Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 001/2023

GA ('l-ilmentatrici')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tal-10 t'Awwissu 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentatrici issottomettiet li f'Settembru 1997, iddecidiet li taghmel il-polza tal-assigurazzjoni offruta lilha fejn rapprezentanta tal-provditur tas-servizz kienet qaltilha li jekk thallas Lm200 fis-sena ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena, tkun eventwalment wara dan iz-zmien intitolata li tiehu s-somma ta' Lm17,243. Stqarret li izda, issa li l-polza in kwistjoni immaturat, hi qed tigi biss offruta €17,970, somma li hi ma thossx li hi accettabbli.

L-ilmentatrici sahqet li hi ghamlet il-polza sabiex meta t-tifla taghha tikber, ikollha sostenn finanzjarju sabiex tibda hajjitha. Insistiet li dment li hi kienet qed thallas dak kollu dovut minnha, qatt ma stenniet li kienet ser tiehu ferm inqas min-nofs ta' dak imwiegħed lilha. Kien proprju minhabba l-valuri kkwotati lilha u li kienu ahjar mir-rati tal-bank offruti dak iz-zmien u li kienu jammontaw ghal madwar 5% u 5.5%, li hi accettat li tiehu l-polza hekk kif offruta lilha.

Ghaldaqstant, l-ilmentatrici qed titlob li tiehu s-somma mwiegheda lilha, liema somma hija ekwivalenti ghal €40,165.

[1] Pagna (P.) 2

Ra t-twegiba tal-provditur tas-servizz:

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

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatrici illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Ewro 17,970.41 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit*, bin-numru 38271 ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite *Bank of Valletta plc* (*Bancassurance Office*) fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatrici qieghda titlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentatrici Ewro 40,165 li tirrapprezenta l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses* indikat fil-*quotation* li ser tigi spjegata iktar 'il quddiem. Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentatrici hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati iktar 'il quddiem.

2. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, is- socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatrici dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u cioè qabel il-hrug tal-polza, fil-mument tal-hrug tal-polza permezz tat-*terms and conditions* tal-polza in kwistjoni, kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.

3. F'dan ir-rigward, is- socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentatrici ma sofriet l-ebda danni u ghalhekk ma timmeritax illi tircievi kumpens oltre l-*maturity value* li digà giet offruta mis-socjetà esponenti l-ammont ta' Ewro 17,970.41 u dan ghar- ragunijiet li ser jigu spjegati aktar 'l isfel.

4. L-ammont mitlub mill-ilmentatrici huwa ibbazat biss fuq **<u>stima</u>** (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatrici xtrat il-polza *de quo.* Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatrici, allura jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li kienu imsemmija fil-*quotation* jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-

kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatrici tavvanta l-pretensjonijiet infondati taghha.

5. L-istima, li s- socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatrici fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien.

Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma "*Estimated Maturity Values*" ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien.

Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investimenti kien hafna iktar oghla mil-lum. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-istima li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u cioè skont "*the current bonus rates*" u skont il-*good market practice* ta' dak iz-zmien u mhux sempliciment fuq opinjoni tas-socjetà esponenti. Is-socjetà esponenti tikkonferma wkoll illi l-ilmentatrici kienet mgharrfa b'dan kollu permezz **tal-istima u l-*important notes*** u ghalhekk is-socjetà esponenti agixxiet in *bona fede*.

6. F'dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat, illi l-element ta' investiment fil-polza in kwistjoni u ghalhekk il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit johrog b'mod car mill-*quotation* datata 1 ta' Ottubru 1997 *(fol.59)* minhabba illi juri li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna s-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Ewro 29,210.34 (ekwivalenti ghal Lm 12,540) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Ewro 40,165.39 (Lm 17,243). Ghalhekk, ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Ewro 10,426.28. Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura wiehed isaqsi liema ammont kellu ikun l-ammont garantit dak ta' Ewro 29,210.34 jew Ewro 40,165.39? Jirrizulta illi l-ilmentatrici ibbazat l-ilment taghha fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*. Illi ghandu jinftiehem carament illi l-'*estimated bonus rates'* (isimha maghha) mhumiex

garantiti u lanqas ma huma il-massimu jew il-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom.

