**Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji**

**Kaz Nru. 005/2019**

**MK u KK (l-ilmentaturi)**

**vs**

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

**(il-provditur tas-servizz)**

**Seduta tas-17 ta' Marzu 2020**

**L-Arbitru,**

**Ra l-ilment** fejn l-ilmentaturi ilmentaw li l-provditur tas-servizz naqas mill-obbligi tieghu minhabba li mhux qed jonora l-kuntratt.

Huma sahqu li f'Jannar 1999 xtraw polza ghal perjodu ta' 20 sena fejn intrabtu li b'sagrificcju jhallsu s-somma ta' Lm500 (€1,165) kull sena, filwaqt li l-MSV intrabtu li fl-ahhar tal-perjodu jaghtuhom is-somma ta' Lm25,169 (€58,643). L-ilmentaturi tennew li huma fdaw lill-provditur tas-servizz bi flushom sabiex jinvestuhom bil-ghaqal u bl-ahjar mod possibbli, izda, minkejja li huma onoraw il-kuntratt sal-ahhar, huma jhossu li l-MSV naqsu mill-obbligi taghhom ghax mhux qed jonoraw il-kuntratt u, ghaldaqstant, ihossu li m'ghandhomx ibatu finanzjarjament fin-nuqqas ta' haddiehor.

Indikaw li minflok is-somma miftiehma ta' €58,643, il-provditur tas-servizz irid ihallas biss l-ammont ta' €34,563.

Ghaldaqstant, huma qed jippretendu li l-MSV jonoraw il-kuntratt sal-ahhar u jhallsu l-ammont miftiehem ta' Lm25,169 ekwivalenti ghal €58,643.

**Ra t-twegiba tal-provditur tas-servizz:**

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

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq taghmel referenza ghall-Artikolu 21(1)(b) tal-Att Dwar l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta) li jghid hekk kif gej:

   '*L-Arbitru ghandu jkollu l-kompetenza li jisma' lmenti skont il-funzjonijiet tieghu taht l-artikolu 19(1) fir-rigward tal-imgiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju li tkun sehhet **<u>fl-ewwel ta' Mejju 2004 jew wara</u>**; izda ilment dwar imgiba li tkun sehhet qabel id-dhul fis-sehh ta' dan l-Att ghandu jsir lill-Arbitru sa mhux aktar tard minn sentejn minn meta dan il-paragrafu jidhol fis-sehh.*'

   Minn dan l-Artikolu johrog car illi l-Arbitru ghandu kompetenza li jisma' ilmenti fir-rigward tal-imgiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju li tkun sehhet fl-1 ta' Mejju 2004, jew wara, basta fir-rigward ta' imgiba li tkun sehhet bejn l-1 ta' Mejju 2004 u t-18 ta' April 2016, l-ilment isir fi zmien sentejn mit-18 ta' April 2016.

   Minhabba illi l-polza in kwistjoni giet mibjugha fis-sena 1999, u jidher illi hemm vertenza dwar l-imgiba tas-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-istess polza, kif spjegat fit-Taqsima D tal-ilment, l-Arbitru huwa inkompetenti sabiex jisma' u jiddeciedi l-mertu dwar dik l-imgiba u, ghalhekk, ghandu jiddikjara ruhu inkompetenti biex jiddeciedi din il-kawza dwar dawn il-punti fl-ilment.

2. Illi fit-tieni lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 46491N ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' Euro58,643 (Lm25,169) fir-rigward tal-polza bin-numru 46491N.

   F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentaturi sofrew xi danni u

ghalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur taghha, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta’ kumpens dovut lilhom ma jistax ikun dak li hi qeghdin jitolbu fit-Taqsima D tal-ilment.

Dan qed jinghad minhabba illi fl-ewwel lok, l-ammont li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi huwa ibbazat fuq iz-zewg *quotations* li nhargu fir-rigward tal-polza in kwistjoni u, *cioè*, wahda fid-9 ta’ Jannar 1999 minn *Bank of Valletta* (BOV) (hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1) u ohra fl-14 ta’ Jannar 1999 mis-socjetà esponenti (hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV2), li huma fis-sustanza identici, kopja ta’ liema gew ipprezentati flimkien mal-ilment. Iz-zewg *Quotations*, kif l-isem jindika, huma biss **stimi** (*estimate* jew *illustration)* li saru fiz-zmien meta l-ilmentaturi kienu qed jixtru l-polza *de quo.*

Fit-tieni lok, kieku wiehed seta’ jiehu l-ammont tal-imsemmija stimi sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura, jfisser li l-*Estimated MAturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu 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-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondanti taghhom.

