Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 144/2022

ZH ('l-ilmentatrici')

vs

LifeStar Insurance Limited (C 29086)

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tas-27 ta' Lulju 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentatrici tissottometti li wara li saret taf bil-polza tal-assikurazzjoni *Real Life Policy* offruta mill-provditur tas-servizz, rapprezentanta ta' dan tal-ahhar spjegatilha li din il-polza hija mezz ta' tfaddil b'beneficcji addizzjonali, fosthom, beneficcju f'kaz ta' dizabilità li tipprojbixxiha milli tahdem, u somma pagabbli f'kaz ta' mewt. Waqt din l-istess laqgha, iddecidiet li tiffirma l-kuntratt u tiehu l-polza offruta lilha.

L-ilmentatrici sahqet li fl-ewwel kwart tal-2019, ikkuntattjat permezz tat-telefon lir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz fejn din tal-ahhar ikkonfermatilha li hi setghet twaqqaf il-pagament fir-rigward ta' din il-polza in kwistjoni, u dan minhabba s-sitwazzjoni li gabet maghha l-Covid.

Qalet, però, li fl-ebda hin ma gie indikat lilha meta hi ghandha terga' tibda thallas il-pagamenti u qaltilha biss li terga' tkellimha meta s-sitwazzjoni tal-pandemija tigi ikkontrollata.

[1] P. 7

Insistiet li wara din it-telefonata, il-provditur tas-servizz ma rega' qatt ghamel kuntatt maghha. Stqarret li minkejja li l-ebda ftehim ma gie iffirmat li seta' jiddeskrivi l-hekk imsejjah *moratorium*, il-pagamenti relattivi li kienu jsiru permezz ta' *standing order* kull xahar ma saru qatt iktar. L-ilmentatrici irreteniet li qatt ma giet infurmata, la mill-Bank u lanqas mill-provditur tas-servizz, li dawn l-istess pagamenti waqghu, ahseb u ara kemm tat struzzjonijiet biex dawn il-pagamenti ma jsirux iktar.[2]

Mill-konverzazzjoni telefonika tal-2019, l-ewwel kuntatt li kellha mal-provditur tas-servizz kien fid-19 t'Awwissu 2022, meta r-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz talbitha biex tiltaqa' maghha u, fost affarijiet ohra, gharrfitha li l-provditur tas-servizz iddecieda li jwaqqfilha l-polza minhabba li ma kinitx qed thallas il-pagamenti mehtiega. Dan kollu fid-dawl li l-istess provditur tas-servzz qatt ma rega' ghamel kuntatt maghha biex terga' tibda thallas il-pagamenti.

Fil-laqgha li huma kellhom, giet murija dokument iffirmat minn *Senior Claims Handler* u li jispjega l-fatt li l-polza kienet ser tigi mwaqqfa minhabba li ma sar l-ebda pagament minn April tal-2022. L-Ilmentatrici insistiet li hi qatt ma rceviet din l-ittra referuta la bil-posta u lanqas f'forma elettronika.

Gie msejjah rapprezentant iehor fejn hu wkoll ipprova jikkonvinciha li din il-polza intilfet tort taghha u li hi ser titlef il-flus li kienet gemmghet minhabba li ma nfurmatx lill-provditur tas-servizz li kienet qed tghix f'indirizz postali iehor, li izda, l-ilmentatrici insistiet li huma kollha skuzi ghax hi kemm-il darba irceviet xi korrispondenza ohra minghandhom.

L-ilmentatrici sahqet li l-ittra msemmija kienet datata 18 t'Awwissu 2022, jigifieri, jumejn biss qabel il-laqgha li kellha mar-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz u, ghaldaqstant, tinsisti li qatt ma nghatat bizzejjed zmien sabiex terga' tibda thallas il-pagament peress li l-polza giet imwaqqfa fl-istess gurnata li ltaqghu. Qalet li kieku giet infurmata qabel, kienet terga' tibda thallas il-pagamenti sabiex ma titlifx dak li kellha.

[2] Galadarba talbet u inghatat *premium holiday* kienet l-ilmentatrici biss li setghet taghti struzzjonijiet lill-Bank biex jieqfu l-pagamenti skont l-i*Standing Order.*

L-ilmentatrici insistiet li hi kienet giet accertata li la darba l-affarijiet jergghu jigu ghan-normal wara l-pandemija, xi rapprezentant tal-provditur tas-servizz kellu jerga' jkellimha biex terga' tibda l-pagamenti, izda dan qatt ma sar.

Ghaldaqstant, l-ilmentatrici qed titlob li tinghata lura s-somma ta' €1,125[3] li tirrapprezenta pagamenti mhallsa bejn Awwissu 2017 u Ottubru 2018, liema somma intilfet minhabba negligenza u nuqqas ta' informazzjoni min-naha tal-provditur tas-servizz.