L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijiet – indikazzjonijiet ta' kif jista' ikun qed imur l-andament tal-investimenti.

Kif jaf kulhadd l-investimenti jistghu jitilghu kif ukoll jinzlu fil-valur taghhom.

7. Kif digà intqal fis-suespost, flimkien mal-*quotation* s-socjetà esponenti tat dokument l-ilmentatrici imsejjah *Important Notes*, anness mal-ilment (fol. 60) li permezz taghha gie spjegat lilha t-tifsira ta' *"Reversionary and Special bonuses"* u *"Terminal Bonus"*.

   Dan id-dokument carament spjega ukoll kif ir-*"Reversionary and special bonuses"* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-ilmentatrici. L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-ilmentatrici kienet ser tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u ghalhekk kien hemm element ta' investiment. In oltre, jinghad illi "*Reversionary and Special Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity …*"

   Allura dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jigu iddikjarati *reversionary bonuses* u ghalhekk dak li kien hemm indikat fil-*quotation* bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jigi iddikjarat mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jigi ddikjarat sabiex wiehed ikun jista' ikun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena.

8. Fil-fatt, fil-*Life Policy Schedule* (fol. 13 ta' dan il-process), fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi

   "In respect of each premium paid, Lm 192.47 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which ***may*** *be declared by the Company from time to time."* Dan ikompli juri illi l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*.

   Irid jinghad ukoll illi f'din il-*Life Policy Schedule* l-uniku ammont li gie imsemmi kien is-*sum assured,* u l-ebda ammonti li kellhom il-kelma

<u>*'Estimate'* fil-*quotations* ma kienu imsemmijin fuq din is-*Schedule*, u dan jkompli juri illi ghalhekk skont il-ftehim ta' bejn il-partijiet l-*estimate maturity value including reversionary bonus* u l-*estimate maturity value including reversionary and terminal bonuses* qatt ma kienu garantiti jew imwieghda</u>.

9. Fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, l-*Important Notes* li precedentement inghataw lill-ilmentatrici jipprovdu illi

   "<u>Depending on its profit experience</u>, the Company <u>may</u>, after the Policy's TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses … <u>as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether</u>."

   Dan juri illi il-valur indikat fil-*quotation* bhala *"estimated maturity value including reversionary and terminal bonus"* fl-ammont ta' Lm17,243 kien ukoll mhux garantit ghax is-socjetà esponenti kellha id-diskrezzjoni illi ma thallasx *terminal bonus*.

10. In oltre d-dokument anness mal-*quotation* jaghmilha cara illi

   "Whilst the purpose of these notes is to <u>guide</u> the policyholders and prospective policyholders <u>the benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document</u>".

   L-istess dokument anness mal-*quotation* jghid illi

   "<u>In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document the Policy document shall prevail."</u>

   Ghalhekk, l-ilmentatrici ma setghetx tistrieh fuq il-*quotation* izda riedet tara l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u kundizzjonijiet tal-polza.

11. Ghalhekk, irid jinghad illi fil-mument tal-bejgh u l-esekuzzjoni tal-kuntratt tal-polza, is-socjetà esponenti ghamlet l-ahjar li setghet sabiex tinforma lill-ilmentatrici kif din il-polza tahdem, kif dawn l-ammonti jigu kkalkolati, 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-ilmentatrici. Din l-

informazzjoni baqghet tigi ipprovduta lill-ilmentatrici ta' kull sena waqt li l-polza kienet ghada *in vigore*, kif ser jigi spjegat fid-dettall aktar 'l isfel. Minkejja dan kollu, l-ilmentatrici qieghda tiffokka biss fuq l-ammonti ikkwotati fil-quotation minghajr ma poggiethom fil-kuntest kollu u cioè fil-kuntest tal-informazzjoni li nghatat l-ilmentatrici matul il-perjodu tal-polza.

12. In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data ta' l-immaturar taghha, s-socjetà esponenti baqghet tagixxi in *bona fede* minhabba illi hija dejjem immanniggjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha.

    L-immanniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u ta' l-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson*, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u kif jaf kulhadd, il-valur ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzjia tal-futur.

    Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatrici bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq msemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh kull polza. Però, 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-poloz in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbili fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-poloz de quo fejn kien hemm tlett krizijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistraw redditu negattiv u meta immaturat il-polza l-investimenti kienu hadu impatt negattiv hafna minhabba l-COVID 19.

Fil-fatt, l-ilmentatrici ghamlet *net rate of return* ta' 3.46% u *rate of return (gross of 15% withholding tax)* ta' 4.07%, u gwadann ta' Ewro 6,762.16 meta wiehed inaqqas l-*investment premium* mill-*maturity value*.

13. Irid jinghad ukoll illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatrici mgharrfa b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatrici (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo,* permezz tal-*Bonus Statements* (anessi mal-ilment) li maghhom kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*, (li se jigi anness u immarkat bhala **Dok. MSV1**).

    Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatrici kellha tkun konxja bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *illustration* uzati fil-*quotation* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll l-*media releases* jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u ghalhekk l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

    L-unika haga li kien qed jinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*, li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

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

14. F'dan ir-rigward irid jinghad illi l-polza *de quo,* apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurata matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li

jipprovdi *"a medium to long term tax efficient investment"*, pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz ta' din il-polza kien l-ammont ta' Ewro 10,426.28 (Lm 4,476).

Fil-fatt, fil-*quotation* hdejn il-kelma *"Sum Assured"* ma kienx hemm il-kelma "*estimated*" bhal ma kien hemm hdejn il-kliem "*maturity value"* ghax fil-fatt *"sum assured"* kien garantit. Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (anness u mmarkat bhala **Dok. MSV 2**) tghid b'mod car illi

"The COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) (emfazi mizjud) and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract."

Dan juri illi s-socjetà esponenti ghal darba ohra ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Ewro 17,970.41. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis ricenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra "l-*Maturity Value*" hieles mit-taxxa, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari. Ghalhekk il-bejgh u l-hrug tal-poloz mis-socjetà esponenti saru b'*bona fide* ghaliex l-ilmenatrici kienet mgharrfa bl-informazzjoni kollha permezz tad-dokumenti forniti mis-socjetà esponentI u l-garanzji kollha illi gew imnizzlin fil-Polza gew onorati.

Ghalhekk mhuwiex veritier dak li allegat l-ilmentatrici fl-ilment taghha meta tghid illi s-socjetà esponenti wiegheditha s-somom *estimated* li kienu indikati fuq il-*quotation*.

15. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar ai termini ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza, u cioè f'Settembru tas-sena 1997. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatrici gie ipprezentata 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-ilmentatrici stess.

L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li tahsibha mill-gdid u jekk tkun tixtieq, terga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta tinhareg il-polza. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatrici m'ezercitat l-ebda dritt ikkomunikat lilha f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtet minn jeddha bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qieghda tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentatrici li qed jigi mmarkat bhala **Dok. MSV 3**.

16. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u cioè fir-rigward tal-polza bin-numri 38271 ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidat lill-ilmentatrici fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens u/jew interessi ill-ilmentatrici jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatrici, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentatrici mis-socjetà esponenti taht il-polza *de quo* gie irrifjutat mill-ilmentatrici.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkunsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[2]

Il-Verzjoni tal-Ilmentatrici

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici irrakkontat kif hamsa u ghoxrin sena ilu kienet ta' spiss tmur il-fergha tal-*Bank of Valletta*, gieli anke darbtejn jew tliet darbiet fil-gimgha, u dan sabiex taqdi lill-imghallem tar-ragel taghha li kellu *supermarket*. Dak iz-zmien kien ghad kemm kellha tarbija u kienet ghalhekk waqfet tahdem. Qalet li l-impjegati tal-Bank kienu dejjem ikunu l-istess u allura kienet saret familjari maghhom.

