv:

'Mistoqsija konniex konxji li parti mill-polza kienet investment, li l-MSV kienet ser tinvesti l-premium taghna u kienet ser tghaddilnha qligh mill-investment, nghid li hu spjegalna li jekk nhallsu dak iz-zmien kollu, jaghtina s-somma. Ma qallix x'ser jaghmel biha. Ma jidhirlix li semmili xi investment.

*Mistoqsija meta hadt il-polza ridtx naghmel investment riskjuz jew tip ta' savings, nghid li din qatt ma ssemmiet. Lili ma qallix li ser jaghmel investment.'*²⁰

Evidentement, dan huwa kaz fejn l-ilmentaturi kienu tal-impressjoni li, jehdux is-somma mwieghda lilhom jew le, kien jiddependi biss mill-pagament tal-*premium* li huma kellhom jaghmlu kull sena. Kien minghalihom ukoll li huma ser ihallsu tant fis-sena u jiehdu l-ammont imwieghed dment li jsiru l-pagamenti kollha dovuti tul il-perjodu kollu tal-polza.

L-ilmentatrici ammettiet:

*'Jien ridt xi haga li dan kien qed joffriha. Lili urienu stampa cara li kienet ser tkun vijabbli u li ser naslu u li ser ikolli gwadann minnha ghat-tifla tieghi u jiena, skont l-ispjegazzjonijiet tieghu, he pleased me to do so ... Zammejt l-ammont li kien tajjeb ghalija li nkun f'liema sitwazzjoni nkun, inkun nista' inhallsu biex inkun nista' nasal ghal dak iz-zmien.'*²¹

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

¹⁹ P. 82

²⁰ P. 83

²¹ *Ibid.*

Kif digà intqal aktar kmieni, l-Arbitru ghandu biss il-verzjoni tal-ilmentaturi ghall-waqt li inbieghet din il-polza, liema verzjoni mhi fl-ebda hin qed tigi kkontestata. Fuq kollox, anke frott tal-konsistenza fl-argumenti pprezentati mill-ilmentaturi nfushom, m'hemm l-ebda raguni ghalfejn din il-verzjoni m'ghandhiex tigi emmnuta.

L-Arbitru jhoss li dan huwa kaz fejn, evidentement, il-figuri kkwotati kienu l-attrazzjoni principali sabiex setghet tinbiegh il-polza in kwistjoni. Kuntrarjament ghall-insistenza tal-provditur tas-servizz, fl-ebda hin ma rrizulta li kien gie indikat jew spjegat lill-ilmentaturi li l-figuri kkwotati lilhom kienu stima.

Kif digà saret referenza aktar kmieni, huma kienu tal-opinjoni li dment li jhallsu l-*premium* dovut minnhom, huma kienu, mbaghad, ser jircievu s-somma mwiegħda. Tant hu hekk, li kienu wkoll kawti li minkejja li l-ammont li kellu jkun dovut lilhom mal-maturità kien ser ikun oghla, huma m'accettawx il-kwotazzjoni mogħtija lilhom fejn il-*premium* seta' jizdied tul is-snin sabiex ikunu certi li tkun xi tkun is-sitwazzjoni finanzjarja tagħhom, huma setghu jonoraw l-obbligu tagħhom.

Lanqas kienu konxji tal-element tal-*life cover* fuq l-istess polza u lanqas tal-element ta' investment.

Fid-deher ta' dan, l-Arbitru ghandu d-dubji tieghu kemm l-ilmentaturi kienu konxji ta' x'jirraprezentaw il-figuri kollha li kienu mnizzla fil-*quotation* mogħtija lilhom.

Fil-fatt, meta mistoqsija dwar il-fatt li fis-sena 2014 huma talbu għal *revised illustrations* minghand il-provditur tas-servizz, l-ilmentatrici saħqet:

*'Jien f'dawn il-kalkoli ma nifhem xejn; però, għamlet zmien mill-2010 sal-2014, li l-basic sum assured baqgħet tigi dejjem l-istess. Jekk naraw dawn l-istatements, dawn kienu dejjem qed jigu l-istess. La kien hemm zieda u lanqas tnaqqis. U jien għalhekk mort għax minn mindu qlibna għall-Euros, dan ma nbidel qatt.'*²²

L-ilmentaturi lanqas idea ta' x'kienet is-*Sum Assured* ma kellhom, għax kieku kienet taf din x'tirraprezenta u li, fuq kollox, din ma tinbidilx minn sena għall-ohra, ma kinitx tkun imħassba dwar dan meta tircievi l-*statements* annwali.

²² P. 100

Dan minbarra l-fatt ukoll li minkejja li l-provditur tas-servizz sostna li l-ilmentaturi kienu qed ikunu infurmati dwar l-andament tal-polza, huwa evidenti li l-ilmentaturi ma kinux konxji tal-figuri li qed jigu kkwotati u dawn x'jirraprezentaw.

Fil-fatt, kif sahqet l-ilmentatrici stess:

*'Jien kont bqajt bil-hsieb li dak li qalli r-rapprezentant li rrid nibqa' inhallas sal-ahhar biex tintlahaq dik is-somma u ghidt mela ghadna lura. Mill-2014 sal-2022 forsi tirkupra.'*²³

Fl-ebda hin ma rrizulta li l-ilmentaturi gew moghtija spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza. Minkejja li gew ipprezentati lilhom diversi dokumenti li jinkludu aktar dettalji dwar il-polza u li huma stess iffirmaw, ma rrizulta lanqas li dawn l-istess dokumenti gew spjegati.

L-Arbitru jifhem li bhalma kienu kawti fir-rigward tal-*premium* li ntrabtu li jhallsu, kellhom ukoll ikunu diligenti fir-rigward ta' dak li jintalbu jiffirmaw u li ghalhekk, qabel jaghmlu dan, ikunu proprju konxji tal-kontenut tad-dokument in kwistjoni u li qeghdin jifhmu dan l-istess kontenut. Izda, f'dan il-kaz, ir-responsabbiltà zgur li kienet tal-provditur tas-servizz. Kellu jkun ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li jitlob il-firem tal-ilmentaturi meta hu stess ikun konvint li l-kontenut tad-dokument in kwistjoni gie spjegat lilhom u li dawn fehemu dak kollu spjegat lilhom.

Barra minn hekk, il-provditur tas-servizz kontinwament insista li fuq il-*quotation* moghtija lill-ilmentaturi gie uzat it-terminu *estimate* jew *illustration*.

L-Arbitru jhoss li dan mhux bizzejjed. Il-provditur tas-servizz kien obligat li, irrISPETTIVAMENT mill-figuri kkwotati u mit-termini uzati, jaghti spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza offruta.

L-ilmentaturi kellhom jinghataw spjegazzjoni li mill-*premium* li huma kienu ser ihallsu kull sena, kien ser jigi mnaqqas ammont li jkopri l-element tal-assikurazzjoni fuq il-hajja u dan fiex jikkonsisti, filwaqt li l-ammont rimanenti - dak imsejjah *investment premium* - jigi mbaghad investit mill-provditur tas-servizz fejn, kull sena, dan tal-ahhar seta' jiddikjara rata ta' *bonus* li hija

²³ *Ibid.*

dipendenti fuq l-andament tal-istess investment, liema rata tigi mizjuda mal-ammont fil-*Policy Account* li jkun gie akkumulat tul is-snin. Ikun proprju l-valur tal-*Policy Account* flimkien ma' xi *terminal bonus* li seta' jkun applikat li l-ilmentaturi jkunu intitolati ghalih mal-maturità tal-polza.

Fuq kollox, dan kellu jsir b'mod li l-ilmentaturi setghu jifhmu sabiex eventwalment ikunu f'pozizzjoni li jieħdu decizjoni infurmata dwar jekk ghandhomx jaccettaw il-polza hekk kif offruta lilhom jew inkella le.

Fl-ahhar mill-ahhar, fl-ebda hin ma rrizulta li dan kollu attwalment seħh u, ghaldaqstant, ma kienx ragonevolment mistenni mod iehor ghajr li l-ilmentaturi jibnu l-aspettattivi legittimi tagħhom fuq il-figuri pprezentati lilhom.

Kif anke gie deciz mill-Arbitru f'kazijiet simili, li anke gew ikkonfermati mill-Qorti tal-Appell,²⁴ galadarba l-provditur tas-servizz holoq aspettattiva lill-konsumatur, din ghandha tigi onorata.

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

Kumpens

L-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex ihoss li l-aspettattivi ragonevoli tal-ilmentaturi ma gewx milhuqa. Huma bnew l-aspettattiva li kienu ser ikunu qed ifaddlu l-ammont imhallas kull sena sabiex wara tlieta u ghoxrin sena jircievu s-somma kkwotata lilhom.

Huwa diffiċli li l-Arbitru jasal għal xi somma preciza bhala kumpens, fejn dan irid ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva li trid tkun ukoll ragonevoli.

Meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza ra li r-rendiment tagħha kien ta' ftit inqas minn erbgħa fil-mija²⁵ li, fic-cirkostanzi kollha, ma jitqiesx li kien wieħed hazin u għalhekk għandu jigi ikkunsidrat.

²⁴ Qorti tal-Appell (Kompetenza Inferjuri) *Appell 34/2018, Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life plc*, 25 ta' Marzu 2019

²⁵ P. 91 – L-Arbitru jinnota li minkejja li l-*maturity value* mhuwiex taxxabli, il-provditur tas-servizz xorta wahda, għal xi raguni jew ohra għazel li jinkludi zewg figuri bhala qligh, kemm *net rate of return* kif ukoll *rate of return* (jigifieri *gross of 15% withholding tax*). F'dan il-kaz, l-Arbitru ser ikun qed joqghod fuq l-ammonti kkwotati mill-provditur tas-servizz izda, mingħajr ma tigi mnaqqsa il-15% *withholding tax*.

Barra minn hekk, minkejja li l-ghan principali tal-ilmentaturi kien li mal-maturità jiehdu s-somma imwieghda lilhom u dan ma ntlahaqx, xorta wahda ma jistax jinghad li l-ilmentaturi garrbu xi tip ta' telf. Dan apparti l-fatt li ma giet ipprezentata l-ebda prova li minhabba li huma accettaw il-polza, hekk kif offruta lilhom, garrbu wkoll xi tip ta' *opportunity loss*.

Fuq kollox, minkejja li ma kinux konxji ta' dan il-fattur, il-polza offriet ukoll lill-ilmentaturi kopertura fuq hajjithom fejn, f'kaz ta' mewt qabel il-maturità, kien hemm somma garantita li kienet ser tithallas.

Ghalhekk, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentaturi bhala kumpens addizzjonali ma' dak offrut mill-provditur tas-servizz hija dik ta' €1,666.

Ghaldaqstant, ai termini tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil MAPFRE MSV LIFE p.l.c thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' elf, sitt mija u sitta u sittin Euro (€1,666) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €11,103.16²⁶ u, ghalhekk, thallashom is-somma kumplessiva ta' tnax-il elf, seba' mija u disgha u sittin Euro u sittax-il centezmu (€12,769.16).

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

²⁶ p. 9