Ra r-risposta[4] tal-provditur tas-servizz li tghid:

1. ***'Illi fil-mertu, l-ilmentatrici ma tistax titlob sabiex tiehu lura flus li hallset ghall-polza tal-hajja bin-numru 1708-007935 liema polza kienet ghazlet hi stess f'Ottubru 2018 sabiex ma tkomplix thallasha (ara struzzjonijiet tal-ilmentatrici hawn annessi datati 25 t'Ottubru 2018), u liema polza wara erba' snin ma tithallasx ma setghetx tibqa' attiva stante li spiccat minghajr ebda valur, kif jirrizulta mill-provi u, ghaldaqstant, dan l-ilment ghandu jigu michud;***

2. ***Illi fil-mertu u minghajr pregudizzju ghall-eccezzjonijiet l-ohra, t-talbiet tal-ilmentatrici huma nfondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez kontra l-istess ilmentatrici, u dan, inter alia, stante illi l-ilmentatrici wara li ddecidiet li ma tkomplix thallas il-polza tal-hajja taghha f'Ottubru tas-sena 2018 (ara struzzjonijiet tal-ilmentatrici hawn annessi datati 25 t'Ottubru 2018), baqghet qatt ma nfurmat lill-esponenti biex terga' tibda thallas il-polza taghha sabiex din tibqa' attiva.***

   Din id-decizjoni u struzzjoni setghet biss tigi minghand l-ilmentatrici sabiex tibda thallas il-polza taghha, izda minkejja li rceviet ir-rendikonti tal-polza taghha datati 10 ta' Settembru 2019, 17 ta' Settembru 2020 u 23 ta' Settembru 2021 minghand is-socjetà intimata, hija baqghet ma ghamlet xejn sabiex terga' tirreattiva l-polza taghha. Ghaldaqstant, huwa car illi l-esponenti ma ghandha l-ebda responsabbiltà ghal kwalunkwe hlas reklamat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha, liema

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

allegazzjoni hija nfondata fil-fatt u fid-dritt kif ser jirrizulta fil-kors tal-kawza.

3. ***Salv eccezzjonijiet ulterjuri.***

Bl-ispejjez ta' dawn l-istanzi ghandhom jigu sopportati mill-ilmentatrici.

Dikjarazzjoni tal-Fatti

1. ***Illi l-ilmentatrici kienet ghamlet polza tal-assikurazzjoni fuq il-hajja ma' GlobalCapital Real Life bin-numru XXXX-XXXXXX fl-1 ta' Awwissu 2017 (ara d-dokumenti a fol. 23, 25, u 27 tal-process) liema dettalji tal-polza huma indikati fil-'Policy Schedule' annessa mal-polza tal-assikurazzjoni pprezentata mill-ilmentatrici u li qieghda a fol. 43 tal-process. Fil-fatt dan id-dokument jindika wkoll li l-ammont li kellha tithallas mill-ilmentatrici kull xahar kien ta' hamsa u sebghin Euro (€75);***

2. ***Illi gara li f'Ottubru tas-sena 2018 l-ilmentatrici kienet avvicinat lil rapprezentant tal-esponenti sabiex tiehu 'Premium holiday' u cioè sabiex ma thallasx il-premium tal-polza minn dakinhar. Dan huwa evidenti mir-rendikont datat 21 ta' Dicembru 2018 li jinidka '€0' bhala l-'premium', u kif ukoll minn kull rendikont iehor li hareg wara dak ir-rendikont (dawn huma kollha annessi mal-ilment tal-ilmentatrici stess minn fol 46 sa fol 51 tal-process). Ghaldaqstant il-verzjoni tal-ilmentatrici ghar-rigward tal-perjodu tal-COVID u li kienet ghal din ir-raguni li waqfet thallas il-polza hija kompletament inveritiera ghaliex f'Novembru-Dicembru 2018 il-COVID lanqas ma kienet tezisti;***

3. ***Inoltre, l-ilmentatrici setghet facilment tara l-valur tal-polza taghha niezel permezz tar-rendikont li rceviet (li pprezentat flimkien mal-ilment taghha) u jekk veru riedet tkompli bil-polza taghha messha kkuntattjat lill-esponenti sabiex terga' tibda thallas il-'premium', izda hija baqghet ghal erba' (4) snin shah ma thallasx il-'premium' minghajr ma ghamlet xejn. Ghalhekk ma tistax tippretendi li wara li abbandunat il-polza taghha ghal erba' snin din tibqa' in vigore;***

4. ***Illi bir-rispett kollu dovut, it-talba tal-ilmentatrici hija frivola u vessatorja ghaliex mir-rendikonti li kienet tircievi d-dar taghha hija setghet tara l-valur tal-polza taghha jitnaqqas kull sena u ma tistax issa ggib l-iskuza li ma kinitx***

taf b'dan. Ghaldaqstant, is-socjetà intimata ma ghandha ebda responsabbiltà ghal hlas ta' xi ammont ta' flus kif allegat mill-ilmentatrici;

5. ***Ghar-ragunijiet kollha suesposti, l-esponenti tissottometti bir-rispett illi l-ilment odjern ghandu jigi respint, u r-rimedji mitluba jigu michuda bl-ispejjez konta l-ilmentatrici. Salv sottomissjonijiet ulterjuri jekk ikun il-kaz u b'riserva li tressaq xhieda, dokumenti u provi ulterjuri.***

6. ***Daqstant tissottometti l-esponenti ghall-gudizzju savju u superjuri tal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji.'***

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

Fil-Mertu

L-Arbitru jrid jiddeciedi dan il-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli skont ic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[5]

L-Arbitru jrid janalizza u jiddeciedi l-kaz li ghandu quddiemu a bazi tal-provi li ngabu quddiemu.