Il-kwotazzjonijiet li gew moghtija l-ilmentaturi fil-bidu tal-polza in kwistjoni, kienu ibbazati fuq ir-rati ta’ qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *“Estimated Maturity Values”* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta’ investiment u c-cirkostanzi ta’ dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Mill-bidu nett, is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi l-ilmentaturi kienu jafu x’kienu qed jixtru u partikolarment illi parti mill-*premium* imhallas minnhom kien ser jigi investit u dan kif jirrizulta mill-ilment taghhom stess meta jghidu illi *“Ahna avdajnilhom bil-flus taghna biex jinvestuhom bil-ghaqal u bl-ahjar mod possibbli.”*

Fil-fatt, **is-soċjetà esponenti tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u, *cioè,* qabel il-ħruġ tal-polza fil-mument tal-ħruġ tal-*quotations*, fil-mument tal-ħruġ tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-ħruġ tal-polza in kwistjoni.**

Fil-fatt, flimkien mal-quotation datata 9 ta' Jannar 1999 (Dok. MSV1) (u, *cioè*, qabel ma ħarġet il-polza) kien hemm anness ***"IMPORTANT NOTES"*** li ġew iffirmati mill-ilmentaturi stess fid-9 ta' Jannar 1999 u jipprovdu dan li ġej:

*"The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end. **Depending on the performance of the company, bonus rates may go down as well as up**."*

In oltre, l-istess *Important Notes* jgħidu illi:

*"Depending on the its profits experience Middlesea Valletta Life Assurance Company Limited **may**, after the Policy's TENTH year and ten years' full premia have been paid, decide to allocate from time to time a terminal Bonus in addition to other declared bonuses ... A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrendered. **However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether."***

L-istess *Important Notes* ikomplu jipprovdu illi *"The quotation is provided for **illustration purposes only and does not confer any rights**."*

Imbagħad, l-ilmentaturi ġew ipprovduta mill-BOV bid-dokument magħruf bħala ***Statement of Compliance*** li ġie iffirmat mill-ilmentaturi ftit ġranet wara li nħarġet il-*Quotation* mill-BOV u, *cioè,* fil-11 ta' Jannar 1999 (però, ftit ġranet qabel ma ħarġet il-polza) liema dokument qed jiġi hawn anness u mmarkat bħala Dok. MSV3.

Dan id-dokument jipprovdi, fost affarijiet oħra, illi:

*"**The quotation which I/we have received only contains estimates based on the continued attainment of the current performance by Middle Sea***

***Valletta Life Assurance Company Limited and such estimates are not guaranteed by Middle Sea Valletta Assurance Company Limited, the Bank or any of its employees. I/we have also been warned that the past performance is not a guide to future performance.”***

Barra minn hekk, fil-11 ta' Jannar 1999, **l-ilmentaturi iffirmaw ukoll dokument maghruf bhala *“Product Information”* fejn hemm spjegat, fost hafna affarijiet, kif jigu ikkalkolati u mhallsa il-*Policy Bonuses*.**

Dan id-dokument jispjega illi: *“With Profits policies **may** earn Reversionary and Terminal Bonuses. The method of calculation is as follows:*

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

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

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

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

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

Kopja tad-dokument maghruf bhala *“Product Information”* qed jigi hawn anness u mmarkat bhala Dok. MSV4.

Mal-*Quotation* tas-socjetà esponenti datata 14 ta' Jannar 1999 (Dok. MSV2) kien hemm ukoll anness “*IMPORTANT NOTES*” li huma fis-sustanza

bhall-*IMPORTANT NOTES* li kienu annessi mal-*quotation* tal-BOV (Dok. MSV1).

Però, tipprovdi ukoll illi:

*"**The Company's*** (i.e. MSV) ***continued bonus policy is that bonus rates should reflect the returns actually earned on the underlying investments, supplemented by the value added from the profits of non-profit business ... Investment returns can go down as well as up and therefore past performance is not necessarily a guide to the future."***

Fil-fatt, fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjonijiet li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u, ghalhekk, agixxiet *in bona fede*.

In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi hija dejjem immanniggjat l-*MSV With Profits Fund* u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-ilmentaturi qed jallegaw illi s-socjetà esponenti ma investitx il-flus tal-ilmentaturi bil-ghaqal u bl-ahjar mod possibbli. Dan ma jistax ikun korrett minhabba illi l-immaniggjar tal-fond in kwistjoni huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*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 caqlieq 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 tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

Barra minn hekk, il-valur indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi bl-ebda mod ma qatt gie deskritt li kien garantit kif fil-fatt gia gie spjegat fis-suespost. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investiment u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh il-polza in kwistjoni; b'dan però, illi jekk wiehed jaghmel analizi dettalljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*. Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu *gross rate of return* ta' 4.12% meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premium* u l-*maturity value*.

Fil-fatt, irid jinghad illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi 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-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*, li kopja ta' uhud minnhom gew annessi mal-ilmenti. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena.

Ghandu jigi innotat illi 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.

In oltre, apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Quotations* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, **<u>l-*Important Notes* annessi *mal-Quotations*</u>** (kif gia fuq spjegati) u l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll il-*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.

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

F'dan ir-rigward irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurati matul il-kors tal-perjodu tal-istess poloz, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi *"a medium-term tax efficient investment"*, pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz tal-polza in kwistjoni kien l-ammont ta' Lm8,319 (Eur19,378).

Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (vide Dok. MSV5) jghid b'mod car illi:

*"The **<u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)</u>*** (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 ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro34,563.25 fil-kaz tal-polza in kwistjoni.

Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra l-*"Maturity Value"* hieles mit-taxxa, il-polza in kwistjoni ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

Fil-kuntest tal-*maturity value*, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi dan l-ammont jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Fil-*Policy Schedule* tal-polza in kwistjoni, li qed tigi hawn annessa ma' din ir-risposta u mmarkata bhala Dok. MSV5, fir-rigward tal-*investment premium*, jinghad espressament illi *"In respect of each premium paid, Lm472.78 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **may** be declared by the Company from time to time*."

Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium*, fl-ammont ta' Lm472.78 fis-sena fir-rigward tal-polza in kwistjoni, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro22,025.62 (Lm9,455.60) kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit.

3. Illi fit-tielet lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi gew ipprezentati bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolament tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentaturi stess fil-11 ta' Jannar 1999. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsibha mill-gdid u jekk ikun jixtieq, jerga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn 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-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz, tant li, imbaghad, intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza in kwistjoni iffirmat mill-ilmentaturi li qed jigi immarkat bhala Dok. MSV 6.

4. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, *cioè,* fir-rigward tal-polza bin-numru 46491N, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentaturi fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilhom sabiex jiehdu d-decizjoni taghhom sabiex jidhlu ghall-kuntratt in kwistjoni; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

**Sema' lill-partijiet**

**Ra l-atti kollha tal-kaz**

**Jikkonsidra**:

**Eccezzjoniji Preliminari:**

L-ewwel eccezzjoni hi dwar il-kompetenza tal-Arbitru *ai termini* tal-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta. Il-provditur tas-servizz jghid li galadarba il-polza inbieghet fis-sena 1999, u jidher li l-ilment huwa dwar il-mod kif inbieghet, allura, l-Arbitru m'ghandux kompetenza.

Però, l-ilmentaturi mhux biss qed jilmentaw dwar il-bejgh tal-polza izda qed jghidu li meta l-polza kienet ser timmatura fl-14 ta' Jannar 2019, gew infurmati mill-provditur tas-servizz li kienu qed joffrulu somma ferm anqas minn dik indikata fil-mument tal-bejgh. Ghalhekk, l-ilment huwa bazikament li l-provditur tas-servizz ma kienx zamm kelmtu u kien qed joffrilhom somma ferm inferjuri u,

ghalhekk, l-ilment huwa fil-konfront tal-imgiba tal-provditur tas-servizz kemm fil-mument tal-bejgh u, daqs, jekk mhux aktar, meta f'Dicembru 2018 il-provditur tas-servizz offrielhom somma inferjuri ghal dik li skont huma kienet miftehma maghhom.

Dwar din l-eccezzjoni, l-Arbitru jinnota li l-provditur tas-servizz jaghmel biss referenza ghall-Artikolu 21(1)(b), izda, dan il-kaz ma jinkwadrax ruhu biss f'dan is-subartikolu. Dwar kompetenza tal-Arbitru, il-legizlatur ipprovda wkoll fis-subartikolu '1(c)' u '1(d)' tal-istess Artikolu 21.

Fl-Artikolu 21(1)(c), il-Kap. 555 jipprovdi sitwazzjoni fejn l-imgiba tal-provditur tas-servizz tkun kompletament sehhet wara d-dhul fis-sehh tal-Kap. 555 u, f'dak il-kaz, l-ilmentatur irid ikun ressaq l-ilment mal-provditur tas-servizz sa zmien sentejn minn meta seta' jinduna bl-imgiba tal-provditur tas-servizz.

Izda l-legizlatur jikkontempla wkoll it-tielet xenarju fejn l-imgiba tal-provditur tas-servizz tkun wahda kontinwata.

Fil-fatt, l-Artikolu 21(1)(d) jipprovdi dan li gej:

*'Ghall-fini ta' dan is-subartikolu, imgiba li tkompli fix-xorta ghandha tigi prezunta li tkun sehhet fiz-zmien meta tkun waqfet, u imgiba li tkun tikkonsisti minn serje ta'atti jew ommissjonijiet ghandha tigi prezunta li tkun sehhet meta l-ahhar minn dawk l-atti jew ommissjonijiet ikunu sehhu'.*

F'dan il-kaz, l-ilmentaturi qed jissottomettu li filwaqt li kien qed isir il-bejgh huma gew imwieghda somma partikolari, izda l-provditur tas-servizz naqashom ukoll, jekk mhux l-aktar, meta ma zammx kelmtu u offrielhom somma ferm inferjuri fid-data tal-maturità, jigifieri fl-14 ta' Dicembru 2019. Dan ifisser li n-nuqqas *o meno* tal-provditur tas-servizz kien wiehed kostanti u, filwaqt li kien hemm nuqqas waqt il-bejgh tal-polza, il-qofol tal-imgiba tal-provditur tas-servizz sehhet fid-data tal-maturità tal-polza, jigifieri fl-14 ta' Dicembru 2019, meta l-ilmentaturi gew offruti somma anqas minn dak imwieghed.