Spjegat kif darba minnhom, wahda mill-impjegati tal-Bank kienet qaltilha sabiex tikkunsidra taghmel *life assurance* ghat-tarbija taghha. Kienet qaltilha li hi m'ghandhiex flus x'tinvesti, izda l-istess rapprezentanta qaltilha biex tahsibha halli taghmlilha xi haga ghal hamsa u ghoxrin sena li jkun iz-zmien li t-tifla tkun waslet biex tiehu l-istat taghha. L-ilmentatrici qalet li wara kalkoli li ghamlet ir-rapprezentanta, din tal-ahhar qaltilha li tiehu Lm17,000, liema ammont ikun *tax free*.

Ammettiet li din l-offerta ratha sabiha u minhabba li hi ma kellhiex flus x'tinvesti, iddecidiet li tuza c-*Children's Allowance*, u tkun ghalhekk qed tfaddal lilhom. Meta mistoqsija dwar jekk kinitx biss din l-informazzjoni li giet moghtija lilha, l-ilmentatrici stqarret li kien ukoll intqal lilha li din l-istess polza kellha kopertura fuq il-hajja u kellha ammont li kienet tiehu f'kaz ta' mewt. Ammettiet li wara dan iz-zmien kollu ma tiftakarx ezatt kemm kienet damet il-laqgha li huma kellhom, izda l-ilmentatrici indikat li r-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz kienet *Counter Clerk* u ghaldaqstant il-laqgha ma saret fl-ebda ufficcju, izda *over the counter*.

L-ilmentatrici ammettiet li hi riedet iggemma' l-flus u taghmel investiment ghal bintha, izda insistiet li hi kienet dejjem bil-hsieb li meta din tal-ahhar taghlaq hamsa u ghoxrin sena, kienet ser tiehu s-somma ta' Lm17,000 li kienet giet imwiegheda lilha.

Izda issa li l-polza mmaturat, giet infurmata li kienet ser tiehu biss €17,970.

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

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq l-*Affidavit* ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer*, kif ukoll ix-xhieda ta' Henrietta Abdilla, il-persuna li bieghet il-polza lill-ilmentatrici.

Jista' jinghad li l-*Affidavit*[3] ta' Victor Farrugia huwa simili hafna ghall-konenut tat-twegiba ghall-ilment sottomessa mill-provditur tas-servizz fejn ta rendikont tal-mod kif tahdem *endowment policy* bhal dik ilmentata, filwaqt li enfasizza fuq il-fatt li l-uniku ammont garantit u mwieghed kienet is-*sum assured* li kienet tithallas f'kaz ta' mewt tal-persuna assigurata, anke wara l-ewwel gurnata li jkun thallas l-ewwel pagament tal-*premium*.

Spjega kif il-*quotation* moghtija lill-ilmentatrici kienet biss stima u mhux kuntratt bejn il-partijiet, bil-valuri kkwotati fl-istima jkunu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh imhallsa fis-snin precedenti. Victor Farrugia enfasizza li l-ilmentatrici qatt ma kienet ser taghmel telf izda biss gwadann minn din il-polza u, fil-fatt, polza bhal dik ilmentata hija ikkunsidrata bhala *savings product* bhal meta wiehed ipoggi flusu l-bank, bid-differenza li mill-polza tiehu *return* ahjar.

Qal ukoll li minkejja li l-*maturity value* effettiv ma lahaqx mal-*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-ilmentatrici ghamlet gwadann ta' Euro 6,762.16, jigifieri *average net rate of return* ta' 4.07% meta wiehed jaghmel id-differenza bejn l-*investment premiums* li thallas u l-*maturity value* effettiv.

Mill-banda l-ohra, **Henrietta Abdilla**, xehdet kif fis-sena 1997, kienet tahdem il-fergha tal-*Bank of Valletta plc* ta' Bugibba. Kienet tbiegh poloz bhal dik ilmentata, u ilha taghmel dan ix-xoghol ghal tletin sena. Sabiex setghet taghmel dan, kienet attendiet kors, ghamlet ezami, u eventwalment inghatatilha l-licenzja mill-MFSA.

Ix-xhud sahqet li lill-ilmentatrici gharfitha. Kienet kuljum tmur il-fergha tal-Bank taghmel id-depoziti ghan-nom tar-ragel taghha li kien jiehu hsieb hanut. Qalet li tiftakar li kienet bieghetilha l-polza ilmentata. Kien ghadu kif kellha tarbija u

[3] P. 106

wara li kienu qed jitkellmu fuq l-istess tarbija, kienet issuggeritilha sabiex tikkunsidra *child policy* li kienet skema ta' tfaddil ghat-tfal. Henrietta Abdilla stqarret li wara l-ispjega li kienet tatha, marret tiddiskuti dan mar-ragel taghha u, eventwalment, irritornat lura sabiex taghmel din il-polza offruta lilha.

Ix-xhud sahqet li hi m'ghamlitilha l-ebda pressjoni biex tixri l-polza ghax, fil-fatt, hadet il-hin kollu taghha, marret titkellem ma' zewgha, u kellha ukoll il-*cooling-off period* ta' tletin gurnata u, ghaldaqstant, thoss li kellha zmien bizzejjed. Ammettiet li huma ma kienu jircievu l-ebda kummissjoni meta jbieghu xi polza bhal dik ilmentata.

Henrietta Abdilla irrakkuntat kif meta giet biex tbiegh il-polza, l-ewwel spjegatilha kif tahdem din l-istess polza u mbaghad hargitilha l-*quotation*, a bazi ta' dak li l-ilmentatrici qaltilha kemm kienet lesta li tpoggi flus u ghal kemm tul ta' zmien. Qalet li jekk mhux sejra zball, l-ilmentatrici kienet tatha perjodi ta' zmien differenti, izda kien gie mbaghad deciz li l-polza issir ghal hamsa u ghoxrin sena.

Imbaghad *'Spjegajtilha what it entails biex tkun tista' titkellem mar-ragel taghha.'*[4] Ix-xhud kompliet billi qalet li spjegatilha li l-*premium* imhallas minnha kien ser jinqasam fi tnejn, parti minnu ghas-*sum assured*, u l-parti l-ohra ghas-*savings plan*, fejn imbaghad ikun hemm *reversionary bonus* iddikjarat kull sena u eventwalment l-ilmentatrici tiehu l-imghax a bazi l-ammont imhallas minnha. Dan *'… jizdied mieghu u, mbaghad, terga' taghmel il-premium is-sena ta' wara u jkompli sejjer hekk fejn jibqa' tiela' sakemm tiehu s-somma li tkun faddlet.'*[5]

Henrietta Abdilla xehdet kif hi ma setghet qatt twieghed l-ammont ta' Lm12,540 li fuq il-*quotation* jirrapprezenta l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonuses,* minhabba li ma tkunx taf x'ser jigri. Qalet li l-provditur tas-servizz kien jiddikjara l-imghax kull sena, u permezz ta' dawk kwotati, l-ilmentatrici setghet tiehu idea tal-ammonti li setghet tiehu skont l-imghax ta' dak iz-zmien. Insistiet li x'kien ser jigi f'hamsa u ghoxrin sena hadd ma kien jafu, anke minhabba li dak iz-zmien, l-imghaxijiet kienu gholjin hafna, u x'kien ser jigri

[4] P. 112
[5] *Ibid.*

mill-2008 wara bl-affarijiet kollha li qed nghaddu minnhom bhalissa, hadd ma seta' jarahom.

Dwar il-figura l-ohra fil-*quotation* li tirrapprezenta l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li tammonta ghal Lm17,243, ix-xhud stqarret li kienet spjegat lill-ilmentatrici li t-*terminal bonus* kien jinghata kull ghaxar snin, dejjem jekk jinghata, ghax seta' ukoll ma jinghatax.

Konsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-weghdiet li allegatament saru lill-ilmentatrici fir-rigward l-ammont li kellha tircievi mal-maturità tal-polza, u l-eventwali aspettattivi legittimi li nholqu lilha dak iz-zmien.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza ilmentata, x'gie mwieghed lill-ilmentatrici u x'eventwalment gie moghti jew offrut lilha mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgh tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan 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".*[6]

Fl-ilment taghha, l-ilmentatrici qalet li skont il-kalkoli moghtija lilha, hi kellha thallas total ta' €11,646, jigifieri, Lm200 fuq medda ta' hamsa u ghoxrin sena, u tieghu lura s-somma ta' Lm17,243 ekwivalenti ghal €40,165, li jirrapprezenta l-valur tal-polza u *bonuses* akkumulati. L-ammont li ghalihom qed taghmel referenza l-ilmentatrici huma dawk kwotati fuq il-*Life Assurance Quotation*[7] fejn, fost ohrajn, tindika li l-polza saret ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena, bil-*premium* annwali kien jammonta ghal Lm200, *sum assured* ta' Lm4,477, u *Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u *Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* jammontaw ghal Lm12,540 u Lm17,243 rispettivament.

