

Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 001/2020

GH (l-ilmentatur)

vs

Eagle Star (Malta) Limited (C 104)

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tas-6 ta' Lulju 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur jissottometti li fil-11 ta' Jannar 2019, f'it granet biss qabel kienet ser timmatura l-polza, gie infurmat bil-miktub li *t-total maturity value* kien jammonta ghal €24,305.19, liema ammont kien ferm inqas minn dak originarjament ikkwotat lilu bhala '*estimated maturity value*'.

Stqarr li minkejja li gew skambjati diversi korrisondenzi bejnu u l-provditur tas-servizz, dan tal-ahhar ma pprezenta l-ebda spjegazzjoni sodisfacenti ghal dan in-nuqqas fil-valur.

L-ilmentatur insista li *t-total maturity value* m'ghandux ikun dak indikat lilu f'Jannar 2019, izda dak originarjament indikat fis-sena 1994, jigifieri, fil-mument li giet mibjugha lilu l-polza ilmentata.

Ghalhekk, hu qed jitlob lill-provditur tas-servizz sabiex minflok dak offrut, ihallas lilu l-ammont hekk kif indikat fl-'*estimated maturity value*' tal-14 ta' Jannar 1994, bl-imghax u l-ispejjez ikunu kontra l-istess provditur.

Ra t-twegiba tal-provditur tas-servizz:

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

1. Illi fl-ewwel lok, *Eagle Star (Malta) Limited* fl-ebda stadju ma kienet is-socjetà assikuratrici li harget il-polza in kwistjoni favur l-ilmentatur izda dejjem agixxiet biss ta' agent tas-socjetà assikuratrici li fil-fatt harget il-polza in kwistjoni u li dak iz-zmien kienet maghrufa bhala *Eagle Star Life Assurance Company Limited* u llum l-istess polza giet trasferita favur *Zurich Assurance Ltd*.
2. Illi fit-tieni lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi għall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni li huwa fl-ammont ta' Euro 24,305.19 ma kienx ekwivalenti għal dak li allegatament gie mwieghed lill-ilmentatur mis-*sales representative* maghruf bhala *Azzopardi & Azzopardi Ltd* (C 9460) (liema entità illum giet xolta) fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni.

Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru, fir-rigward tal-polza bin-numru 3521537, sabiex '*jordna lil Eagle Star (Malta) Limited sabiex ihallsu l-ammont skont kif indikat fl-estimated maturity value tal-14 ta' Jannar 1994 minflok dak offrut'* minghajr ma qatt isemmi esplicitament l-ammont li kien qed jippretendi li jithallas mis-socjetà esponenti għall-polza in kwistjoni. Minhabba f'hekk, is-socjetà esponenti tixtieq tirrelewa illi t-talba tal-ilmentatur hija ambigwa minhabba l-fatt li fl-istima tal-14 ta' Jannar 1994 hemm indikati zewg *estimated maturity values* u għalhekk mhuwiex car fuq liema ammont qed jibbaza l-ilment tieghu l-ilmentatur. Ovvjament, wiehed jista' jassumi illi qed jippretendi illi jircievi l-oghla ammont indikat fl-istima, cioè, Lm22,130 (Euro 51,549.02) u mhux dak li huwa aktar baxx mill-*actual maturity value*, cioè, Lm10,150 (Euro 23,643.14).

Però, din l-ambigwià fit-talba tal-ilmentatur u, għalhekk, minhabba dan in-nuqqas da parti ta' l-ilmentatur, is-socjetà esponenti thoss ruhha pregudikata sabiex taghmel difiza akkurata kontra l-allegazzjonijiet tal-ilmentatur.

Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentatur ma sofra l-ebda danni u għalhekk m'huwa dovut l-

ebda kumpens oltre l-*actual maturity value* fl-ammont ta' Euro 24,305.19 minhabba is-segwenti ragunijiet:

- a) Is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi s-*sales representatives* kienu obbligati johorgu l-istimi taghhom abbazi tal-*bonuses* li kienu qed jigu iddikjarati mill-Principal tas-socjetà esponenti (u b'assunzjoni illi l-istess *bonuses* ma jinbidlux matul il-perjodu tal-polza). Il-*bonuses* li kienu qed jigu iddikjarati kienu jigu ikkomunikati lis-*sales representatives*, inkluz *Azzopardi & Azzopardi Ltd*. Fil-fatt, *Azzopardi & Azzopardi Ltd* waslet ghall-istima taghha, li fiha hemm indikati zewg figuri bhala '*estimated maturity value*', billi bbazat il-kalkoli taghha fuq il-*bonus rates* li kienu iddikjarati fis-sena 1989 u 1992 rispettivament sabiex taghti ezempju tal-*maturity value* li seta' jithallas mal-maturità tal-polza in kwistjoni jekk wiehed jassumi illi l-*bonus rate* tas-sena 1989 jew tas-sena 1992 ma kinux ser jinbidlu matul is-snin;
- b) Proprju minhabba illi fl-istima tal-14 ta' Jannar 1994 hemm indikati zewg ammonti bhala *estimated maturity values* u ikkwalfikati bil-kliem '*'89 Declaration*' u '*'92 Declaration*' turi bic-car illi l-*bonus rates* kienu ivarjaw minn sena ghall-ohra u, ghalhekk, l-*estimated maturity value* ma setax kien garantit izda kienu biss kalkoli bbazati fuq il-*bonuses* iddikjarati ghas-sena 1989 u ghas-sena 1992 u bbazati fuq assunzjoni illi daww ir-rati ma jinbidlux.

Barra minn hekk, l-*estimated maturity value* ma setax kien garantit ukoll ghax mal-maturità tal-polza, huwa fid-diskrezzjoni tal-Principal sabiex jiddikjara jew le *terminal bonus*, li fin-natura tieghu huwa suxxettibbli ghal caqliq fis-suq u jista' jinbidel u jigi rtirat ghal kollox mill-Principal minghajr avviz.

Ghalhekk, wiehed ikun jaf jekk hux ser jithallas *terminal bonus* u f'liema ammont fuq polza meta timmatura l-istess polza u mhux qabel;

- c) Wiehed ma jistax jinjora l-fatt illi kien hemm fl-istima *estimated maturity value* li kien anqas mill-*actual maturity value*. Barra minn hekk is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentatur qabad u ddecieda illi jibbaza l-ilment tieghu fuq l-oghla ammont indikat bhala

estimated maturity value fl-istima meta la wiehed u lanqas l-iehor ma kien garantit;

- d) Kieku wiehed seta' jiehu l-*estimated maturity values* indikati fl-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, ifisser li l-*Estimated Maturity Value* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati dak iz-zmien u kif jinftiehm bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehd minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex, konvenjentement, l-ilmentatur jista' jivvanta l-pretensjoni infondata tieghu. Iz-zewg figuri indikati fl-istima in kwistjoni bhala *estimated maturity value* bl-ebda mod ma setghu kienu garantiti minhabba illi l-*actual maturity value* kien ser ikun affettwat mill-prestazzjoni tal-investment sottostanti;

Fil-fatt, fis-snin ricenti, il-prestazzjoni tal-investment kienet aktar baxxa u ghalhekk il-*bonus rates* kienu bdew nezlin mis-sena 1991 kif, fil-fatt, huwa rifless fl-istima in kwistjoni stess meta wiehed iqabbel l-*estimated maturity value* ikkalkulat fuq il-*bonus* tas-sena 1989 u l-*estimated maturity value* ikkalkulat fuq il-*bonus* tas-sena 1992;

- e) Is-socjetà esponenti tixtieq izzid illi l-polza in kwistjoni kienet intiza biex tinbiegh lil individwi bhalma huwa l-ilmentatur;
- f) Il-polza in kwistjoni inbieghet *ai termini* tar-regoli u prattika ta' dak iz-zmien illi inbieghet il-polza in kwistjoni;
- g) Is-socjetà esponenti u l-Principal taghha dejjem agixxew bl-akbar *bona fede vis-à-vis* l-assikurati taghhom f'kull stadju. Il-Principal tas-socjetà esponenti dejjem immanniggjat il-fond maghruf bhala 90:10 *With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloż taghha. L-immaniggjar tal-fond huwa taht skrutinju tal-*management* ezekuttiv u ta' l-*investment committees* tal-Principal tas-socjetà esponenti, taht skrutinju tal-attwarji, l-*Principles & Practices of Financial Management* kif ukoll taht skrutinju tal-*Prudential Regulation Authority* u l-*Financial Conduct Authority* fl-Ingilterra u l-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 l-Principal tas-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur ta' investment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

Id-diminuzzjoni fil-valur tal-*estimated maturity value* fl-ammont ta' Euro 51,549.02 (Lm22,130) ibbazat fuq il-*bonuses* li kienu gew iddikjarati fis-sena 1989 ghall-*actual maturity value* fl-ammont ta' Euro 24,305.19 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. L-istess jista' jinghad dwar iz-zieda fil-valur tal-*estimated maturity value* fl-ammont ta' Euro 23,643.14 (Lm 10,150) ibbazat fuq il-*bonuses* li kienu gew iddikjarati fis-sena 1992 ghall-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 24,305.19;

- h) Barra minn hekk, 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-investment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*. Fil-fatt, hemm *return* ta' 105.9% jew 3% kull sena ikkombinata fuq perjodu ta' 25 sena;
- i) Irid jinghad ukoll illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf 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-ilmentatur (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valur attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements*. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Barra mill-*Bonus Statements*, is-socjetà esponenti kienet ukoll tibghat ittra lill-assikurati taghha fejn tispjega fid-dettall dwar il-polza bhal dik in kwistjoni u l-fond fuq imsemmi. (Kopja ta' *Bonus Statement* u ittri li

kienu jintbaghtu lill-assikurati huwa hawn annessi u mmarkati bhala Dok. ES1 u ES2).