Kif irriteniet il-Qorti tal-Appell[1] f'kazi simili hafna ghal dak odjern, l-effett tal-polza kien kontinwat u l-provditur tas-servizz allegatament naqas meta biegh il-

[1] *Tarcisio Tabone vs MAPFRE MSV Life p.l.c.,* deciza 6 ta' Mejju 2019; *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c.,* deciza fil-25 ta' Marzu 2019

polza u, allegatament, naqas l-aktar fid-data tal-maturità tal-polza meta kien digà fis-sehh il-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Ghall-kumplament, l-Arbitru jaghmel tieghu l-argumenti tal-Qorti tal-Appell fis-sentenzi msemmija f'dan ir-rigward.

Ghalhekk, l-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta ma japplikax u l-Arbitru ghandu l-kompetenza li jiddeciedi dan l-ilment.

**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]**

L-ilment ewlieni tal-ilmentaturi hu li minkejja li huma onoraw il-kuntratt li dahlu ghalih mal-provditur tas-servizz, fejn kienu intrabtu li jhallsu s-somma ta' Lm500 fis-sena, dan tal-ahhar naqas mill-obbligi tieghu ghax mhux qed jonora dan l-istess kuntratt minhabba li, minflok is-somma miftiehma ta' €58,643, irid ihallas biss l-ammont ta' €34,563. Huma sostnew li kienu fdaw lill-provditur tas-servizz bi flushom sabiex jinvestuhom bil-ghaqal u bl-ahjar mod possibbli.

Mill-banda l-ohra, fost affarijiet ohra, fi ftit kliem, il-provditur tas-servizz jghid li s-somma li giet indikata lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh kienet biss stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien, jigifieri li kienet ibbazata fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien, u dan ghaliex l-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti u, ghalhekk, enfasizza li din l-istess somma qatt ma giet deskritta bhala garantita.

Barra minn hekk, il-provditur tas-servizz elenka ukoll li flimkien mal-kwotazzjoni moghtija lilhom originarjament, kien hemm anness ukoll dokumenti ohrajn, li huma anke iffirmati mill-ilmentaturi, li kienu jindikaw dan kollu, partikolarment, il-fatt li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

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

Huwa car li l-ilmentaturi qed jghidu li fil-mument tal-bejgh tal-polza, inholqot aspettattiva fihom li kienu ser jiehdu somma partikolari, izda l-ammont li gie offrut lilhom meta l-istess polza immaturat, kien ferm inqas.

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

**Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi**

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici indikat li kienu ser jixtru dar u kienu ser jiehdu *loan* u rapprezentanti tal-*Bank of Valletta* kienu qalulhom li riedu jiehdu *insurance*.

Minkejja li eventwalment ma hadux din il-*loan,* intqal lilhom li xorta wahda setghu jaghmlu din l-*insurance* sabiex ikunu jistghu ifaddlu ghall-pensjoni. Izda, minkejja li dak iz-zmien ma setghux jixtru din il-polza, huma kienu, wara xi tliet snin, regghu marru l-bank fejn staqsew jekk setghux jaghmlu dik l-*insurance* offruta lilhom qabel.

Ir-rapprezentant tal-BOV qalilhom li hemm varjetà ta' pagamenti li jistghu jithallsu u li, imbaghad, jibqghu jithallsu kull sena. Wara li iddiskutiet ma' zewgha sabiex jaraw x'kienu jaffordjaw, huma regghu marru flimkien il-Bank u ftiehmu li kienu ser ihallsu Lm500 fis-sena.

Min-naha taghha, hi stqarret li riedet tkun taf kemm kien ser ikun l-ammont li hi kienet ser tiehu wara ghoxrin sena meta tkun hallset dawk il-Lm500 fis-sena. Ir-rapprezentant tal-Bank kien qalilha li ma kienx jista' jghidilha s-somma ezatta, izda hi baqghet tinsisti. Tenniet li giet moghtija zewg dokumenti, wiehed imsejjah *Bank of Valletta Ltd Bancassurance Quotation,* li ma kienx iffirmat, imbaghad giet moghtija dokument iehor, din id-darba iffirmat u mahrug mill-MSV – *Life Assurance Quotation*.

Ir-rapprezentant tal-Bank kien rega' qalilha li s-somma ezatta ma setax jghidilha kemm ser tkun izda qalilha li din kellha tigi bejn Lm20,135 u Lm25,169, liema figuri kienu indikati fil-*quotations* moghtija lilhom. L-ilmentatrici indikat li minhabba li hu kien qalilha li la setghet tiehu anqas u lanqas aktar minn dawk iz-

zewg somom, hi irragunat li s-somma kienet ser tkun xi haga bejniethom u, ghalhekk, serrhet mohhha li mhux ser tiehu anqas minn Lm20,135. Stqarret ukoll li min bieghelha l-polza, kien qalilha li jekk ma thallasx il-*premium* dovut, kienet titlef dak li kienet qed tfaddal filwaqt li anke setghet tehel xi *charges.*

L-ilmentatrici kienet mara tad-dar, filwaqt li r-ragel kien jahdem id-*Dockyard*, u kellhom zewgt itfal. Hi xehdet li huma dejjem baqghu ihallsu l-*premium*, anke meta zewgha kien tilef ix-xoghol.

Tenniet li meta waslet biex taghlaq il-polza, hi kienet marret il-BOV sabiex tghidilhom dwar dan fejn, eventwalment, qalulha li din kienet tiswa €31,496 u li b'xi *bonuses* tal-ahhar, kienet ser titla' madwar €3,000 ohra, izda hi sostniet maghhom li mhux hekk kien gie imwieghed lilha.

L-ilmentatrici indikat li hi kienet xtrat il-polza minghand il-BOV, izda kien issa li saret taf li l-BOV u l-*Middlesea* kienu bi shab. Ir-rapprezentant tal-Bank qalilha li ma seta' jaghmlilha xejn u indikalha sabiex tkellem lill-*Middlesea* direttament izda dawn tal-ahhar qalulha l-istess li qalulha tal-BOV.

Meta mistoqsija dwar xi dokumenti pprezentati, l-ilmentatrici ikkonfermat li l-firem kienu taghha u ta' zewgha izda, ghalkemm dawk id-dokumenti gew iffirmati, hadd ma kien spjegalhom x'fihom dawn l-istess dokumenti. Hi stqarret li mhix tal-iskola u lanqas *O Level* wiehed m'ghandha u kien ghalhekk li insistiet mar-rapprezent tal-Bank sabiex jahdmilha s-somma li kienet, bejn wiehed u iehor, ser tiehu meta timmatura l-polza.

L-ilmentatrici xehdet li dak iz-zmien, hi fehmet li kienet qed tfaddal ghall-pensjoni, u hekk kienet ukoll marbuta mal-61 sena ta' zewgha.

Ix-xhieda tal-ilmentatrici giet korroborata minn zewgha u ma kellu xejn aktar x'izid ma' dak li qalet hi.

**Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz**

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq zewg *affidavits,* wiehed ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer*, u l-iehor ta' Lucienne Galea Musu, li kienet tbiegh il-poloz tal-provditur tas-servizz mill-fergha tal-*Bank of Valletta p.l.c.* tan-Naxxar.

**L-*affidavit*[3] ta' Victor Farrugia** kien tista' tghid simili ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment li l-provditur tas-servizzipprezenta lill-Arbitru. Fi ftit kliem, hu enfasizza fuq il-karatteristici ta' din it-tip ta' polza li dwarha qed jitressaq dan l-ilment, fejn karatteristika principali kienet il-parti tal-investiment fejn sahaq li l-ilmentaturi kienu konxji dwar din il-karatteristika ghax kienu huma stess li fil-*proposal form* elenkaw li kienet ir-raguni ghalfejn riedu jixtru il-polza; filwaqt li fl-ilment taghhom stess ghamluha cara li kienu konxji li flushom kienu ser jigu investiti.

Victor Farrugia enfasizza fuq il-fatt li s-somma indikata kienet *estimate* u, ghalhekk, ma setghet qatt giet iggarantita lilhom fejn l-unika somma garantita taht din it-tip ta' polza kienet is-*Sum Assured*, filwaqt li anke iffoka fuq id-dokumenti li gew ipprezentati lill-ilmentaturi u li dawn tal-ahhar iffirmaw, fosthom, l-*Important Notes* mal-*quotation*, l-i*Statement of Compliance*, u anke l-*Product Information*.

Ghamel ukoll referenza ghall-fatt li ta' kull sena l-ilmentaturi kienu qed jircievu l-*Bonus Statements* li permezz taghhom kienu mgharrfa fid-dettall bl-andament tal-polza.

Hu sostna li l-parti tal-investiment tal-polza in kwistjoni xorta wahda marret tajjeb meta ikkomparata ma' investiment ohrajn u, fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' €11,269.45 meta wiehed jaghmel id-differenza bejn il-*premiums* li hallsu u l-*maturity value* effettiv, u gwadann ta' €12,537.65 meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premiums* li hallsu u l-*maturity value* effettiv.

Victor Farrugia insista li huwa car li l-investiment ma marx kif l-ilmentaturi kienu qed jisperaw izda li dan ma jfissirx li kien hemm *mis-selling*.

**Fl-*affidavit*[4] taghha, Lucienne Galea Musu** tat informazzjoni ta' xi spjegazzjoni kienet taghti lill-klijenti u x'dokumenti kienu jigu pprezentati u eventwalment iffirmati minnhom.

Fi ftit kliem, hi bdiet billi sostniet li kienet tattendi ghall-korsijiet kollha li kienu organizzati mill-*Bank of Valletta p.l.c.* u mill-*MAPFRE MSV Life p.l.c.,* fejn kienu jircievu *product training* in konnessjoni mal-bejgh tal-poloz ta' dawn tal-ahhar.

---

[3] *A Fol.* 107
[4] *A Fol.* 98

Lucienne Galea Musu indikat li hi giet mistoqsija mill-provditur tas-servizz dwar il-bejgh tal-polza lill-ilmentaturi, izda, minkejja li l-*Bank of Valletta p.l.c.* sab il-*file* relatat ma' din il-polza in kwistjoni u ghaddieh lilha, hi ma tiftakarx min kienu l-ilmentaturi ghax ghaddew ghoxrin sena u, ghalhekk, tista' taghti xi informazzjoni dwar din il-polza abbazi tad-dokumenti li sabet fl-istess *file* u dwar kif kienet tahdem u l-process li kienet issegwi kull darba li kienet tbiegh polza tal-provditur tas-servizz.

Hi xehdet li kull darba li kienet tigi avvicinata minn xi klijent li kien interessat sabiex jixtri polza, kienet tohrog *quote* billi tuza sistema li hi kellha fil-kompjuter, fejn, jekk tiftakar sew, kienet iddahhal id-data tat-twelid tal-applikant, kemm ried ihallas *premium* u f'kemm intervalli fis-sena. Kienet tispjega lill-klijent illi kien jiffranka l-ispejjez kieku jiddeciedi li jhallas *premium* darba fis-sena minflok kull sitt xhur jew f'aktar intervalli fis-sena.

Hi kienet, imbaghad, tispjega l-polza fid-dettall, li kienu punti li fil-*product training* kienu jishqu fuqhom li ghandhom jintqalu lill-klijenti. Ix-xhud qalet li tiftakar tghid lill-klijenti li l-provditur tas-servizz ma kien ihallas l-ebda ammont f'kaz ta' suwicidju mill-applikant f'certu zmien minn wara l-hrug tal-polza, filwaqt li jekk l-applikant jinvolvu ruhu f'xi passatemp perikoluz, kellu javza lill-kumpanija dwar dan.

Stqarret li kienu jiehdu dawn il-laqghat mal-klijent bis-serjetà u kienu jdumu hafna jispjegawlhom l-affarijiet, fosthom, il-fatt illi l-polza kienet ser tkun ghal perjodu ta' certu snin u, ghalhekk, dak li jkun ma jkunx jaqbillu jwaqqaf il-polza qabel ma timmatura ghax jitlef il-flus. Qalet li kienet tghid ukoll li jekk il-*life assured* kien jigi nieqes anke l-ghada li kien ikun hallas l-ewwel *premium*, il-*policyholder* jew l-eredi tieghu, skont il-kaz, kien ikun intitolat ghas-*sum assured*, filwaqt li kienet tishaq illi l-hlas tas-*sum assured* li kien indikat fil-*quotation* kien garantit.

Kienet tispjega ukoll li l-provditur tas-servizz kien ser jinvesti l-*premiums* imhallsa mill-klijenti u, mbaghad, ta' kull sena seta' jiddikjara *bonuses* li kienu jiddependu fuq il-profitti li l-istess provditur tas-servizz kien jaghmel mill-*business* tal-*With Profits*.

Stqarret li kienet tghid lill-klijenti taghha li l-provditur tas-servizz kien ser jinfurmahom dwar il-*bonuses* li jkun iddikjara s-sena ta' qabel fir-rigward ta' dawk it-tip ta' poloz, u li fl-ahhar tal-polza, huma kienu zgur ser jircievu dak l-ammont li l-provditur tas-servizz iddikjara bhala *bonus.*

Dan, filwaqt li kienet tispjega ukoll li jekk wiehed ihalli l-polza sal-ahhar data tal-maturità, seta' jircievi ukoll *terminal bonus*. Tenniet ukoll li fil-*quotations* li kienet tohrog, kienet taghti biss indikazzjoni, u mhux garanziji, dwar x'kien ser ikun il-*maturity value including reversionary and terminal bonuses*, u dan kien jigi ukoll spjegat lill-klijenti u, fil-fatt, fil-*quotations* kienu juzaw il-kelma *estimated* hdejn il-*maturity value*, filwaqt li fl-ahhar mill-ahhar, is-somma li *policyholder* kien ser jircievi ma kinitx taxxabbli.

Qalet ukoll li fuq wara tal-*quotation*, kien ikun hemm l-*Important Notes* li kienu jispjegaw kif tahdem il-polza inkluz dak li semmiet hi stess. Indikat li wara li tkun spjegatilhom il-polza, kienet titlob lill-klijenti jiffirmaw fuq l-*Important Notes.*

Lucienne Galea Musu xehdet li mid-dokumentazzjoni li hemm fil-*file* jirrizulta li l-ilmentaturi kienu regghu marru ftit granet wara li hargitilhom il-*quotation* fejn kienu imbaghad infurmawha li accettaw li jixtru l-polza. Fil-11 ta' Jannar 1999 kienet assistiethom sabiex jimlew il-*proposal form*, fejn hi kienet tkun qrat il-mistoqsijiet kollha lilhom u tikteb dak li jkunu irrispondew.

Tathom ukoll *Statement of Compliance* mahrug mill-*Bank of Valletta p.l.c.* flimkien mal-*Product Information*, liema dokumenti, li kienu gew iffirmati mill-ilmentaturi, kienu jirriflettu dak li kienet tkun spjegat lill-klijenti meta tohrog il-*quotation*, fosthom, kif tahdem il-polza. Hi kienet, imbaghad, taghti lill-klijenti l-Avviz Statutorju u kienet tispjegalhom illi kellhom hmistax-il gurnata sabiex jahsbuha u, jekk kienu jixtiequ, jergghu lura min-negozju billi jaghtu avviz ta' kancellament u jiehdu lura l-*premium* li jkunu digà hallsu.

Lucienne Galea Musu temmet ix-xhieda taghha billi sahqet li din id-dokumentazzjoni kollha kienet imbaghad tghaddiha lill-provditur tas-servizz abbazi ta' xiex kien jiddeciedi jekk tohrogx il-polza jew le.

**Konsiderazzjonijiet Ohra**

**L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz skont il-fatti u c-cirkostanzi partikolari tieghu. Ghalhekk irid jizen sew il-provi migjuba quddiemu u jasal ghall-konkluzjoni fuq bazi ta' probabilità liema verzjoni hija l-aktar wahda verosimili ghal dak li fil-fatt gara.**

**Dan l-aktar meta bhal dan il-kaz, l-Arbitru jkollu zewg verzjonijiet differenti**

L-ilmentaturi jghidu li dakinhar li xtraw il-polza kwazi ma gew spjegati xejn hlief li ssemmewlhom il-figuri tal-*quotation*. Jghidu wkoll li minghalihom huma kienu qed jiddiljaw mal-*Bank of Valletta* u mhux mal-provditur tas-servizz.

Jinsistu wkoll li kienu tkellmu ma' ragel u mhux max-xhud tal-provditur tas-servizz, *cioè,* Lucienne Galea Musu.

Min-naha l-ohra, Lucienne Galea Musu, li kienet impjegata tal-BOV u li bieghitilhom il-polza, xehdet li ghalkemm wara ghoxrin sena ma setghetx tiftakar lill-ilmentaturi minn wicchom, kienet tathom spjegazzjoni shiha ta' kif kienet tahdem il-polza u, fil-fatt, spjegatilhom li :

- l-provditur tas-servizz kien ser jinvesti l-*premiums* imhallsa mill-klijenti u, mbaghad, ta' kull sena seta' jiddikjara *bonuses* li kienu jiddependu fuq il-profitti li l-istess provditur tas-servizz kien jaghmel mill-*business With Profits*.
- Kienet tghid lill-klijenti taghha li l-provditur tas-servizz kien ser jinfurmahom dwar il-*bonuses* li jkun iddikjara s-sena ta' qabel fir-rigward ta' dawk it-tip ta' poloz, u li fl-ahhar tal-polza huma kienu zgur ser jircievu dak l-ammont li l-provditur tas-servizz iddikjara bhala *bonus.*
- Kienet tispjega ukoll li jekk wiehed ihalli l-polza sal-ahhar data tal-maturità , seta' jircievi ukoll *terminal bonus*. Tenniet ukoll li fil-*quotations* li kienet tohrog, kienet taghti biss indikazzjoni u mhux garanziji dwar x'kien ser ikun il-*maturity value including reversionary and terminal bonuses*, u dan kien jigi ukoll spjegat lill-klijenti.

Dak li xehdet Lucienne Galea Musu huwa kkorroborat minn dokument LGM3[5] li fih hemm imnizzel li waqt id-diskussjoni mal-ilmentaturi kien jigi spjegat bi kliem hafif u car kif tahdem il-polza, fosthom, il-kliem u l-espressjonijiet teknici li kienu qed jintuzaw fid-dokumenti. Kienu jigu spjegati ukoll il-limitazzjonijiet tal-polza; il-kliem *revisionary bonuses* u *terminal bonuses;* kif jigi mahdum *is-surrender value* tal-polza, ecc.

L-ilmentaturi ma jichdux dan id-dokument jew b'xi mod jghidu li l-kontenut ta' go fih mhux veritier. Huma iffirmaw ukoll tali dokument.

L-Arbitru ta' sikwit wera riservi dwar dokumenti ta' ezoneru li xi provdituri tas-servizz gieli juzaw biex jaharbu r-responsabbiltà taghhom, però, meta f'dan il-kaz partikolari, dan id-dokument jinqara flimkien ma' dak li xehdet Lucienne Galea Musu jikkonvinci ruhu li saret spjegazzjoni dettaljata tal-investiment li kienu diehlin ghalih l-ilmentaturi.

Il-verzjoni tal-ilmentaturi mhix daqstant konvincenti wkoll ghall-fatt li huma anke jinsistu li kien ragel li bieghilhom il-polza filwaqt li d-dokumenti huma kollha iffirmati minn Lucienne Galea Musu.

L-istess xhud xehdet li:

'*Qieghed jinghad li mhux mieghi kien iltaqghu imma ma' ragel, nghid li l-formoli 100% iffirmajthom jien, u dak iz-zmien fin-Naxxar Branch jien kont naghmel il-Life Policies.'*[6]

Dan huwa ikkorroborat mill-firem tal-istess Lucienne Galea Musu fuq id-dokumenti esebiti.

Dan m'huwiex kaz fejn persuna taghti firma lil xi haddiehor f'bank fi tranzazzjonijiet fejn normalment ikun hemm bzonn zewg firem jew htiega ta' firma ta' impjegat fi grad oghla. Il-bejgh ta' polza ta' assikurazzjoni tinhtieg spjega minn min ibieghha, u f'dan il-kaz l-ilmentaturi ikkonfermaw fuq DOK MSV 3[7] li inghatatilhom spjega dettaljata tal-aspetti kollha tal-polza u t-tip ta' assikurazzjoni *bil-Malti* fuq talba taghhom stess.

---

[5] *A Fol.* 103
[6] *A Fol.* 114
[7] *A Fol.* 63

Mill-fatti tal-kaz jirrizulta li l-ilmentaturi kienu marru l-BOV xi tliet snin qabel ma hadu l-polza odjerna ghax riedu jaghmlu *loan* biex jixtru dar, izda rega' bdielhom u la hadu l-*loan* u lanqas il-polza. Izda, xi tliet snin wara regghu marru l-Bank jistaqsu dwar il-polza dwar il-hajja li fil-fatt xtraw.

Ghalhekk huwa probabbli li gara dak li ssuggerixxa l-provditur tas-servizz, jigifieri, li l-ewwel darba seta' kellimhom xi ragel u t-tieni darba, tliet snin wara kellmithom Lucienne Galea Musu.

Ghalhekk il-verzjoni tal-provditur tas-servizz anke f'dan ir-rigward hija aktar plawsibbli.

L-Arbitru ghandu wkoll riservi dwar dak li xehdet l-ilmentatrici[8] fejn qalet:

'*Jien, allura, ovvjament ridt inkun naf jekk inhallas dawn il-Lm500 kemm ser niehu flus wara 20 sena. Kien qalli "is-somma ezatt ma nistax nghidlek."* ***Jien bqajt ninsisti'.*** *L-ewwel tani d-dokument mhux iffirmat li qieghed jigi muri lili bhala MSV 1, a fol. 60, imbaghad, tani iehor li kien iffirmat MSV 2, A Fol. 62'.*

Qabel xejn, l-Arbitru jinnota li DOK MSV 1[9] mhux minnu li mhux iffirmat kif qalet l-ilmentatrici. Hemm anke il-firem taghhom. Dan ghaliex dik il-*quotation* kien fiha zewg faccati, wahda fuq quddiem fejn ikun hemm il-figuri u fuq wara l-*Important Notes*, u fuq din il-faccata hemm il-firem kemm tal-ilmentaturi u kemm ta' Lucienne Galea Musu.

Barra minn hekk, ma jistax ikun li lil min kellmet l-ilmentatrici l-ewwel taha l-MSV 1 u '*imbaghad* ' taha DOK MSV 2 ghaliex dan id-dokument hareg hamest ijiem wara mill-*Middlesea* (b'firma differenti) u, ghalhekk, ir-rapprezentant tal-Bank ma setax jaghtiha dan id-dokument kontemporanjament mal-ewwel wiehed.

L-Arbitru mhu lanqas konvint li DOK MSV 1 hareg ghaliex insistiet l-ilmentatrici biex tinghata figura ghaliex kienet il-prassi li dik il-*quotation* tohrog; u ma kinetx tohrog ghaliex xi hadd jinsisti li ssir kif qalet hi.

---

[8] *A Fol.* 94
[9] *A Fol.* 60

Semmai jirrizulta mill-kliem *'is-somma ezatt ma nistax nghidlek'*[10] li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ma kienx qed jaghti xi garanzija ta' somma fissa kif allegat l-ilmentatrici.

Ghalhekk il-verzjoni tal-provditur tas-servizz hija aktar kredibbli.

Barra minn hekk, ma jirrizultax li l-Bank ghamel xi pressjoni fuq l-ilmentaturi sabiex jiehdu l-polza meta jitqies li huma ma gewx sollecitati mill-Bank biex jiehdu l-polza izda kienu huma li marru minn jeddhom il-Bank ghaliex baqghu jiftakru f'dak li kien intqal lilhom tliet snin qabel u xtaqu jinvestu f'dik il-polza.

Ghal dawn ir-ragunijiet, l-Arbitru ma jistax jasal ghall-konkluzjoni li l-provditur tas-servizz ma spjegax il-polza u kif tahdem u, galadarba intqal lill-ilmentaturi ir-riskji marbuta ma *'endowment policy'*, ma jistax jilqa' l-ilment.

Peress li l-Arbitru cahad l-ewwel eccezzjoni tal-provditur tas-servizz, kull parti thallas l-ispejjez taghha.

**Dr Reno Borg**
**Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji**

[10] *A Fol.* 94