Kemm fit-twegiba ghall-ilmentipprezentata mill-provditur tas-servizz kif ukoll fix-xhieda ta' Victor Farrugia, gie enfasizzat il-fatt li l-figuri kkwotati lill-

[6] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[7] P. 59

ilmentatrici fil-*quotation* moghtija lilha kienu biss stima li kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu jintuzaw dak iz-zmien.

Henrietta Abdilla, ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz li bieghet il-polza ilmentata ukoll indikat li *"Spjegajtilha li l-MSV kull sena ser tiddikjara l-imghax taghha. Dawn kienu biex tiehu idea x'setghet tiehu skont l-imghax ta' dak iz-zmien.'*[8]

Qalet ukoll li *'Ovvjament, x'ser jigri f'25 sena hadd ma jaf, ghax dak iz-zmien l-imghaxijiet kienu gholjin hafna. Ovvjament, ghal dak iz-zmien kien normali. X'kien ser jigri mill-2008 u l-affarijiet kollha li qed nghaddu minnhom bhalissa, hadd ma seta' jarahom.'*[9]

L-Arbitru jaqbel perfettament ma' dak li qed tghid ir-rapprezentanta tal-provditur, izda xorta wahda jhoss li fil-mument tal-bejgh, l-ispjegazzjoni moghtija lill-ilmentatrici ma kinitx tirrifletti dan kollu b'mod car li hi setghet tifhem.

L-ilmentatrici ma kellha l-ebda hsieb li tinvesti flusha, ghax kif indikat hi stess, flus x'tinvesti ma kellhiex. Kien proprju wara l-ispjegazzjoni moghtija lilha u l-figuri kkwotati mir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz li iddecidiet li tuza c-*Children's Allowance* biex taghmel il-pagamenti ghal din il-polza.

Ta' min isemmi li, minkejja li fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici tat l-impressjoni li l-polza ilmentata saret fi ftit hin minhabba li r-rapprezentanta kienet *counter clerk*, dan irrizulta li ma kienx il-kaz. Din tal-ahhar stqarret li wara li hi tat l-ispjega necessarja lill-ilmentatrici dwar fiex tikkonsisti din il-polza, l-istess ilmentatrici marret, kif kien ragonevolment mistenni minnha li taghmel, titkellem dwar dak li gie offrut lilha ma' zewgha.

Kien wara dan li hi regghet marret ghand ir-rapprezentanta u pprocedew billi saret il-polza. L-ilmentatrici fl-ebda hin ma kkontestat dak dikjarat. Din ir-rapprezentanta irreferiet ghall-ispjega moghtija lill-ilmentatrici u l-Arbitru m'ghandu l-ebda raguni ghal xiex jiddubita jekk din l-ispjega gietx fil-fatt moghtija lill-ilmentatrici jew le.

[8] P. 112
[9] *Ibid.*

Izda, fl-istess waqt xorta jhoss li kienu proprju l-figuri indikati fil-*quotation* moghtija lilha li fuqhom l-ilmentatrici ibbazat id-decizjoni taghha. Kif stqarret hi stess, hi kienet dejjem bil-hsieb li meta bintha taghlaq hamsa u ghoxrin sena, setghet tiehu s-Lm17,000 li gew imwieghda lilha.