L-ittri mahruga jispjegaw b'mod car illi *l-maturity value 'is not guaranteed and what you actually receive at maturity can be higher or lower than the amount quoted'*;

- j) Irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investment, li hija s-suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. Fil-fatt, l-ammont li seta' kien garantit fuq il-polza in kwistjoni kien *is-Sum Assured* li kien jikkonsisti:

- i. mill-*Basic Assurance* fl-ammont ta' Lm4,370 flimkien mal-*bonuses* li kienu ddikjarati matul is-snin u dawk kienu jithallsu meta timmatura l-polza jew jekk l-ilmentatur kien imut; u
- ii. mill-*Convertible Assurance* fl-ammont ta' Lm5,000 minghajr *bonuses* fil-kaz ta' mewt qabel nofsinhar tad-data tal-maturità tal-polza (u dan flimkien mal-*Basic Assurance* fuq imsemmi).

Però, minhabba illi GH ma giex nieqes qabel ma mmaturat il-polza in kwistjoni, allura, dan l-ammont ma kienx dovut lil GH.

Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni jghid b'mod car illi:

*'This Policy witnesses that in consideration of the payment to EAGLE STAR Life Assurance Company LIMITED (hereinafter called 'the Company') of the first premium for the Assurance the particulars of which are stated in the First Schedule hereto and of the subsequent premiums if any to be paid as thereby provided the Company hereby grants the Assurance described in the said First Schedule and **will pay the Sum Assured** (enfasi mizjud) on the happening of the event(s) therein stated at its Principal Office in Malta.'*

Kopja tal-polza hija hawn annessa u immarkata bhala Dok. ES3). Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet il-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 24,305.19. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis ricenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investment siewi ghaliex minbarra l-'*Maturity Value*' hieles mit-taxxa, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja limhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari;

- k) Beneficcju iehor taht il-polza in kwistjoni kien il-fatt illi meta timmatura l-polza in kwistjoni, l-ilmentatur seta' jikkonverti dik il-*Convertible Assurance* f'*Continuing Policy* minghajr ma GH kellu ghalfejn jerga' jghaddi mit-testijiet medici li jkunu normalment rikjesti li jaghmel fil-kaz ta' hrug ta' poloz tal-assikurazzjoni fuq il-hajja.

Il-polza tieghu kienet tipprovdi li '*during the continuance of this assurance, upon payment on any yearly anniversary of the first premium due date or not later than noon on the conversion date of the appropriate premium at the Company's then current rate applicable to the then age of the Life Assured and upon production of this Policy for endorsement, this assurance shall upon proof of title but **without evidence of health being required** be converted into a Whole Life or an Endowment Assurance for the sum originally assured and either with or without profits such appropriate premium to be thereafter payable during the period of premium payment under the extended assurance in lieu of the original premium, the provisions of the Policy remaining in all other aspects unaffected*'.

Din hija karatteristika siewja ghaliex jekk is-sahha ta' GH kienet naqset minn meta hu jkun ha l-*Convertible Assurance*, hu jkun jista' xorta wahda jikseb *Continuing Policy*. Wiehed jaghzel *Convertible Assurance* biex izid is-*Sum Assured* fil-bidu tal-polza skont kemm jiflah ihallas jew jaffordja ghall-polza waqt li jzomm miftuh il-possibilità li jikkonvertiha f'*Continuing Policy* aktar tard minghajr ma jkun irid jiehu r-riskju li tkun inbidlet sahhtu. Permezz tal-ittra tas-socjetà esponenti datata 11 ta' Jannar 2019 (annessa mal-ilment), GH inghata l-ghazla illi sat-18 ta' Jannar 2019, jikkonverti l-*Convertible Assurance* f'*Continuing Policy*.

Però din il-konverzjoni ma kienet ezercitata minn GH u, ghalhekk, GH awtomatikament irrinunzja ghal din il-possibilità li jikkonverti l-*Convertible Assurance f' Continuing Policy*.

3. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq għall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 3521537, ma kienet inadempjenti jew kisret termini pattwiti bejn il-partijiet u, ghalhekk, m'għandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.¹

L-ilment ewlieni tal-ilmentatur jittratta l-fatt li meta l-polza in kwistjoni kienet ser timmatura, hu gie infurmat li s-somma offruta kienet ta' €24,305.19, li hija ferm inqas minn dik ikkwotata lilu fil-mument tal-bejgh bhala '*estimated maturity value*'.

Mill-banda l-oħra, il-provditur tas-servizz jgħid li t-talba tal-ilmentatur hija ambigwa minhabba li minkejja li l-istima tal-14 ta' Jannar 1994 tinkludi zewg *estimated maturity values*, mhuwiex car fuq liema ammont l-ilmentatur qed jibbaza t-talba tiegħu.

Qal ukoll li l-istima mahruga lilu mis-*sales representatives Azzopardi & Azzopardi Ltd*, kienet ibbazata fuq il-*bonus rates* li kienu ddikjarati fis-sena 1989 u 1992 rispettivament sabiex tagħti eżempju tal-*maturity value* li seta' jithallas mal-maturità, billi enfasizza ukoll li dan sar billi assumew li l-*bonus rates* ta' dawn is-snin imsemmija ma kinetx ser jinbidlu matul is-snin.

¹ Kap. 555, Art. 19(3)(b)

Dan filwaqt li sostna li minhabba li l-*estimated maturity values* riferuti bhala '89 Declaration' u '92 Declaration' huwa zewg ammonti differenti, hija indikazzjoni cara li l-*bonus rates* kienu jvarjaw minn sena għall-oħra u proprju għalhekk li l-*estimated maturity value* ma setax ikun garantit; filwaqt li ma setax ukoll ikun garantit minhabba li mal-maturità tal-polza, huwa fid-diskrezzjoni tal-Principal jiddikjarax *terminal bonus* jew le.

Biex jasal għad-decizjoni jekk l-ilment huwiex gust, ekwu u ragonevoli, l-Arbitru jrid jara xi provi tressqu quddiemu, jizen il-verzjonijiet tal-partijiet u jqis il-fatti partikolari tal-kaz.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

Fl-*affidavit*² tiegħu, l-ilmentatur iddikjara li r-raguni principali għalfejn hu xtara din il-polza kienet sabiex, hekk kif jispicca jahdem, din timmatura u, eventwalment, jiehu l-flus li fil-mument tal-bejgh kienu qalulu li ser jiehu.

Stqarr li dak iz-zmien kien għadu fl-ewwel snin taz-zwieg tiegħu, meta habbat il-bieb, u rapprezentanta ta' *Azzopardi Insurance Consultancy* li, imbagħad, saru *brokers*, bdiet thajjru sabiex jagħmel il-polza in kwistjoni. Qal li din kienet qaltlu li meta tagħlaq il-polza kien ser jiehu somma li kienet tammonta għal '... *Lm22,130 approximately*', li din kienet anke giet miktuba fuq il-ftit karti li kienet hallietlu.

Sostna li din l-istess somma tidher fuq zewg dokumenti li kienu gew mogħtija lilu sabiex jithajjar jidhol għal dan l-investment. Qal li ghogbitu l-idea li meta jigi biex jiehu l-pensjoni kien ser jiehu din is-somma mwieghda, aktar u aktar, meta kien għadu qed jibda l-hajja mizzewga.

L-ilmentatur tenna li gew mghoddija lilu disa' karti, fejn wahda minnhom, li hija datata 14 ta' Jannar 1997, u li fiha hemm ukoll indikata s-somma ta' *Lm22,130* imsemmija, hija wkoll iffirmata mir-rapprezentanta innifisha.

Hu insista li:

*'Dwar riskji jew affarijiet oħra ma kienet qaltli assolutament xejn, li qaltli biss huma s-somma approximately li jiena kont ser nigbor.'*³

² A fol. 47

³ *Ibid.*

Qal ukoll li minhabba li la hu u lanqas martu ma jifhmu, halla kollox f'idejn ir-rapprezentanta li kienet l-esperta f'dan il-kaz. Tant hu hekk li, ghalkemm kienu jircievu *statements* regolari, hu kellu '*...mohhi mistrieh illi skont kif kienet qaltli ta' Azzopardi Investments kelli stima ta' somma li jiena kont ser naqbad f'idejja hekk kif timmatura l-polza.*'⁴

Dan filwaqt li sostna li dwar riskju ma gie msemmi xejn u dan kif inhu evidenti mid-dokumenti moghtija lilu li gew anke esebiti.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq biss l-*affidavit*⁵ ta' Malcolm Cachia, *Executive Director*, fi hdan il-kumpanija.

Ix-xhud beda billi qal li l-polza in kwistjoni li giet mixtrija tramite Jennifer Azzopardi ta' *Azzopardi Insurance Consultancy*, hija tat-tip *With Profits Life Assurance* u *Convertible Assurance*, u saret ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena.