<u>**Il-Verzjoni tal-Ilmentatrici**</u>

L-ilmentatrici xehdet[6] li xi zmien wara li kienet ghamlet polza tal-assikurazzjoni, kienet ser twaqqafha, izda, meta tkellmet ma' rapprezentanta tal-provditur tas-servizz, qaltilha li tista' taghmilha ***'... on hold u qaltli li nergghu nitkellmu later.'***

Qalet li din ir-rapprezentanta qatt ma regghet hadet l-inizjattiva biex terga' taghmel kuntatt maghha biex terga' tibda thallas il-pagamenti mehtiega, lanqas meta kienet taf li l-polza kienet ser taghlaq.

Insistiet li:

---

[5] KAP. 555, Art. 19(3)(b)
[6] P. 63

'Safejn naf jien meta tkun on premium holiday, il-persuna li tkun ghamilt l-insurance maghha terga' tinfurmak li daqt taghlaqlek ghax tkun ilek ma thallas u jien kont inkompli inhallas immedjatament.'[7]

Kien proprju meta ghalqet il-polza, li hi giet ikkuntattjata mill-istess rapprezentanta.

Meta marret l-ufficcju taghha, din tal-ahhar avzatha li kieku giet nieqsa jew weggghet sal-gurnata ta' qabel, il-familjari taghha xorta wahda kienu intitolati ghall-flus mill-polza. Qaltilha li kienet ukoll digà tkellmet ma' xi superjuri taghha biex forsi jsibu mezz kif jitrangaw l-affarijiet, izda kien kollu ghalxejn.

L-ilmentatrici insistiet li kien id-dmir tar-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz li tavzaha minn qabel li l-polza kienet ser taghlaq u kienet eventwalment ser titlef kollox ghax ma hallsitx. Izda, minkejja li kienet iccemplilha fuq affarijiet ohrajn, dan ma sehhx.

ZH xehdet kif hi riedet twaqqaf il-polza ftit qabel il-pandemija minhabba ragunijiet ta' sahha ta' zewgha ghax kienet qed tara dawn il-pagamenti bhala spejjez zejda. Insistiet li kienet ir-rapprezentanta li qaltilha, ***'Le jahasra. Naghmluha on hold ghax jekk inti ser thalliha on hold, m'intix ser titlef il-flus ghax imbaghad tista' tkompli maghha meta tigi fuq saqajk'***[8] filwaqt li spjegatilha wkoll li l-beneficcji taht l-istess polza jibqghu fis-sehh ghax il-polza ma tkun qatt giet itterminata.

Qatt ma qaltilha ghal kemm tul ta' zmien ser tkun il-*premium holiday*, izda qaltilha li kif jghaddi ftit taz-zmien terga' tkellimha biex tara jekk tridx tkompli jew le, jew inkella terga' tkellimha hi stess. Ippretendiet li la kienet ir-rapprezentanta li ssuggeritilha taghmel il-polza *on hold*, tkun hi stess li ccemplilha u tistaqsiha *'Isma', ZH, hemmhekk ser twaqqafha, ser tkompli? Issa ghaddiet sena, x'ser naghmlu?'*[9]

B'referenza ghad-dikjarazzjoni iffirmata minnha stess fir-rigward tal-fatt li hi tikkonferma li l-polza titpogga fuq *premium holiday*, u li referenza ghaliha saret mill-provditur tas-servizz, l-ilmentatrici sahqet li mid-data ta' dik id-dikjarazzjoni,

---

[7] *Ibid*.
[8] P. 64
[9] P. 65

jigifieri, mill-2018, hi qatt ma regghet marret ghand l-istess provditur tas-servizz sabiex taghmel il-pagamenti mehtiega.

L-ilmentatrici kienet ukoll tircievi l-i*statements* relatati mal-polza taghha u li dawn kienet tarahom izda meta fil-kontroezami giet mistqosija jekk kinitx fil-fatt taghti kaz tal-valur imnizzel fuqhom, hi ikkonfermat li ma kinitx taghmel dan.

Ammettiet ukoll li hi kienet originarjament tat daqqa t'ghajn lit-*Terms and Conditions* tal-polza imma qatt ma kienet ghamlet xi tip ta' assigurazzjoni qabel u, fil-fatt, din kienet ghamlitha wara li ohtha issuggeritilha biex tkellem lill-istess rapprezentanta tal-provditur tas-servizz li kienet kellmet hi stess, fejn din tal-ahhar kienet fiehemitha l-affarijiet dwar il-polza li hi tajba ghat-tfaddil u li ghandha *'death u disability policy'* amalgamati maghha.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehed Joseph Vella u Dr Enrico Depasquale.

Joseph Vella xehed[10] kif hu kien iltaqa' mal-ilmentatrici dakinhar li kellha l-appuntament mar-rapprezentanta li kienet titkellem maghha dwar il-polza ilmentata. Stqarr li waqt din l-istess laqgha, kien hemm xi dizgwid bejn ir-rapprezentanta u l-ilmentatrici u minhabba li ma setghux jaslu ghal konkluzjoni, gie msejjah biex jaghti l-ghajnuna tieghu.

Joseph Vella stqarr li dak il-hin sar jaf li l-ilmentatrici kellha *Real Life Policy* mal-provditur tas-servizz, li hija *whole life policy*, polza *unit linked* li twassal lill-klijent sakemm ikollu mitt sena.

Spjega li din il-polza toffri *life cover* ta' €50,000 u jista' jkollha beneficcji addizzjonali u pjanijiet ta' kontingenza skont il-*lifestyle* tal-individwu, bhal perezempju, kontingenza f'kaz ta' mard tal-kancer, *stroke*, *heart disease, kidney failure*, fost ohrajn.

Il-klijent ikun kopert fuq certu ammont ta' flus sal-*bare minimum* li hu €25,000, filwaqt li jista' jkun hemm ukoll *cover* fuq id-dizabilità, li jigifieri wiehed ma jkunx jista' jaghmel ix-xoghol tieghu ghal aktar minn sena kagun ta' xi accident jew mard.

[10] P. 67

Qal ukoll li l-polza fiha hafna beneficcji li joffru facilitajiet differenti lill-klijent, fosthom, li jekk wara certu zmien jigi daharu mal-hajt, jista' jbaxxi l-*premium* filwaqt li jista' jzid ukoll.

Ix-xhud spjega kif wahda mill-facilitajiet hija proprju l-*premium holiday*, fejn klijent jaghmel kuntatt mal-provditur tas-servizz ghax ikun jixtieq iwaqqaf il-pagamenti tal-*premiums* temporanjament. Hawn, il-*covers* jibqghu effettivi u, ghalhekk, f'kaz li xi hadd jigrilu xi haga, dan ikun xorta kopert u jista' jressaq il-*claim* tieghu.

Eventwalment, il-klijent ikollu zewg ghazliet, li tkun decizjoni tieghu x'jaghmel u ma jaghmilx:

'1. He can restart the policy minn fejn halliha; però,

2. Jekk il-klijent ikun qed jara a bigger picture along the line, ihallas dawk l-arrears li matul iz-zmien ikun akkumula meta ma hallasx.'[11]

Il-polza ghandha wkoll il-facilità ta' *partial withdrawals,* izda jekk dan isir fl-ewwel ghaxar snin, jigu applikati *surrender penalties*.

Joe Vella stqarr li l-ilmentatrici kellha l-polza taghha fuq ***'Holiday premium status'***. Qal li meta l-ilmentatrici kellha l-laqgha mar-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz, din tal-ewwel saret taf li l-polza taghha giet *lapsed* minhabba li

'... il-premiums ma kinux qed jithallsu, il-market value at that time tbaxxa minhabba l-COVID, u l-unit value sfuma fix-xejn. Dan minhabba li l-cost of insurance in real life jibqa' jittiehed peress li l-klijent qed izomm il-covers tieghu.'[12]

Stqarr li l-ilmentatrici haditha bi kbira li l-polza giet *lapsed* u li ma tista' tiehu xejn minnha u, eventwalment, id-dizgwid fuq imsemmi kien minhabba li huma ma kinux infurmawha dwar dan, izda sostna li meta l-polza giet *lapsed*, huma kienu innotifikawha dwar dan hekk kif inhi l-procedura normali. Izda, hu qal li waqt din l-istess laqgha saru jafu li l-ittra mibghuta u li ghandhom *records* li juri dan, l-ilmentatrici qatt ma rcevietha ghax apparentement hi ma kinitx qed tghix fl-

[11] P. 68
[12] *Ibid*.

indirizz postali li huma kellhom fir-*records* taghhom u, allura, ***'she was in the dark'.***[13]

Joseph Vella xehed kif hu spjega lill-ilmentatrici li dment li l-polza giet *lapsed*, hu ma seta' jaghmel xejn ghax il-polza ma kien fiha l-ebda valur.

Dr Depasquale xehed kif l-involviment tieghu fil-kaz kien wara dak kollu li spjega l-kollega tieghu hawn fuq, meta l-ilmentatrici kienet, fil-31 t'Ottubru, baghtet ilment formali lill-provditur tas-servizz u li ghalih hu kien wiegeb fl-10 ta' Novembru, jigifieri, tmien granet tax-xoghol wara u li ghalhekk fil-perjodu stipulat ta' hmistax-il gurnata ta' xoghol skont ir-rekwiziti regolatorji.

Stqarr kif dak iz-zmien, l-ilment kien jittratta l-fatt li hi qatt ma ffirmat xi karta li tittratta l-*Premium Holiday*, u li ghal dan, hu rrisponda li fir-*records* tal-provditur tas-servizz hemm l-istruzzjonijiet taghha biex taghmel dan, liema struzzjonijiet kienu iffirmati fis-sena 2018; u li jekk mhux sejjer zball, kopja ta' din id-dikjarazzjoni bl-istruzzjonijiet kienet giet ukoll moghtija lilha.

Qal li:

'... ovvjament, ma hassejtx li kien hemm ragunijiet bizzejjed biex niggustifikaw li nghidu li din ma kinitx taf bil-Premium Holiday meta jien kelli dikjarazzjoni iffirmata minghandha stess, li kienet datata, li kienet tatna l-istruzzjonijiet biex twaqqaf il-premiums taghha.'[14]

Ix-xhud spjega li parti mill-kundizzjonijiet li hemm fil-polza, certu *charges* jibqghu *in vigore* u, kif spjega wkoll il-kollega tieghu, il-*cover* jibqa' ghaddej. Hu stqarr li l-polza giet *lapsed* minhabba dawn ic-*charges*, ghax jekk ma jkunx thallas il-*premium*, dawn jibqghu jittieklu. Ghalkemm ic-*charges* kienu qed jitnaqqsu, kopertura kienet qed tinghata wkoll ghax f'kaz ta' *claim*, xorta kien ser jithallas il-*Full Death Benefit*.

Meta mistoqsi mill-Arbitru dwar il-fatt jekk il-klijenti jigux infurmati li l-polza taghha tkun qed tittiekel, ammetta li ma jafx ezatt x'inhu l-process u jekk iva f'liema punt jigu infurmati. Izda, stqarr li l-i*statement* tircevih kull sena, li fih ikun hemm imnizzel il-*premium* li jkun *zero* u l-valur tal-polza kif kien dak iz-zmien.

[13] P. 69
[14] P. 70

L-i*statement* kienet tircevih kull sena u fih l-ammont ikun jidher li niezel. Meta l-polza tkun giet *lapsed,* tkun eventwalment giet fix-xejn.

Dr Depasquale tenna li l-ilmentatrici kienet hallset il-polza fl-2018, izda ma hallset l-ebda *premium* ghal erba' snin shah filwaqt li l-polza kienet baqghet attiva tul dak iz-zmien kollu.

<u>Analizi u konsiderazzjonijiet ohra</u>

Il-punt ewlieni f'dan l-ilment huwa l-fatt li l-ilmentatrici qed tghid li hi qatt ma giet ikkuntattjata mill-provditur tas-servizz sabiex tkompli bil-pagamenti tal-*premiums* wara li l-polza kienet fuq *premium holiday*, u kawza t'hekk il-polza taghha giet imwaqqfa u eventwalment tilfet il-flus kollha li hi kienet hallset.

Mill-banda l-ohra, permezz tat-twegiba tieghu ghall-ilment u x-xhieda mtella', gie spjegat kif il-polza in kwistjoni ma gietx imwaqqfa, izda giet *lapsed* minhabba li ghal perjodu ta' madwar erba' snin ma sar l-ebda pagament ta' *premium* u, ghalhekk, anke minhabba li l-beneficcji taht il-polza baqghu fis-sehh kif ukoll minhabba c-cirkostanzi tas-suq, il-valur tal-polza ittiekel kollu.

L-Arbitru ikkonsidra dan kollu anke fid-deher ta' kif graw l-affarijiet ikkomparat ma' dak li ntqal mill-ilmentatrici.

Primarjament, l-Arbitru jinnota kif fil-formola tal-ilment originarjament sottomessa, l-ilmentatrici indikat[15] li minkejja li ghamlet ilment mal-provditur tas-servizz dwar din il-kwistjoni, hi qatt ma rceviet twegiba finali anke jekk tat hmistax-il gurnata xoghol cans biex tirceviha. Izda, d-dokumenti li hi stess issottomettiet mal-ilment jindikaw mod iehor.

L-ilmentatrici baghtet l-ilment taghha permezz ta' *email*[16] indirizzata lil Jeanette Galea, rapprezentanta tal-provditur tas-servizz, fil-31 t'Ottubru 2022. Ghal dan l-ilment, hi rceviet risposta minghand Dr Enrico Depasquale, *Compliance Manager and MLRO* fi hdan l-istess provditur tas-servizz, ukoll permezz ta' *email*[17] datata 10 ta' Novembru 2022. Dan kien anke ikkonfermat mill-istess Dr Depasquale fix-xhieda[18] tieghu quddiem l-Arbitru.

---

[15] P. 2
[16] P. 16
[17] P. 15
[18] P. 70

Fl-ilment taghha, l-ilmentatrici sahqet li:

'Sakemm faqqet il-firxa tal-Covid, kollox kien ghaddej sew, però, fl-ewwel kwart tal-2019, jien ikkuntattjajt lil Ms. Jeanette Galea bit-telefon. F'din il-konversazzjoni, hi ikkonfermatli biss li jien stajt inwaqqaf il-pagamenti temporanjament (bhal ma ghamlu hafna), minhabba s-sitwazzjoni li gabet il-Covid u fl-ebda hin, ma semmietli meta ghandi nerga' nibda nhallas il-pagamenti. Hi qaltli biss li terga' tkellimni meta s-sitwazzjoni tal-Covid tigi ikkontrollata.'[19]

Hawn l-ilmentatrici tat l-impressjoni li r-raguni li riedet twaqqaf il-pagament tal-*premium* kien minhabba xi problemi finanzjarji li l-pandemija setghet gabet maghha. Irrizulta li dan lanqas kien il-kaz ghax fix-xhieda taghha, l-verzjoni inbidlet. Irrizulta li l-ilmentatrici riedet twaqqaf il-pagamenti minhabba xi problemi ta' sahha li kellu zewgha u li minhabba f'hekk, dawn l-istess pagamenti kienet qed tikkunsidrahom bhala piz finanzjarju zejjed.

Fuq kollox, irrizulta wkoll li l-perjodu meta hi ghamlet kuntatt mar-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz lanqas kien fi zmien il-Covid, izda kien qabel, precizament, f'Ottubru 2018.

Barra minn hekk, l-ilmentatrici sahqet li wara dik it-telefonata, hi qatt ma kellha kuntatt mal-provditur tas-servizz, qatt ma kien hemm komunikazzjoni dwar xi jfisser l-hekk referut *moratorium*, qatt ma iffirmat karti u li l-ftehim sar kollu fuq it-telefon. Dan, però, irrizulta li lanqas kien il-kaz.

Kif gie anke ddikjarat mill-provditur tas-servizz u evidenzjat permezz ta' dokument sottomess, l-ilmentatrici iffirmat dikjarazzjoni,[20] datata 25 t'Ottubru 2018, li tghid,

"I ZH holder of ID card No: 0XXXXXXM, hereby confirm that policy Number XXXX-XXXXXX to be put on holiday premium until further notice, thanks."

Dan ghalhekk ifisser li l-ilmentatrici mhux qed tkun korretta meta fl-ilment taghha sahqet li :

---

[19] P. 7

[20] P. 62

'Il-pagamenti kienu jsiru bi standing order kull xahar u jien qatt ma gejt infurmata la mill-bank u lanqas mill-kumpanija tal-insurance li l-pagamenti waqfu, ahseb u ara kemm tajt l-istruzzjoni biex il-pagamenti ma jsirux izjed.'[21]

Id-dikjarazzjoni giet iffirmata minnha stess u, ghaldaqstant, la ffirmat id-dikjarazzjoni li tikkonferma li l-polza taghha ser titpogga fuq l-hekk imsejha *holiday* premium bilfors li wkoll tat struzzjonijiet biex jieqfu l-pagamenti skont l-i*standing order.*

Il-polza in kwistjoni giet mahruga f'Awwissu 2017 fejn l-ilmentatrici kienet qed thallas *Planned Premium* ta' €75 fix-xahar (it-total ta' *Guideline Premium* ta' *€56.69 u Excess Premium* ta' €15.31), u minhabba li din kienet *Whole Life policy*, il-perjodu tal-polza kien sal-età ta' mitt sena. Hekk kif indikat fil-*Policy Schedule*[22]ipprezentata, l-flus imhallsa mill-ilmentatrici kienu ser jippartecipaw f'erba' fondi b'25% allokazzjoni f'kull fond.

Barra minn hekk, kellha tliet beneficcji principali: il-*Critical Illness (inclusive)*, id-*Death Cover (inclusive)*, u l-*Permanent & Total Disability,* bis-somma assigurata ghal dawn il-beneficcji tkun ta' €25,000, €50,000, u €25,000 rispettivament.

Minn wara li giet iffirmata d-dikjarazzjoni li tittratta l-*premium holiday* hawn fuq referuta, gew mahruga zewg dokumenti, wiehed datat 21 ta' Novembru 2018, u l-iehor 21 ta' Dicembru 2018.

Dak datat Novembru 2018[23] jindika *'It is hereby noted and agreed that with effect from 15 Dec 2018, the following is deemed to apply for this policy ...'*, fejn bidla krucjali mill-*Policy Schedule* mahruga originarjament, il-*Guideline Premium* kien €0*, l-Excess Premium* kien €15.31 u, ghalhekk, it-*Total Planned Premium* kien jammonta ghal €15.31.

Mill-banda l-ohra, id-dokument[24] datat 21 ta' Dicembru 2018 jindika *'It is hereby noted and agreed that with effect from 15 Nov 2018, the following is deemed to apply for this policy ...'*, fejn il-bidla mill-*Policy Schedule* mahruga originarjament

[21] P. 7
[22] P. 43
[23] P. 46
[24] P. 47

kienet li kemm il-*Guideline Premium*, l-*Excess Premium* u, ghalhekk, it-*Total Planned Premium* kienu ta' €0.

L-Arbitru jinnota li d-dati kkwotati f'dawn iz-zewg dokumenti huma ftit konfliggenti u dan minhabba li d-dokument mahrug f'Novembru jindika li t-tibdil huwa applikabbli minn Dicembru 2018, fejn dak mahrug f'Dicembru jindika li t-tibdil imur lura ghal Novembru 2018.

L-istess Arbitru m'ghandu l-ebda informazzjoni preciza dwar dawn l-istess dokumenti, izda qed jiehu in konsiderazzjoni dak li qal ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz fix-xhieda tieghu, meta qal li ***'... il-cost of insurance in real life jibqa' jittiehed peress li l-klijent qed izomm il-covers tieghu.'***[25]

Dan ghalhekk ifisser li minkejja li l-ilmentatrici ma kienet qed taghmel l-ebda pagament ta' *premium*, mill-*Fund Value* kien fil-fatt jinqata' wkoll xi ammont li jkopri l-beneficcji addizzjonali li l-ilmentatrici kellha taht il-polza.

Fil-fatt, fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici ikkonfermat din il-kopertura ghax sahqet li r-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz

'Qaltli wkoll li l-beneficcji amalgamati maghha – li jekk on death il-familja tieghu jiehdu €50,000, u fuq disability jiehdu €25,000 – dawn xorta jibqghu ghaddejjin ghax huma amalgamati maghha ghax ma nkunux waqqafniha l-polza.'[26]

Fl-ilment taghha, l-ilmentatrici qalet li waqt li hi kienet qed tkellem lir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz, inghad lilha li ***'... il-kumpanija iddecidiet li twaqqafli l-policy ghax jien ma kontx qed inhallas il-pagamenti ...'***.[27]

Hawn l-ilmentatrici qed taghti l-impressjoni li l-provditur tas-servizz iddecieda li jwaqqaf il-polza taghha sabiex jippenalizzaha talli ma hallsitx il-pagamenti dovuti minnha.

Evidentement, dan ma kienx il-kaz.

[25] P. 68
[26] P. 64
[27] P. 7

Fix-xhieda tieghu, Joseph Vella spjega kif

'... il-policy giet lapsed minhabba ragunijiet li l-premiums ma kinux qed jithallsu, il-market value at that time tbaxxa minhabba l-COVID, u l-unit value sfuma fix-xejn. Dan minhabba li l-cost of insurance in real life jibqa' jittiehed peress li l-klijent qed izomm il-covers tieghu.'[28]

Dr Depasquale tenna li:

'... parti mill-kundizzjonijiet li hemm fil-policy (pagna 33 tal-process), hemm certu charges li xorta jibqghu in vigore fil-policy, u kif spjega s-Sur Vella, il-cover jibqa' ghaddej. Nghid li l-polza giet lapsed minhabba c-charges, ghax ic-charges jibqghu jittieklu mill-policy u jekk ma tkunx hallast il-premium, dejjem qed jittieklu sakemm tigi exhausted il-policy.'[29]

Fi kliem semplici, il-polza kienet ser tigi itterminata, jew ahjar spiccat, minhabba l-mod ta' kif tahdem. Il-valur tal-polza kien jiddependi mill-andament tas-suq u mill-valur tal-fondi li l-flus kienu investiti fihom. Meta gie deciz li tmur fuq *premium holiday*, minn dan il-valur kien ukoll qed jinqata' l-prezz li jkopri l-beneficcji addizzjonali li hi kellha taht il-polza. Meta baqa' ghaddej iz-zmien u l-ilmentatrici baqghet qatt ma ghamlet l-ebda pagament, il-polza ma kienx ghad fiha valur.

Hawn tajjeb li jinghad li l-ghan ta' *premium holiday* f'sitwazzjonijiet simili huwa li l-pagamenti tal-*premium* jitwaqqfu biss b'mod temporanju u, eventwalment, meta jerga' jibda jhallas, klijent ikollu l-ghazliet ta' x'jista' jaghmel biex ikompli bl-istess polza, u dan hekk kif spjega[30] tajjeb ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz fix-xhieda tieghu.

Dan huwa kaz fejn l-ilmentatrici, ghal xi raguni jew ohra, xtaqet li twaqqaf il-polza u dan ftit zmien biss wara li bdietha. Fuq parir tar-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz, gie deciz li l-polza titpogga minflok fuq *premium holiday*, fejn kif anke kkonfermat hi stess, minkejja li ma thallas l-ebda pagament, il-kopertura tibqa' ghaddejja.

[28] P. 68
[29] P. 70
[30] P. 68

Jidher li bl-allegazzjonijiet taghha, l-ilmentatrici qieghda b'xi mod tipprova titfa' it-tort tal-fatt li hi tilfet il-flus li kienet hallset fuq il-polza fuq ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz, u dan minhabba li r-responsabilità li tinfurmaha jew li taghmel kuntatt maghha sabiex terga' tibda thallas kellha tkun taghha.

L-ilmentatrici sahqet li:

'Safejn naf jien meta tkun on premium holiday, il-persuna li tkun ghamilt l-insurance maghha terga' tinfurmak li daqt taghlaqlek ghax tkun ilek ma thallas u jien kont inkompli nhallas immedjatament.'[31]

Minn din id-dikjarazzjoni jidher li l-ilmentatrici ma kellha l-ebda problema li tkompli taghmel il-pagamenti taghha u, ghaldaqstant, l-Arbitru jhoss li la allura s-sitwazzjoni finanzjarja taghha kienet marret ghall-ahjar, setghet facilment kompliet bil-pagamenti taghha immedjatament u b'hekk tkun tista' tkompli takkumula l-valur tal-polza.

Il-parir moghti lilha mir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz sabiex, minflok twaqqaf il-polza, din titpogga fuq *premium holiday*, ma jistax jitqies li kien wiehed hazin, u dan minhabba l-fatt li, hekk kif anke indikat fid-dokument tal-polza,[32] f'kaz li hi waqqfet il-polza, kienu ser jigu applikati l-*Cash Surrender Charges* u li minhabba li hi kienet ilha biss ftit iktar minn sena li bdiet din il-polza, dawn ic-*charges* ma kinux ser ikunu ftit.

Decizjoni

L-Arbitru jifhem u jaghder il-fatt li l-ilmentatrici setghet kienet ghaddejja minn perjodu mhux daqstant facli u li forsi ma setghetx tkompli tonora l-obbligi taghha fir-rigward ta' din il-polza, izda ma jhossx li huwa gust li fil-mument li saret taf li hi kienet tilfet il-flus li kienet digà hallset, jintefa' t-tort ta' dan kollu fuq ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz.

Bhalma kienet hi li ghamlet kuntatt ma' din tal-ahhar sabiex twaqqaf il-polza minhabba l-problemi li kienet qed tiltaqa' maghhom, kellha tkun hi stess li, meta

[31] P. 63
[32] P. 30

giet f'punt li ma kellha l-ebda problema li tkompli thallas, kif ikkonfermat minnha stess, terga' taghmel kuntatt maghha.

L-ilmentatrici sahqet[33] li kienet accertata li la darba l-affarijiet imorru lura ghan-normal wara l-Covid,[34] kellha terga' tigi ikkuntattjata sabiex tkompli bil-pagamenti taghha, izda, minkejja din l-allegazzjoni, hi naqset milli taghti prova ta' din l-accertazzjoni.

Fuq kollox, kienet l-ilmentatrici stess li kkonfermat ghal kemm-il darba li r-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz kienet indikatilha li meta l-polza titpogga fuq *premium holiday*, il-beneficcji addizzjonali jibqghu fis-sehh u li f'kaz li jinqala' xi haga, hi jew l-eredi taghha, jkunu intitolati ghall-beneficcji rispettivi anke fil-perjodu li ma kinitx qed thallas il-*premium.* Allura, la hi kienet konvinta minn dan, huwa wkoll ragonevolment mistenni minnha li kull beneficcju u kopertura ggib maghha prezz, u li minkejja li hi ma kinitx qed tkompli zzid l-ammont li kien qed jigi investit fil-fondi allokati, il-prezz ta' dawn il-beneficcji kellu jibqa' b'xi mod jigi mhallas.

Fil-fatt, tal-flus li hallset bhala *premiums* qabel il-*premium holiday* hija hadet valur ta' kopertura sostanzjali li baqghet ghaddejja waqt il-*premium holiday* sa ma dan il-valur ittiekel ghal kollox.

L-Arbitru ma jafx l-ghan tal-ilmentatrici x'kien. Zgur li ma kienx mistenni minnha li tistenna li l-kopertura fuq il-beneficcji tibqa' ghaddejja u dan minghajr hlas. Fuq kollox, kienu ghaddew erba' snin li fihom m'ghamlet l-ebda pagament u, ghaldaqstant, minhabba li ma hadet l-ebda inizjattiva sabiex tkompli bil-pagamenti taghha, zgur li ma setghetx tistenna li l-polza tibqa' dejjem ghaddejja minghajr xi tibdil fil-valur li hi kienet hasbet li akkumulat.

Fuq kollox, il-provditur tas-servizz kien, tul dan iz-zmien li l-polza kienet fuq *premium holiday*, xorta wahda qed jibghatilha l-i*statements* relevanti u li minnhom setghet ukoll tinduna li l-valur tal-fond taghha qed jinbidel. Biss biss, dawn l-istess *statements* setghu, ghal sena wara l-ohra, iservu bhala tfakkira li din il-polza ghadha fis-sehh u li ghalhekk setghet tiehu xi tip ta' azzjoni fuqha.

[33] P. 7

[34] Stramba ghax dak iz-zmien il-Covid kien ghadu avveniment fil-futur li ma kien qed jipprevedih hadd.

Bla dubju, bhalma l-provditur tas-servizz u r-rapprezentanti tieghu ghandhom l-obbligi taghhom fil-konfront tal-ilmentatrici bhal kull klijent iehor, l-istess l-ilmentatrici kellha r-responsabiltajiet taghha fejn jidhlu poloz li fl-ahhar mill-ahhar huma taghha u jirrigwardjaw lilha stess.

L-Arbitru jhoss li galadarba l-provditur tas-servizz kien qed jonora l-obbligi tieghu taht il-polza, fuq kollox, billi zamm il-polza fis-sehh bil-beneficcji kollha applikabbli sakemm seta' jaghmel dan, l-ilmentatrici kellha r-responsabiltajiet taghha wkoll.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru ma jistax jilqa' l-ilment.

L-ispejjez ta' din il-procedura huma ghall-ilmentatrici.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji