Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 126/2022

IS u VS ('l-ilmentaturi')

vs

MAPFRE MSV LIFE p.l.c. (C 15722)
('il-provditur tas-servizz' jew 'MSV')

Seduta 14 ta' Lulju 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn gie sottomess

1. Li l-ilmentaturi huma nies ta' ftit skola, kellhom edukazzjoni bazika sal-età obbligatorja u ma tantx jitkellmu jew jifhmu bl-Ingliz u anke jbatu biex jifhmu dokument bi kliem pjuttost semplici. Ir-ragel kien jahdem bhala *store-keeper* u l-mara qatt ma hadmet barra mid-dar ghax dejjem iddedikat ruhha tiehu hsieb il-familja.

2. Il-mertu ta' dan l-Ilment hija polza tal-hajja mahruga minn *Middle Sea Valletta Life Assurance Co. Ltd.* bhala *Joint Endowment Assurance with Profits including Accidental Death Benefit No 38544N.* (Dok. A).

   Darba, ghall-habta tal-bidu t'Ottubru 1997, kienet cemplet persuna lil VS, liema persuna l-ilmentaturi ma kinux jafuha. Din il-persuna qaltilhom li kien jismu Donald Callus u li kien rapprezentant tal-*Middle Sea Valletta.* Talab li jaghmel appuntament mas-Sinjuri IVS u li jmur jarahom id-dar taghhom. L-ilmentaturi accettaw.

[1] P. 1 - 28

Sar appuntament f'hin meta IS ikun spicca mix-xoghol u jkun id-dar. Din il-gurnata li fiha saret il-laqgha kienet l-10 t'Ottubru 1997. Is-Sur Callus introduca ruhu u ta *business card* tieghu lis-Sinjuri IVS. Is-Sur Callus ta parir lis-Sinjuri IVS biex johorgu dak li hu sejjah *Joint Assurance Endowment with Profits including Accidental Death Benefit,* anke jekk l-Ilmentaturi jghidu li dan il-kliem qatt ma gie spjegat lilhom u ma jafux x'ifisser. Is-Sur Callus qal lis-Sinjuri IVS li kulma riedu jikkunsidraw huwa li jekk ihallsu Lm300 fis-sena ghal 25 sena, total ta' Lm7,500, huma ser ikunu assikurati fuq il-hajja ghal Lm6,005 matul dan il-perjodu, u jekk ihallu s-somma kollha hemm ghal 25 sena u jibqghu hajjin, eghluq l-polza jizdied il-*bonus* tal-ahhar u jiehdu Lm24,625. Dan il-kliem entuzjazmahom lil IS u lil VS ghax irrealizzaw li hekk ikunu jistghu ifaddlu ftit ftit u fl-ahhar jiehdu aktar minn 3 darbiet dak li ser ikunu hallsu f'25 sena.

B'konferma ta' dan, is-Sur Callus halla mas-Sinjuri IVS Life Assurance Quotation liema jghid dak li appena ghadu kif intqal hawn fuq (Dok. B).

Is-Sinjuri IVS mistoqsija minn min qed jassistihom jekk jafux li hemm xi kitba fuq wara tal-*Quotation* jghidu li dan qatt ma rrealizzawh sa ma saret din il-mistoqsija lilhom, u fi kwalunkwe kaz huma certi li dak it-test la nqara lilhom, lanqas gie spjegat lilhom mis-Sur Callus, u lanqas huma qatt ma qraw dak it-test ta' fuq wara minn jeddhom. Izidu li issa li ppruvaw jaqrawh, ma setghux jifhmuh lanqas.

L-ilmentaturi jixtiequ jenfasizzaw li min-naha tas-Sur Callus ma ssemmiet l-ebda rata ta' investiment, l-ebda rata ta' imghax, l-ebda cirkostanzi fejn setghu gew imwissija li jistghu jiehdu somma anqas minn dik imsemmija fil-*Quotation*. Intqal biss lis-Sinjuri IVS illi jekk ihallsu Lm300 ghal 25 sena, fl-ahhar jiehdu s-somma ta' Lm24,625 jew somma ohra ferm qrib taghha.

Ghalhekk l-ilmentaturi ma tantx damu jahsbuha u ffirmaw il-formoli kollha li gab is-Sur Callus fil-post fejn indikalhom.

L-ilmentaturi jiddikjaraw li ma nghatawx kopja tal-karti li fuqhom ha l-firma taghhom is-Sur Callus, u li kemm dan kif ukoll dak li qalu qabel jistghu jikkonfermawh bil-gurament.

Is-Sinjuri IVS dejjem hallsu puntwalment il-*premium* annwali tal-polza tal-ilment odjern ta' Lm300. Dan minkejja li s-Sur IVS kien l-uniku *breadwinner* fuq paga qrib dik minima, peress li s-Sinjura IVS qatt ma hadmet bi qligh, u dan b'zewgt itfal xi trabbi u x'teduka.

Il-koppja IVS kienu jircievu l-*Annual Statements* li izda bilkemm kienu jifhmu x'kienu jfissru.

Recenti ltaqghu ma' xi hbieb u qalulhom li meta ghalqet il-polza taghhom spiccaw hadu hafna anqas milli wiegheduhom. Fuq hekk, l-ghada filghodu, is-Sinjura IVS marret l-ufficcju tal-*Middlesea* il-Furjana u staqsiethom jekk kinux ser jiehdu dak kollu li kienu mwieghedin. Min kellimha serrhilha rasha u talabha tistenna l-*bonus* tal-ahhar. Il-persuna li kellmitha wissietha wkoll biex ma tmurx tbieghu jew iccedi jew twaqqaf il-polza qabel ma taghlaq fi zmienha.

Permezz ta' ittra datata l-4 ta' Settembru 2022, l-ilmentaturi gew mgharrfa minn *MAPFRE MSV Life* li l-polza taghhom li kellha taghlaq fl-10 t'Ottubru 2022, kienet ser tirrendi s-somma ta' €23,842.04 (Dok. C)

Permezz ta' ittra datata l-4 t'Ottubru 2022 ta' Finco Treasury Management Ltd, l-ilmentaturi issottomettew ilment bil-miktub lis-socjetà assikuratrici (Dok. D)

Permezz ta' ittra ta' MSV tal-10 t'Ottubru 2022 (Dok. E), gie kkonfermat li s-somma finali offruta meta wiehed izid il-*bonus* terminali hija €25,646.54. F'din l-ittra, MSV filwaqt li rrepetiet is-soltu argumenti li abbazi taghhom tippretendi li thallas somma kif jidhrilha hi unilateralment, ma laqghetx l-Ilment tal-ilmentaturi.

3. Li s-somma finali offruta mill-MSV hija ta' €25,646.54 li tigi biss 44.7% tas-somma li kienu mwiegheda ta' €57,361 – (ekwivalenti ghal Lm24,625) – li a bazi taghha kienu hadu decizjoni li jidhlu ghall-polza meta nbieghet fl-10 Ottubru 1997.

4. Li ghalhekk l-ilmentaturi ihossuhom li gew imqarrqa, ingannati mill-MSV u li ghandhom ukoll jinstabu hatja ta' *mala fede* u *misselling* skont il-Ligi dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (KAP 378).

Li ghalhekk l-ilmentaturi talbu bhala rimedju li l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji:

i. Jiddikjara li MSV ma mxietx b'mod gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi sostantivi tal-kaz mal-esponenti meta:

   a. m'adempjietx ruhha mal-obbligi kuntrattwali taghha lejn l-ilmentaturi;

   b. l-agir ilmentat kien jikkostitwixxi agir nieqes mill-*bona fede* li dejjem esigiet il-ligi fis-sens ta' dak li qalu l-qrati taghna li '*ukoll f'dik il-fazi pre-kontrattwali ghandha parti sinifikattiva l-buona fede tal-kontraenti, intiza din bhala dak id-dover li l-partijiet jinformaw lil xulxin b'dawn l-elementi ta' intendiment aktar preciz u ezatt tal-kuntratt li jkun ser isir … Huwa utli li jinghad li f'dan l-istess dover ta' informazzjoni ghandhom ikunu maghrufa u spjegati wkoll kull kawza tal-inefficjenza tal-kuntratt jew il-kawzi tal-inadempjiment tieghu;*'[2]

   c. l-agir taghha ma lahaqx l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur li jippretendi li jekk tinghata '*estimate*' jew '*quotation*' jew '*illustration*', sia wahda orali u informali, u sia b'mod formali, ta' kemm kellu jircievi meta timmatura l-polza, ir-rizultat attwali ta' €25,646.54 ma jkollux avarija negattiva ta' 55.3% mac-cifra prospettata lill-ilmentaturi konsumatur ta' Lm24,625 jew €57,361, li nghatat fil-mument tal-bejgh;

ii. jiddikjara u jiddeciedi li MSV tigi ordnata li tottempora mal-impjenji taghha skont il-*Quotation* li harget hija stess, jigifieri, li thallas l-'*estimated maturity sum*' ta' Lm24,625 ekwivalenti ghal €57,361, jew somma ohra verjuri li taqa' fil-konfini tal-kelma '*estimated*' tal-istess somma;

iii. jiddikjara u jiddecedi li MSV thallas lill-ilmentaturi danni kkawzati minn nuqqas ta' qligh u dan billi jithallas imghax bir-rata legali mid-data tal-maturità tal-polza, jigifieri, tal-10 t'Ottubru 2022 sad-data tal-hlas

[2] *Raymond u martu Redenta Camilleri vs Touring Mediterraneo Ltd.* Qorti tal-Appell. Appell Numru 240/2008/2, deciz 6 t'Ottubru 2010, Onor. Imhallef P. Sciberras

effettiv, jew kif l-Onorabbli Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji jidhirlu xieraq, ekwu, gust u opportun.

iv. Bl-ispejjez kontra MSV.