Hu ta spjegazzjoni dettaljata dwar il-mod kif tahdem il-polza ilmentata. Enfasizza fuq il-fatt li l-ammont li seta' kien garantit fuq il-polza kien is-*Sum Assured* li kien jikkonsisti fil-*Basic Assurance* fl-ammont ta' Lm4,370 flimkien mal-*bonuses* iddikjarati tul is-snin, liema ammont kien jithallas mal-maturità tal-polza jew f'kaz ta' mewt tal-ilmentatur, kif ukoll il-*Convertible Assurance* fl-ammont ta' Lm5,000 li kien jithallas lill-eredi tal-ilmentatur mal-mewt tieghu qabel nofsinhar tad-data tal-maturità tal-polza.

Izda minhabba li l-ilmentatur ma giex nieqes qabel ma mmaturat il-polza, allura, l-ammont ahhari ma kienx dovut lilu u, ghaldaqstant, mal-maturità tal-polza, l-ammont dovut kien dak taht il-parti tal-polza maghrufa bhala *Endowment Assurance with Profits*.

Ix-xhud stqarr kif din l-istess parti kienet maghmula kemm mill-assikurazzjoni fuq il-hajja kif ukoll kien fiha element ta' investiment permezz tal-hlas ta' *bonuses* li kienu jigu ddikjarati kull sena. Fil-fatt, il-*maturity value* li l-provditur tas-servizz kien dispost li jhallas kien jikkonsisti fl-ammont ta' Euro 10,179.36 li jirrapprezenta s-*sum assured*, Euro 3,217.73 li jirrapprezenta *declared annual*

⁴ *Ibid.*

⁵ *A fol. 78*

reversionary bonus u Euro 10,908.10 li jirrapprezenta l-*final/terminal bonus* fuq il-maturità tal-polza.

Filwaqt li sostna li whud mid-dokumenti sottomessi mill-ilmentatur ma kinux relevanti fil-kaz tal-polza in kwistjoni, Cachia enfasizza l-mod kif kienet tinhareg stima fejn stqarr li Azzopardi, li bieghet il-polza lill-ilmentatur, kienet obbligata li tohrog l-istimi a bazi tal-*bonuses* dikjarati mill-provditur tas-servizz b'assunzjoni li l-istess *bonuses* ma jinbidlux matul il-perjodu tal-polza.

Fil-fatt, l-istima ta' Jannar 1994, moghtija lill-ilmentatur, kienet ibbazata fuq il-*bonus rates* tas-sena 1989 jew 1992, u li dawn ma kinux ser jinbidlu matul is-snin. Ikkonferma li ghalhekk, din l-istess stima tindika zewg ammonti bhala *estimated maturity values* fejn turi bic-car li l-*bonus rates* kienu jvarjaw minn sena ghall-ohra u, ghalhekk, l-*estimated maturity value* ma setax kien garantit.

Dan minbarra li dan ma setax ikun garantit peress li mal-maturità, huwa fid-diskrezzjoni tal-Principal jekk jigix iddikjarat *terminal bonus* jew le.

Ix-xhud irrimarka ukoll kif, minkejja li l-ilmentatur qieghed jirreferi ghas-somma ta' Lm22,130 indikata fl-istima tal-14 ta' Jannar 1994, l-*estimated maturity value* l-iehor indikat f'din l-istess stima u li huwa fl-ammont ta' Lm10,150 (€23,643.14) huwa inqas mill-*actual maturity value* fl-ammont ta' Euro 24,305.19.

Qal ukoll li Azzopardi pprovdiet informazzjoni korretta dwar il-polza in kwistjoni permezz ta' Dok. FG7 ipprezentat mill-ilmentatur innifsu u li huwa intitolat bhala '*Benefits of Endowment Policies*'. Fost dawn il-beneficcji, kien hemm il-fatt li '*Maturity value/life cover always exceeds premium invested*' fejn, fil-fatt, l-ilmentatur ircieva hafna aktar mill-*premium* li kien hallas u li kien jammonta ghal Euro 13,927.32 u, ghalhekk, il-weghda tal-provditur tas-servizz twettqet ghax ghamel gwadann ta' Euro 10,377.87.

Stqarr kif id-diminuzzjoni fil-valur tal-*estimated maturity value* fl-ammont ta' Euro 51,549.02 (Lm22,130) ibbazat fuq il-*bonuses* li kienu gew iddikjarati fis-sena 1989 ghall-*actual maturity value* fl-ammont ta' Euro 24,305.19 ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investment u tal-fond imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza.

Fost affarijiet ohra, Cachia indika ukoll kif il-provditur tas-servizz dejjem zamm lill-ilmentatur mgharraf b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-

imghax li kienu qed jigu kkreditati lill-polza *de quo* billi fornietu bil-valuri attwali tal-polza permezz tal-*Bonus Statements*, li izda jidher li hu ma kienx jaghtihom importanza jew jaghti kashom.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni, jew in-nuqqas taghha, moghtija lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh tal-polza, u l-eventwali aspettattiva dwar is-somma li l-ilmentatur kien qed jistenna li jircievi mal-maturità a bazi ta' din l-istess informazzjoni.

Ghalhekk, l-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodott u jara jekk, fil-fatt, intlahqax l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur, u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.⁶

Fir-rigward tal-bejgh ta' din il-polza, l-Arbitru ghandu biss il-verzjoni tal-ilmentatur. Minkejja li ghall-provditur tas-servizz gie sottomess *affidavit* dettaljat ta' Malcolm Cachia, hu stess stqarr li:

*'Naqbel li waqt li sar dan il-kuntratt originali, ma kontx prezenti.'*⁷

Dan ghalhekk ifisser li l-verzjoni tieghu certament ma tistax titqies bhala dik deciziva **fir-rigward tal-mod kif giet mibjugha din il-polza.**

Barra minn hekk, ghalkemm l-ilmentatur ma ftakarx l-isem tal-persuna li bieghetlu l-polza, Cachia iddikjara li din kienet Jennifer Azzopardi ta' *Azzopardi Insurance Consultancy*, li l-provditur tas-servizz ma ressaqhiex bhala xhud.

Ix-xhud jghid li hu xehed mid-dokumenti u ma kienx ikkonsulta ma' Jennifer Azzopardi dwar kif sar il-bejgh tal-polza.⁸

Ghaldaqstant, fir-rigward partikolari tal-mod kif inbieghet din il-polza, l-Arbitru ghandu biss il-verzjoni tal-ilmentatur li ma giet fl-ebda hin kontradetta minn min bieghlu l-polza ghax ma tressaqx bhala xhud.

⁶ KAP. 555, Art. 19(3)(c)

⁷ A fol. 85

⁸ A fol. 86

Fl-*affidavit*⁹ tieghu, l-ilmentatur stqarr li meta r-rapprezentanta ta' *Azzopardi Insurance Consultancy* marret id-dar tieghu u bdiet thajru sabiex jaghmel il-polza ilmentata, hi qaltlu li:

*'... meta taghlaq l-assikurazzjoni kont ser niehu s-somma li skont il-kalkoli li urietni u li hadmet hi stess u anke kitbitli fuq il-ftit karti li hallietli taghha kienet tammonta ghal Lm22,130 approximately.'*¹⁰

Insista li din l-istess somma tidher anke fuq zewg dokumenti minn dawk li ghaddietlu u li bihom ukoll hajritu jaccetta dak offrut lilu. Fil-fatt, enfasizza ukoll kif ir-rapprezentanta ghaddietlu disa' karti, li hu pprezenta mal-*affidavit* tieghu (u li gew immarkatai bhala Dok FG1-FG9), fejn dokument minnhom, datat 14 ta' Jannar 1997, u anke iffirmit minnha stess, jindika s-somma msemmija ta' Lm22,130.

Izda, b'referenza ghal dawn l-istess dokumenti pprezentati mill-ilmentatur, gie irrimarkat mill-provditur tas-servizz illi dawn mhumiex kollha relevanti ghall-polza in kwistjoni. Dan minhabba illi, fost ohrajn, dokumenti minnhom huma mahruqa minn *Azzopardi Insurance Brokers Limited* (C16045), liema kumpanija giet inkorporata wara li giet mibjugha l-polza lill-ilmentatur, filwaqt li dokument iehor huwa mahrug minn *Middlesea Valletta Life Assurance Co. Ltd* u datat 5 ta' Marzu 1999, jigifieri, wara li l-polza dahlet fis-sehh.

B'referenza ghal dan, Malcolm Cachia iddikjara illi:

*'... Dok. FG5, FG6, FG8, u FG9 m'humiex relevanti ghall-ilment in kwistjoni.'*¹¹

Meta, fil-kontroezami, l-ilmentatur gie mistoqsi dwar dawn l-istess dokumenti, jidher li ma kienx konxju dwar dak irrimarkat mill-provditur tas-servizz, u kontinwament insista li hu dejjem kellu x'jaqsam ma' *Azzopardi Insurance*, li d-dokumenti gew moghtija lilu fil-mument li iffirma l-kuntratt, filwaqt li stqarr li *'... insurance kelli wahda, din biss.'*¹²

L-Arbitru ra dawn id-dokumenti sottomessi u anke innota r-rimarki tal-provditur tas-servizz. Filwaqt li mhux ser jidhol fil-mertu ta' x'dawn id-dokumenti

⁹ A fol. 47

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ A fol. 79

¹² A fol. 67

jirraprezentaw u jekk huwiex minnu li dawn gew moghtija kollha kemm huma lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh jew le kif, fil-fatt, stqarr hu stess, l-Arbitru jinnota li dawn id-dokumenti m'ghandhom x'jaqsmu xejn mal-kaz u mhux ser jikkunsidrahom u ser jikkonsidra biss Dok. FG1 – Dok. FG4, kif ukoll Dok FG7.

Wiehed mid-dokumenti pprezentati, precizament, Dok. FG3,¹³ jinkludi zewg ghazliet.

L-ilmentatur stqarr:

*'... Qed jinghad li Azzopardi ipprezentatli zewg options u jien ghazilt Option 2, nghid li ghazilt il-polza ghal xi 20 sena.'*¹⁴

L-ilmentatur stqarr li hu ghazel *Option 2* li, skont Dok FG3, kienet tikkonsisti f'*sum assured* li tammonta ghal Lm9,370, it-terminu kien ghal tletin sena (2. *Term 30 years*), l-ammont totali ta' *premium* imhallas tul iz-zmien kellu jammonta ghal Lm6000 (3. *Approx total premium paid throughout the years Lm240*25=Lm6,000*), filwaqt li nghata zewg *estimated maturity values* meta jaghlaq is-sittin sena li kienu jammontaw ghal Lm10,150 (*tax free*) u Lm22,130 (*tax free*), liema figuri gew immarkati bhala '*92 Declaration*' u '*89 Declaration*' rispettivament.

Kif digà saret referenza aktar kmieni, l-ilmentatur insista li fil-mument tal-bejgh is-somma li giet imwieghda li tinghata lilu mal-maturità kienet tammonta ghal Lm22,130, kif anke giet miktuba fuq xi dokumenti li gew moghtija lilu. Id-dokument FG3¹⁵ jinkludi proprju dan.

Apparti '*Option No.1*' u '*Option No. 2*', dan id-dokument **jinkludi wkoll diversi numri miktuba bl-idejn.**

L-Arbitru jinnota li fil-parti t'isfel ta' dan id-dokument hemm miktub '*22,130 approx*', flimkien ma' figuri ohrajn. L-Arbitru jinnota wkoll li t-'*22,130*' kien wiehed mill-'*estimated maturity values*' ikkwotati kemm f'dan id-dokument kif ukoll fil-*quotation*.

¹³ A fol. 51

¹⁴ A fol. 68

¹⁵ A fol. 51

L-istess '22,130 approx' giet anke miktuba f' dokument iehor, Dok FG2,¹⁶ li huwa intitolat '*Simplified version of how an endowment policy operates*'.

Bla dubju, din il-kitba hija konsistenti mad-dikjarazzjoni tal-ilmentatur meta qal:

*'... meta taghlaq l-assikurazzjoni kont ser niehu s-somma li skont il-kalkoli li urietni u li hadmet hi stess u anke kitbitli fuq il-ftit karti li hallietli taghha kienet tammonta ghal Lm22,130 approximately.'*¹⁷

Il-provditur tas-servizz argumenta li minkejja li l-ilmentatur gie moghti zewg '*estimated maturity values*' – l-hekk riferuti bhala '*'92 Declaration*' u '*'89 Declaration*', dan tal-ahhar qed jibbaza l-ilment tieghu fuq l-oghla ammont indikat, u dan anke meta l-*maturity value* li gie attwalment offrut lilu (€24,305.19) hu oghla minn wiehed minn dawn l-*estimated maturity values* li kien jammonta ghal Lm10,150 (€23,643.14). Dan tal-ahhar huwa l-figura relatata mal-hekk referuta bhala '*'92 Declaration*'.

Izda, l-Arbitru huwa moralment konvint li, kif jidher mill-figuri miktuba bl-idejn mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, l-enfasi biex isir il-bejgh kienet fuq is-somma ta' Lm22,130. F'DOK FG m'hemmx referenza ghas-somma l-ohra li ghazel li jibbaza l-argumentazzjoni tieghu il-provditur tas-servizz anke fin-nota ta' sottomissjonijiet tieghu.

Ghaldaqstant, huwa verosimili li r-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz ghazlet l-oghla figura fuq DOK FG2¹⁸ peress li mqabbla mal-figura l-ohra hi ferm aktar vantaggjuza u, ghalhekk, setghet aktar thajjar lill-ilmentatur jixtri l-polza.

Ix-xhud tal-provditur tas-servizz, Malcolm Cachia, jaghti spjegazzjoni dettaljata ta' kif tahdem *endowment policy* u kif jigu stabbiliti l-*bonuses*, izda din l-ispjegazzjoni kellha tinghata lill-ilmentatur, f'lingwa li jifhimha, fid-data tal-bejgh u mhux tissemma' issa bhala forma ta' difiza. Il-provditur tas-servizz ma gab l-ebda prova li fil-mument tal-bejgh l-ilmentatur inghata din l-ispjegazzjoni. Mid-dokumenti esebiti jidher car li l-enfasi saret fuq il-figuri u, speċjalment, fuq l-oghla figura kif jirrizulta mill-kitba bl-idejn tar-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz kif 'il fuq imsemmi.

¹⁶ A fol. 50

¹⁷ A fol. 47

¹⁸ A fol. 50

Galadarba l-provditur tas-servizz stess jghid li l-*bonuses* setghu ivarjaw u, bhala ezempju, jsemmi l-istimi tal-‘89 u tan-92’, dan kellu jigi spjegat bl-aktar mod car lill-ilmentatur waqt il-bejgh, l-aktar meta l-polza kienet qed tinbiegh ghal perjodu twil ta’ 25 sena

Barra minn hekk, minkejja li kontinwament qed tigi uzata l-kelma ‘*estimated*’ fir-rigward tal-*maturity values* ikkwotati, meta tinghata harsa lejn id-dokumentazzjoni moghtija lill-ilmentatur, fl-ispjegazzjoni tar-rapprezentanta lill-ilmentatur, gie enfasizzat, ghax anke giet miktuba bl-idejn, li s-somma li hu kellu jircievi kienet ta’ bejn wiehed u iehor Lm22,130 – ‘*approx 22,130*’. Hawn l-ilmentatur bena l-aspettattiva tieghu li l-ammont li kellu jircievi kellu jkun ta’ bejn wiehed u iehor dak l-ammont.

Ghalhekk ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz bena aspettattiva ta’ somma li kienet attraenti ghall-ilmentatur fid-data tal-bejgh u din l-aspettattiva kellha tigi rispettata.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija f’din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilmentatur huwa gust, ekwu u ragonevoli u qed jilqghu sakemm dan huwa kompatibbli ma’ din id-decizjoni.¹⁹

Kumpens

F’kazijiet precedenti, l-Arbitru enfasizza l-fatt li jekk wiehed kellu jara x’inhom t-tifsira ordinarja tal-kelma *approximately*, (li ‘*approx*’ uzata fid-dokument moghti lill-ilmentatur hija t-taqisira taghha), fil-*Cambridge Dictionary* din giet definita bhala ‘*close to a particular number or time although not exactly that number or time*’.²⁰

Dan gie anke ikkonfermat mill-Qorti tal-Appell, meta iddikjarat illi:

‘Tali aspettattiva giet ukoll rinforzata bl-uzu tal-kelma “approximately”, kelma li tindika li ma kellux ikun hemm avarija kbira bejn l-ammont stmat u l-“maturity value” effettiv.’²¹

¹⁹ KAP. 555, Art. 19 (3)(b)

²⁰ Verzjoni online <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/approximately>

²¹ *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life plc*, QA (Inf), 25/03/2019

F'dan il-kaz, kif muri aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru huwa konvint li fil-mument tal-bejgh, l-ilmentatur gie mwieghed is-somma ta' Lm22,130 u mkien ma gie ppruvat bil-maqlub.

Ghaldaqstant, ghal dak li huwa kumpens, galadarba s-somma ta' Lm22,130 giet indikata bhala wahda **approssimattiva**, l-Arbitru jifhem li ghalhekk din ma kinitx wahda preciza, izda, kif anke giet spjegata d-definizzjoni ordinarja li konsumatur jista' jifhem, approssimattiva tfisser li din tqarreb lejha, u mhux kif kienet is-somma offruta lill-ilmentatur meta mmaturat il-polza. Zgur li €24,305.19²² offruti lill-ilmentatur ma jqarrbux lejn Lm22,130 (€51,519.02) u, ghalhekk, certament li mhix somma approssimattiva.

L-Arbitru jista' jasal ghal somma approssimattiva skont dak li fil-kuxjenza tieghu ihoss li huwa ekwu, gust, u ragonevoli, u qieghed ghalhekk jiffissaha ghall-ammont ta' tlieta u erbghin elf, tmien mija u sittax-il ewro (€43,816).

Ghaldaqstant, l-Arbitru qed jordna lil *Eagle Star (Malta) Limited* thallas is-somma ta' €43,816 lill-ilmentatur.

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

L-ispejjez ta' din il-procedura huma ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg

Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

²² Actual maturity value – A fol. 3