L-ilmentatrici ma tidhirx li kienet klijenta ta' xi esperjenza fil-qasam tal-assikurazzjoni u l-investimenti. Fil-fatt, kienet tmur il-Bank fuq bazi regolari biex sempliciment tghin lil zewgha f'hanut li hu kien jiehu hsieb. L-ilmentatrici lanqas biss kienet tahdem dak iz-zmien. Tant hu hekk, li kif ir-rapprezentanta tal-bank issugeritilha biex taghmel polza lit-tarbija li kien ghadha qed titwieled, l-ewwel reazzjoni tal-ilmentatrici kienet li hi m'ghandhiex flus x'tinvesti. Bla dubju, l-istampa mpingija lilha kienet attraenti.

Ta' min isemmi l-fatt li hawn, l-Arbitru mhu fl-ebda hin jikkontesta l-ispjega moghtija minn Victor Farrugia jew il-kollega tieghu dwar il-mod kif tahdem *endowment policy* bhal dik ilmentata, u lanqas hu b'xi mod qed jiddeciedi mod iehor.

Kif digà intqal aktar kmieni, ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz indikat li permezz tal-figuri kkwotati, l-ilmentatrici seta' jkollha idea tal-ammont li hi setghet tiehu mal-maturità. Il-mod kif tigi pprezentata offerta ghal polza bhal din ilmentata m'ghandux ikun sempliciment *"idea tal-ammont"* li wiehed jista' jiehu. Bhalma jistghu jinbidlu c-cirkostanzi tas-suq tal-investimenti, l-istess jistghu jinbidlu c-cirkostanzi tal-individwu.

Il-provditur tas-servizz stqarr li l-figuri kkwotati fil-*quotation* kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien, il-valuri kkwotati ma kinux garantiti izda kienu *estimate*, u kien proprju ghalhekk li intuzat il-kelma *'estimated'*. Izda, l-Arbitru jhoss li sempliciment tintuza l-kelma *'estimated'* zgur li mhuwiex bizzejjed.

Minkejja li l-ilmentatrici giet moghtija spjegazzjoni li l-*premium* li ser jithallas minnha jinqasam f'dak li jkopri s-*sum assured*, u l-kumplament jigi mfaddal, u li fuq dan l-ammont tal-ahhar jigi iddikjarat *bonus* li jakkumula mal-valur tal-polza sena wara l-ohra, xorta fl-ebda hin ma rrizulta li hi giet moghtija spjega dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza u, fuq kollox, ir-raguni ghalfejn qed tintuza l-kelma *estimated*.

L-ilmentatrici kellha tigi spjegata li mill-*premium* li ser thallas kien ser jinqata' ammont li jirrapprezenta l-kopertura fuq il-hajja u li ghal dan hemm is-*sum assured* li hija garantita, u li l-kumplament, li imbaghad jissejjah *investment premium*, jigi investit mill-provditur tas-servizz, u li a bazi tar-ritorn minn dan l-investiment, tigi iddikjarata rata li tirrapprezenta r-*reversionary bonus*.

Il-*Policy Schedule*[10] taghmel referenza ghal dan l-*investment premium*, izda din tigi normalment mahruga wara li l-ilmentatrici tkun hadet id-decizjoni li tiehu l-polza offruta lilha. Barra minn hekk, il-*quotation* moghtija lill-ilmentatrici ma taghmel l-ebda referenza ghal xi tip ta' rata ta' *bonus*, allura, l-Arbitru jistaqsi kif kien ragonevolment mistenni mill-ilmentatrici, li kif digà intqal, ma kinitx intiza f'dan il-qasam, taghraf li l-figuri kkwotati lilha kienu ibbazati fuq ir-rata li kienet applikata dak iz-zmien, u li fuq kollox din tista' tvarja b'mod sostanzjali.

Li tinghata *quotation* u tintuza biss il-kelma *estimated* zgur li mhuwiex gust fil-konfront tal-ilmentatrici jew klijent iehor prospettiv. F'dan il-kaz, l-ilmentatrici kellha tinghata l-informazzjoni kollha b'mod dettaljata u, fuq kollox, b'mod li hi setghet tifhem facilment. Il-*Life Assurance Quotation* moghtija lill-ilmentatrici ma tinkludix id-dettalji kollha dwar il-mod kif tahdem din il-polza. Minkejja l-informazzjoni addizzjonali li dawn jaghtu, lanqas l-*Important Notes* u l-*Policy Document* ma jaghmlu dan.

Barra minn hekk, il-provditur tas-servizz kellu jkun ukoll kawt fil-mod ta' kif tinghata stima. L-istess provditur tas-servizz huwa kompetenti fil-qasam u ghalhekk huwa mgharraf bizzejjed li s-suq tal-investiment huwa volatili ferm.

Meta qed jittratta polza bhal din ilmentata, li l-maturità taghha tkun 'il boghod, il-provditur tas-servizz kellu juza l-kawtela u d-diligenza kollha necessarja fil-mod kif jipprezenta stima, minhabba li, kif indikat ir-rapprezentanta tieghu, il-kundizzjonijiet tas-suq li fuqhom din il-polza kienet tiddependi, setghu ivarjaw sostanzjalment. U certament il-provditur tas-servizz kellu jkun kawt biex ma jhallix il-*compounding effect* ta' rata gholja li ma tkunx sostenibbli ghat-tul, taghti stampa mwarrda zzejjed li timmizrapprezenta r-realtà lil-klijent li ma jkunx sofistikat f'materji finanzjarji.

[10] P. 13

Evidentement, l-ilmentatrici ibbazat id-decizjoni taghha u bniet l-eventwali aspettattivi legittimi fuq il-figuri kkwotati u l-informazzjoni limitata moghtija lilha. Kif gie deciz mill-Arbitru f'kazijiet simili u li anke gew ikkonfermati mill-Qorti tal-Appell,[11] galadarba l-provditur tas-servizz holoq aspettattiva lill-konsumatur, din ghandha tigi onorata.

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

Kumpens

F'dan il-kaz, l-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentatrici ma gewx milhuqa. L-aspettattiva taghha kienet li mal-maturità tal-polza kienet ser tircievi s-somma ta' €40,165, li izda fid-data tal-maturità giet offruta ferm inqas.

L-Arbitru jrid jasal ghal kumpens li jrid ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif huwa sanzjonat li jaghmel espressament permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta. Filwaqt li jara wkoll li dan l-ammont ikun ragonevoli, dan ma jistax ikun preciz minhabba li hemm diversi fatturi li jridu jigu ikkunsidrati.

Fl-ilment taghha, l-ilmentatrici indikat li,

"Ghalhekk, jiena kont iddecidejt niehu din il-polza ghax kienet ahjar mir-rati tal-bank ta' dak iz-zmien li kienu madwar 5% u 5.5%."[12]

Minkejja li l-ilmentatrici qed taghmel referenza ghar-rati tal-bank, hi ma pprezentat l-ebda prova ta' dawn l-istess rati u li, fuq kollox, dak iz-zmien kellha taghmel xi ghazla bejn offerta u ohra. Qalet li ma kellhiex flus x'tinvesti u ghalhekk l-Arbitru lanqas jahseb li kellha xi flus x'torbot il-bank ghal xi perjodu partikolari. Lanqas ipprezentat xi tip ta' prova li meta hi accettat il-polza hekk kif offruta lilha, hi garrbet xi tip ta' *opportunity loss*.

[11] *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life plc,* 25 ta' Marzu 2019
[12] P. 3

U, apparti minn dan, ir-rati citati ma kinux garantiti li jibqghu l-istess ghal hamsa u ghoxrin sena. Fuq kollox, wiehed ma jistax jinsa l-fatt li permezz ta' din il-polza, apparti l-element ta' kopertura fuq il-hajja, kellha c-cans li tikkontribwixxi ghat-tfaddil permezz ta' din il-polza, u dan b'ammont zghir kull sena ghal hamsa u ghoxrin sena shah.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha kien ta' aktar minn erbgha fil-mija[13] li, fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin bhala prodott ta' tfaddil bil-kapital garantit u, ghalhekk, dan ghandu wkoll jigi kkunsidrat.

Ghalhekk, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Aribtru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentatrici hija dik hawn indikata.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c.* thallas lill-ilmentatrici s-somma ta' elfejn, sitt mija u sitta u disghin Euro (€2,696) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €17,970.41[14] u, ghalhekk, thallasha s-somma kumplessiva ta' €20,666.41.

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

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

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[13] P. 110
[14] P. 8