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

Illi t-talbiet tal-ilmentaturi huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, stante:

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 25,646.54 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, il-*Joint Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit* bin-numru 38544N mhruga f'isem u fuq il-hajja tal-ilmentaturi ghal 25 sena, ma kinitx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonus* kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite l-intermedjarju Donald Callus fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas is-somma ta' Euro 57,361 (Lm24,625) jew somma verjuri li taqa' fil-konfini tal-kelma '*estimated'* tal-istess somma fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

2. Is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk, ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentaturi sofrew xi danni u ghalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur taghhom, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilhom ma jistax ikun dak li qed jitolbu l-ilmentaturi. Dan l-ammont huwa bbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentaturi xtraw il-polza *de quo* u mhux fuq xi garanzija bil-miktub da parti tas-socjetà esponenti. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu

[3] P. 34 -40

gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*)(hekk kif kienu gew uzati u kif jinftiehemu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex, konvenjentement, l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati taghhom.

3. Il-kwotazzjoni li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentaturi 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'*, ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin recenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu, is-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u skont il-*good market practice* ta' dak iz-zmien u mhux sempliciment fuq opinjoni tas-socjetà esponenti u ghalhekk agixxiet *in bona fede* u mhux kif qed jallegaw l-ilmentaturi.

4. Fil-fatt, il-kaz iccitat mill-ilmentaturi fl-ismijiet *Pia Grech vs Mondial Travel* ma jregix minhabba illi dik tapplika meta l-kummercjant kien *in mala fede.* Is-socjetà esponenti kienet *in bona fede* meta harget il-*quotation* minhabba li kienet ibbazata fuq ir-rati tal-*bonuses* li kienu qed jigu ddikjarati dak iz-zmien kif kienu qed jaghmlu l-provdituri tas-servizzi l-ohra kollha.

5. L-ilmentaturi jirreferu ghall-*'avarija negattiva ta' 55.3%'* sabiex jergghu jenfasizzaw xi allegat nuqqas min-naha tas-socjetà esponenti. Però, din mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* originali u l-valur attwali tal-investiment meta immaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment 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 u mhux abbazi ta' xi decizjoni unilaterali, kif donnhom jixtiequ jimplikaw l-ilmentaturi.

6. Is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentaturi jippruvaw jargumentaw li f'kuntest ta' stimi ta' din ix-xorta jista' jkun hemm xi

percentagg li jista' jitqies ragjonevolment accettabbli ghad-differenza bejn stima u valur attwali. Fi kwalunkwe kaz, l-ebda parametru ghal differenza li tista' tkun ragjonevoli ma qatt gie maqbul bejn il-partijiet koncernati. Illi ghandu jinftiehem carament illi l-*'estimated bonus rates'* (isimha maghha) mhumiex garantiti u lanqas ma huma l-massimu jew il-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom. **<u>L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijiet – indikazzjonijiet ta' kif jista' jkun qed imur l-andament tal-investimenti.</u>** Kif jaf kulhadd, l-investimenti jistghu jitilghu kif ukoll jinzlu fil-valur taghhom.

7. Barra minn hekk, il-*quotation* in kwistjoni tiddistingwi bl-aktar mod car bejn is-*'sum assured'*, l-*'<u>Estimated</u> Maturity Value including Reversionary Bonus'* u *'Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus'* u ghalhekk tkompli ssostni illi l-ammonti indikati fl-istess dokument bhala *'estimated'* ma kinux garantiti u li s-*sum assured* kien l-uniku ammont garantit. Fil-fatt, fejn is-*sum assured,* il-*quotation* ipprovdiet illi '***Best Guaranteed Sum Assured'***.

8. **<u>Is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet 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 permezz tat-*terms and conditions* tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.</u>**

9. Fil-fatt, il-*quotation* annessa mal-ilment tghid ukoll illi '*The quotation provided is for **<u>illustration only and does not confer any rights</u>**.*' Barra minn hekk, fl-istess *quotation* wiehed isib illi '***<u>IMPORTANT NOTES OVERLEAF</u>***: *Please read carefully these notes before accepting and signing this quotation*'. L-*Important Notes* li kienu annessi ma' dik l-istima (li ma gewx ipprezentati mill-ilmentaturi u ghalhekk qed jigu annessi u mmarkati bhala Dok. MSV 1).

10. Permezz tal-*Important Notes gie* spjegat lilhom it-tifsira ta' '*Reversionary bonuses*' u '*Terminal Bonus*'. Gie spjegat ukoll kif ir-'*Reversionary bonuses'* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-ilmentaturi. L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-ilmentaturi kienet ser tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u ghalhekk kien hemm

element ta' investiment. In oltre, jinghad illi '*Reversionary Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity* ...' Allura dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jigu ddikjarati *reversionary bonuses* u ghalhekk dak li kien hemm indikat fil-*quotation* bhala *estimated maturity valued 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 ddikjarat sabiex wiehed ikun jista' jkun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena. Id-dokument jaghmilha cara wkoll illi '***the estimated maturity values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end***' u illi '***bonus rates may go up as well as down***'.

11. Fir-rigward tat-*Terminal Bonus,* l-istess dokument anness mal-*quotation* jipprovdi 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* ipprezentata mill-ilmentaturi bhala '*estimated maturity value including reversionary and terminal bonus*' fl-ammont ta' Euro 57,360.82 kien ukoll mhux garantit ghax is-socjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma thallasx *terminal bonus.*

12. In oltre d-dokument anness mal-*quotation* jaghmilha cara illi '*Whilst the purpose of these notes is to guide the policyholders and prospective policyholders the benefits 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 the quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail.*' Ghalhekk, l-ilmentaturi ma setghux jistriehu fuq il-*quotation* izda riedu jaraw l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u kundizzjonijiet tal-polza.

13. 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-ilmentaturi 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 esponenti forniet lill-ilmentaturi. Din l-informazzjoni baqghet tigi pprovduta lill-ilmentaturi ta' kull sena waqt li l-polza kienet ghadha *in vigore,* kif ser jigi spjegat fid-dettall aktar 'l isfel. Minkejja dan kollu, l-ilmentaturi qeghdin jiffukaw biss fuq l-ammonti ikkwotati fil-*quotation* minghajr ma poggewhom fil-kuntest kollu u, cioè, fil-kuntest tal-informazzjoni li nghataw l-ilmentaturi matul il-perjodu tal-polza.

14. Irid jinghad ukoll illi fil-*policy schedule* tal-polza, li giet annessa mal-ilment (pagna 7), jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium, 'In respect of each premium paid, Lm274.94 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, l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux madatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Dan ikompli juri illi is-socjetà esponenti tat bizzejjed informazzjoni lill-ilmentaturi li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghall-kuntrarju ta' dak li l-ilmentaturi allegaw fl-ilment taghhom. **Barra minn hekk, l-uniku ammont li gie msemmi fuq il-*Life Policy Schedule* kien is-*sum assured,* u l-ebda ammonti li kellhom il-kelma *'Estimate'* fil-*quotation* 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 bonus and terminal bonus* qatt ma kienu garantiti**.

15. 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, l-fond illi taghmel parti minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha** li llum jaqbzu t-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet b'mod professjonali u 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 wkoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Tower Watson,* ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA.

16. Inoltre, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' '*With Profits'* hija tali li d-decizjoni tal-investiment tittiehed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' jsir paragun mal-*Unit Linked products* li joffru l-facilità li d-decizjoni tal-investimenti tittiehed direttament mill-asskurat imma mbaghad din m'ghandha l-ebda garanzija. B'kuntrast, taht il-metodu ta' '*With Profits'*, il-kumpanija tal-assikurazzjoni tiehu l-piz tad-decizjoni tal-investiment u **tipprovdi wkoll il-garanziji li l-*bonuses* li jkunu gew iddikjarati fil-passat, fil-fatt, jithallsu lill-assikurat u ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqliq fis-suq**. Ghalhekk minkejja l-krizi finanzjarja li laqtet is-suq internazzjonali u minkejja li l-kundizzjonijiet ekonomici ma jkunux daqstant favorevoli f'dan il-mument ta' krizi, is-socjetà esponenti xorta wahda ma naqsitx milli tonora l-obbligu taghha li thallas il-*bonuses* hekk kif iddikjarathom ta' kull sena. Is-socjetà esponenti dejjem agixxiet b'mod responsabbli.

17. Is-socjetà esponenti tixtieq taccenna wkoll illi hemm **grad ta' trasparenza rigward kif qed jigu investiti i-*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'.*

18. Irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ghax fil-ftt ta' kull sena dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrfa ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu kkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo* u kif kienet qed tikber minn sena ghall-ohra permezz tal-*Bonus Statements* li maghhom kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* (kopja ta' xi

bonus statements u *media releases* huma hawn annessi u mmarkati bhala **Dok. MSV 2**). Barra minn hekk, 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 il-prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

19. Irid jinghad ukoll illi bhal kull fond iehor ta' investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjament u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u ta' assi ohrajn li 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 l-valur ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

20. Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-Iimentaturi 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* ghax l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 9,635.54 u *average net rate of return* ta' 3.45%.**

21. Apparti l-element ta' investiment suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll **tkopri r-riskju tal-mewt** tal-ilmentaturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, **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 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-uniku ammont li kien garantit kien is-**

sum assured **fl-ammont ta' Lm6,006 (Euro 13,990.22) fil-kaz ta' mewt.** Fil-fatt il-kuntratt tal-polza in kwistjoni 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 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). Kopja tal-polza giet annessa mal-ilment, però, il-verzjoni kompluta li tinkludi il-preambolu ser tigi annessa u mmarkata bhala Dok MSV 3. Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 25,646.54. 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 ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

22. Illi minkejja li l-polza in kwistjoni fiha element ta' investiment, kif gie spjegat ampjament hawn fuq, ma jfissirx illi din il-polza b'xi mod jew iehor hija regolata mill-Att dwar Servizzi ta' Investiment (Kap. 370 tal-Ligijiet ta' Malta) u regolamenti maghmula taht dan l-Att. Semmai, il-polza in kwistjoni ghandha tigi rregolata mill-Att dwar il-Kummerc tal-Assigurazzjoni (Kap. 403 tal-Ligijiet ta' Malta) u regolamenti maghmula taht dan l-Att. Barra minn hekk, wiehed ghandu jiehu in konsiderazzjoni r-regolamenti applikabbli fil-mument ta' meta sar il-kuntratt tal-assigurazzjoni mal-ilmentaturi u mhux ir-regolamenti t'issa. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza, u cioè, tas-sena 1997. F'dan il-kuntest, tixtieq tirreferi ukoll ghat-Taqsima VII u VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) li qed jaghmlu referenza ghaliha l-ilmentaturi u taccenna illi din ma tapplikax ghall-kaz odjern minhabba illi *ai termini* tal-Artikolu 45(3) tal-Kap. 378, id-dispozizzjonijiet tat-Taqsima VII tapplika biss ghal kuntratti maghmula

jew esegwiti wara l-bidu fis-sehh ta' dawn l-artikoli. Peress illi t-Taqsima VII dahlet fis-sehh fis-sena 2000 u l-polza nbieghet fis-sena 1997, allura, ma jista' jkun hemm l-ebda dubju li dawn l-artikoli mhux applikabbli ghall-kaz in kwistjoni.

23. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ebda dokument taht il-polza ma jikkontjeni klawsoli mhux gusti jew espressjonijiet projbiti *ai termini* tal-Artikolu 44(1) tat-Taqsima VII tal-Kap. 378 fuq imsemmija kif allegat mill-ilmentaturi. Barra minn hekk, l-ilmentaturi ma kinux sufficjentement cari u espliciti dwar liema espressjonijiet uzati mis-socjetà esponenti ma kinux allegatament gusti u dan juri l-fatt illi din l-allegazzjoni kif ukoll l-allegazzjoni illi l-agir tas-socjetà esponenti huwa wkoll abbuziv u illegali *ai termini* tal-Artikolu 45 tal-Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta huma ghal kollox frivoli u vessatorji. Fil-fatt, is-socjetà esponenti tixtieq tirrileva illi minhabba din l-ambigwità da parti tal-ilmentaturi, kien difficli hafna biex taghmel difiza akkurata kontra dawn l-allegazzjonijiet.

24. In oltre, ma jistax jinghad ukoll li s-socjetà esponenti kienet involuta f'xi prattici kummercjali mhux gusti jew skemi illeciti *ai termini* tat-Taqsima VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) kif dan gie allegat mill-ilmentaturi. Dan ghaliex is-socjetà esponenti ghamlet kollox li kienet rikjesta li taghmel mill-Awtoritajiet u *ai termini* tal-polza. Barra minn hekk, ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-ilmentaturi ghax il-polza in kwistjoni kienet intiza biex tinbiegh lill-individwi bhalma huma l-ilmentaturi u, ghalhekk, is-socjetà esponenti ma kinetx ipprojbita milli tbiegh il-polza in kwistjoni lill-ilmentaturi.

25. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, 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-ilmentaturi gew ipprezentati bl-Avviz Statutorju 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-ilmentaturi stess. L-Avviz in kwistjoni

kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata 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-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz, tant li mbaghad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentaturi li qed jigi mmarkat bhala **Dok. MSV4.**

26. Barra minn hekk, hemm talba da parti tal-ilmentaturi ghall-imghaxijiet mid-data tal-maturità tal-polza in kwistjoni. F'dan ir-rigward, irid jinghad illi s-socjetà esponenti kienet disposta sabiex thallas il-*maturity value* meta dan kien dovut u li kienu l-ilmentaturi li rrifjutaw li jircievu l-hlas tal-istess u, ghalhekk, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi hija m'ghandhiex tbati sabiex thallas imghaxijiet fuq ammonti illi kienet digà disposta thallas.

27. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hawnhekk hija ghandha sitwazzjoni fejn l-ilmentaturi ma kinux kuntenti bl-ammont offrut (ovvjament kien ikunu aktar kuntenti li kieku l-ammont kien aktar jew wisq aktar) u, allura, minflok accettaw ic-cirkostanzi, illi huma dawk li huma, ipprovaw iwahhlu t-tort lis-socjetà esponenti. Pero is-socjetà esponenti taccenna li hija qatt, fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 38544N, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi jew ingannathom; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidat lill-ilmentaturi fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens u/jew interessi lill-ilmentaturi u m'ghandha thallas imghaxijiet jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentaturi mis-socjetà esponenti taht il-polza *de quo* gie irrifjutat mill-ilmentaturi.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet fis-seduti li nzammu fit-13 ta' Frar 2023 u fl-14 ta' Marzu 2023 fejn, bazikament, il-partijiet irriaffermaw il-pozizzjoni gà deskritta.

Il-Provditur tas-Servizz emfasizza li hu kien f'pozizzjoni zvantaggjata peress li r-rapprezentant, Donald Callus, li kien biegh il-polza lill-ilmentaturi, huwa defunt u, ghalhekk, ma setax jittella' biex jaghti l-verzjoni tieghu tal-fatti kif graw fil-mument tal-bejgh.[4]

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.[5]

L-ilment ewlieni mressaq mill-ilmentaturi jittratta l-fatt li meta gew avvicinati minn rapprezentant tal-provditur tas-servizz sabiex jixtru din il-polza, intqalilhom li jekk ihallsu s-somma ta' Lm300 (€699) fis-sena, ikunu intitolati ghas-somma ta' Lm24,625 (€57,361). Izda minkejja dan, meta immaturat din l-istess polza, qalulhom li huma intitolati biss ghas-somma finali ta' €25,646.54, fattur li qatt ma gew infurmati bih dwaru qabel.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz jghid li l-ammont indikat kien biss stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u dan ghalhekk ifisser li l-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma kienu biss stimi u illustrazzjonijiet ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien.

Huwa car li l-ilmentaturi qed iressqu l-ilment a bazi tal-fatt li meta giet mibjugha l-polza lilhom, gew moghtija stampa mill-provditur tas-servizz li fuqha bnew certu aspettattivi li izda, fid-data tal-maturità, dawn ma ntlahqux minhabba li

[4] P. 102
[5] Kap. 555, Art. 19(2)(b)

gew offruti ammont ferm anqas (anqas minn nofs) minn dak imwieghed originarjament.

Biex jasal ghad-decizjoni jekk l-ilment huwiex wiehed gust, ekwu u ragonevoli, l-Arbitru jrid jara xi provi tressqu quddiemu.

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

Fix-xhieda[6] taghha, l-ilmentatrici stqarret li fl-1997, mar ihabbtilhom il-bieb (wara li sar appuntament bit-telefon), is-Sur Donald Callus sabiex ibieghilhom il-polza in kwistjoni, fejn dan beda jispjegalhom dwar il-polza u kemm din kienet ser trendi f'hamsa u ghoxrin sena. Ftiehemu li kienu ser ihallsu Lm300 fis-sena u, eventwalment, jiehdu Lm24,625.

Dehrilhom li l-offerta tant kienet tajba li ma damux jahsbuha u kollox jindika li n-negozju gie konkluz f'sessjoni wahda li kienet saret fl-10 Ottubru 1997.

"iffirmajna u kellna mohhna mistrieh li wara li jghaddu dawk il-25 sena konna ser niehdu dik is-somma".[7]

L-ilmentaturi sahqu li ghalkemm ma jiftakrux kelma b'kelma dak li kien intqal fil-laqgha ta' 25 sena ilu, jiftakru sew li d-diskussjoni principali kienet li jiehdu s-somma mwiegheda dment li jhallsu ghal 25 sena u ma gewx imfiehema figuri ohra u termini li jidhru f'dokumenti li gew mitluba jiffirmaw. Sostnew li huma qajla jifhmu bl-Ingliz. Imma sostnew li Donald Callus ma kienx infurmahom li s-somma mwiegheda setghet tvarja b'mod materjali u ghal liema ragunijiet tista' tvarja.[8]

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq l-*Affidavit*[9] ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz. Dan ix-xhud ma kienx involut fil-bejgh tal-polza u xehed fuq dak li kellu fil-*file.*

Victor Farrugia qal li l-polza ilmentata kienet mixtrija mill-ilmentaturi *tramite* l-intermedjarju Donald Callus, li illum huwa mejjet.

---

[6] P. 69
[7] P. 69
[8] P. 72
[9] P. 75

Tista' tghid li l-*Affidavit* ta' Victor Farrugia huwa fil-qofol tieghu simili ghall-kontenut li l-provditur tas-servizz inkluda fit-twegiba tieghu ghall-ilment. Enfasizza l-fatt li l-uniku ammont garantit kien is-*sum assured* u minhabba li l-*quotation* kienet biss stima, u mhux il-kuntratt ta' bejn il-partijiet, l-*estimated maturity value* indikat ma kienx garantit minhabba illi kien il-parti tal-investiment tal-polza. Sostna li l-*bonus rates* a bazi ta' fuqiex inhadmet din l-istess *quotation* mhumiex garantiti u lanqas ma huma l-massimu u l-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom.

Qal ukoll li l-provditur tas-servizz ta fl-istadji kollha informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza. Dan filwaqt li enfasizza li minkejja li l-*maturity value* effettiv ma lahaqx l-*estimated maturity value*, xorta wahda l-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza u dan minhabba li l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' €9,635.54, jigifieri, *gross return* ta' 4.06%[10] meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premiums* u l-*maturity value* effettiv u l-fatt li l-qligh ma kienx suggett ghal 15% taxxa minn ras il-ghajn.

Kien hemm cahda kategorika mill-MSV li hi agixxiet *in mala fede* jew li ppruvat tqarraq bl-ilmentaturi ghax kemm fil-punt tal-bejgh kif ukoll matul il-kors tal-polza dejjem imxew mar-regolamenti li kienu vigenti f'kull stadju fil-hajja tal-polza in kwistjoni.

Intqal ukoll li l-ilmentaturi xtraw zewg poloz ohra minghand l-MSV, wahda fl-2018 u ohra fl-2022, u ghal dawn il-poloz ta' tip *single premium* (flok pagament kull xahar) il-*quotations* u l-illustrazzjonijiet li nghataw kienu ferm anqas attraenti minn dawk tal-1997 ghax il-*quotations* dejjem jigu bbazati fuq l-attwalitè li tkun fid-dati meta jsiru.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni u l-istampa li giet murija fil-mument tal-bejgh tal-polza u l-eventwali aspettattivi tal-ilmentaturi a bazi ta' dan kollu.

[10] P. 100

Kif digà ntqal, l-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodott u eventwalment jara jekk lahaqx *"l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment."*[11]

L-Arbitru mhux qed jintalab jghaddi gudizzju fuq l-operat generali tal-provditur tas-servizz u lanqas huwa l-kaz li din id-decizjoni hi dwar ir-reputazzjoni tal-istess provditur tas-servizz, izda dwar kif inbiegh prodott partikolari lil persuna partikolari u jekk dak li gie mwieghed, fil-fatt, inghatax.

L-Arbitru lanqas qed jikkontesta l-ispjega moghtija minn Victor Farrugia dwar il-mod kif tahdem *endowment policy*. Izda, ix-xhieda ta' dan tal-ahhar ma tindirizzax x'sar *de facto* waqt il-bejgh ghax hu ma kienx prezenti.

L-Arbitru hu tal-fehma li l-figuri kkwotati waqt il-bejgh kienu fattur determinanti biex hajjru lill-ilmentaturi jixtru l-polza. Huwa fatt maghruf li klijent *retail* minghajr esperjenza fil-qasam tal-assikurazzjoni u l-investimenti, ftit li xejn ikun jista' jifhem anke l-letteratura li tinghatalu peress li, sfortunatament, dawn id-dokumenti jinkitbu tant b'lingwa teknika li jkun jista' jifhimhom sew min ihejjijhom. Ghalhekk, ghall-ilmentaturi, fil-waqt tal-bejgh tal-polza, l-aktar haga li kienet tispikka ghalihom kienu l-figuri kkwotati.

L-Arbitru jhoss li kellu jigi spjegat bl-aktar mod car li l-figuri illustrattivi ma kinux garantiti u setghu ivarjaw materjalment skont kif jinbidlu s-swieq fil-kors ta' 25 sena, ghax dan ma kien jista' jipprevedih hadd. Dan evidentement ma sarx ghax kieku kien ikun difficli li kollox jigi konkluz malajr malajr f'sessjoni wahda.

L-Arbitru jifhem li *endowment policy* ghandha tahdem kif spjega fid-dettall Victor Farrugia, jigifieri, li tiddependi fuq l-investiment li taghmel il-kumpanija u bl-ebda mod mhu qed jiddeciedi li huwa mod iehor.

Izda, li tintuza l-kelma *'estimated'* zgur li mhuwiex bizzejjed. Fl-ebda hin ma rrizulta li l-ilmentaturi gew moghtija spjegazzjoni dettaljata fuq xiex kienu jiddependu dawn l-istess figuri u ghalfejn, fuq kollox, dawn huma *'estimated'*. Barra minn hekk, ghalkemm giet uzata din il-kelma, ma jfissirx li kellha ssir stima kif gieb u lahaq.

---

[11] Kap. 555, Art. 19(3)(c)

Minflok jintuza dak il-kliem, kien krucjali li f'dak il-mument jigi spjegat lilhom, bl-aktar mod car u dettaljat, x'kienu jfissru l-ammonti indikati lilhom u, fuq kollox, fuq xiex dawn kienu jiddependu. Kien biss a bazi ta' din l-informazzjoni li l-ilmentaturi kienu jkunu jistghu jiehdu decizjoni infurmata u ghaqlija dwar il-fatt jekk kellhomx jaccettaw il-polza offruta lilhom jew le.

Li issa l-provditur tas-servizz jargumenta li dawn il-figuri kienu *"estimate"* mhuwiex bizzejjed. Fuq kollox, fejn il-maturità tal-polza tkun 'il boghod hafna mid-data tal-bejgh bhalma huwa f'dan il-kaz, il-provditur tas-servizz jew ahjar ir-rapprezentant tieghu, ried joqghod attent xi stima jaghmel peress li mat-trapass taz-zmien, il-kundizzjonijiet tas-suq jistghu jinbidlu hafna. Anzi, aktar ma jkun twil iz-zmien tal-istima aktar il-provditur tas-servizz irid ikun kawt fl-istimi li johrog, biex jevita li l-*compounding effect* jibni f'mohh il-klijent aspettativi mhux realistici li jwasslu ghal sitwazzjonijiet bhal fil-kaz ta' dan l-ilment.

F'dan ir-rigward, il-Qorti tal-Appell irreteniet:

"Fil-fehma tal-Qorti, meta f'kaz simili konsumatur jinghata stima, salv f'kazijiet fejn issir disclaimer specifika, tinholoq aspettattiva fil-konsumatur li bejn wiehed u iehor dak hu l-valur li ser jircievi. F'dan il-kaz, ma saret l-ebda kwalifika jew disclaimer meta l-appell inghata 'estimated maturity value' u, ghalhekk, kellu ragun jippretendi li kien sejjer jippercipixxi più o meno dak l-ammont wara 25 sena."[12]

Dan huwa kuntratt ibbazat fuq il-principju ta' *utmost good faith* u, ghaldaqstant, kif digà ntqal, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kellu l-obbligu li jaghti spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem din l-istess polza, x'kienu jfissru l-ammonti indikati, fuq xiex jiddependu u, fuq kollox, li dawn il-figuri jistghu ivarjaw b'mod konsiderevoli.

Mill-provi esebiti jirrizulta li dokument moghti lill-ilmentaturi mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien il-*Life Assurance Quotation,*[13] li tirrifletti l-figura li l-ilmentaturi kontinwament qed jirreferu ghaliha, jigifieri, dik ta' Lm24,625. F'din il-*quotation*, jidhru zewg figuri principali – l-*estimated maturity value including*

[12] *Joseph Vella vs. MAPFRE MSV Life p.l.c., QA, 25/03/2019*
[13] P. 22

reversionary bonus u l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses,* li kienu jammontaw ghal Lm17,909 u Lm24,625.

Ghalhekk, filwaqt li ma hemm l-ebda prova li dawn il-figuri gew spjegati kif suppost mir-rapprezentant lill-ilmentaturi, u filwaqt li gie kkonfermat li dawn huma nies ta' ftit skola, wiehed jistaqsi kif jekk dawn fehemu li s-somma l-kbira kienet garantita allura ma staqsewx il-figuri l-ohra mela x'kienu?

Hemm ukoll xi fatturi li jtappnu xi ftit il-kredibilità tal-ilmentaturi. Veru li huma nies ta' ftit skola izda s-somom jafu jaghmluhom tant li mill-ewwel fehemu li l-proposta kif impingija lilhom kienet wahda ferm sabiha, tant li ma tantx damu jahsbuha. Izda zgur li kulhadd jasal biex jifhem li rendiment daqshekk favorevoli normalment ikun abbinat ma' livell ta' riskju li huma ma ridux jiehdu.[14] Allura possibbli ma tissuspettax li hemm xi haga li ma taghmilx sens?

Ghaldaqstant, kollox ma' kollox, ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli, u jrid jasal ghal kumpens ragonevoli skont ic-cirkostanzi tal-kaz.

Kumpens

F'dan il-kaz, l-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi ragonevoli tal-ilmentaturi ma gewx milhuqa.[15] Izda, ghal dak li huwa kumpens, l-Arbitru jrid jara li dan ukoll ikun ragonevoli. Huwa difficli hafna li jasal ghal xi somma preciza u l-kumpens li jista' jinghata huwa wiehed ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif sanzjonat jaghmel espressament permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha kien ta' aktar minn erbgha fil-mija,[16] li fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin. Ghalhekk, il-kumpens li ser jinghata ghandu jirrifletti c-cirkostanzi kollha, fosthom, il-fatt li l-polza, filwaqt li ma lahqitx l-aspettattiva tal-ilmentaturi, mhux biss ma garrbitx telf, izda wkoll halliet rendiment tajjeb.

Sabiex l-Arbitru jkun gust u ekwu, apparti l-fatt li r-rendiment li halliet din il-polza ma kienx wiehed hazin, iqis ukoll il-fatt li l-ilmentaturi kienu qed jinvestu billi

[14] P.99
[15] Kap. 555, Art. 19(3)(c)
[16] P. 100

jhallsu somma kull sena u ma kinux qed jinvestu xi somma f'daqqa li setghet tigi investita f'xi investiment differenti minn din il-polza. Li kieku kien il-kaz forsi wiehed seta' jitkellem fuq *opportunity loss* billi jkunu tilfu l-okkazjoni li jinvestu x'imkien ahjar. Huma kienu qed jinvestu ftit, ftit u, ghalhekk, l-alternattiva l-ohra li seta' kellhom kienet li jinvestu f'xi polza simili. Ma giex ippruvat li kien hemm xi alternattiva ohra li huma tilfu ghaliex investew mal-provditur tas-servizz odjern.

Ghalhekk, peress li ma tistax tigi ffissata somma preciza, l-Arbitru jrid juza d-diskrezzjoni tieghu abbazi tal-ekwità biex jiffissa l-livell ta' ragonevolezza u legittimità tal-aspettattiva tal-ilmentatituri. L-ekwità tfisser li l-Arbitru jrid jiddeciedi skont il-kuxjenza tieghu li trid tkun ukoll kuxjenza infurmata.

L-ekwità qatt ma tista' tkun preciza imma trid tkun ibbazata fuq ir-ragonevolezza inkella tkun wahda kapriccuza.

Meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, kif spjegati aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru wasal ghall-konkluzjoni li s-somma xierqa li ghandhom jinghataw l-ilmentaturi bhala kumpens hija dik ta' €3,850 b'zieda mas-somma li giet offruta lilhom fid-data tal-maturità (inkluz it-*terminal bonus).*

Ghaldaqstant, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c* thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' tlett elef, tmien mija u hamsin Euro (€3,850) b'zieda mas-somma ta' hamsa u ghoxrin elf, sitt mija u sitta u erbghin Euro u erbgha u sittin centezmu (€25,646.64) digà offruta fid-data tal-maturità tal-polza.

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

L-ispejjez ta' dawn il-proceduri huma ghall-provditur tas-servizz.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji