Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 007/2019

YR (l-ilmentatur)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tat-22 ta' Gunju 2020

L-Arbitru,

Ra l-ilment, fejn l-ilmentatur stqarr li f'Mejju 1998, hu gie offrut li jinvesti Lm43.30 fix-xahar ghal ghoxrin sena fuq il-polza bl-isem *Endowment Assurance with profits including Funeral Expenses Benefit*, liema polza kellha tirrendi beneficcju ta' Lm25,812, ekwivalenti ghal €60,133. Izda, permezz ta' ittra datata 6 t'April 2018 mibghuta mill-provditur tas-servizz, hu gie infurmat li l-ammont dovut lilu huwa dak ta' €31,862.42.

L-ilmentatur qal li bejn dak li gie mwieghed f'Mejju 1998, u l-ammont li gie infurmat bih permezz tal-ittra imsemmija, hemm differenza kbira.

Ghaldaqstant, qal li hu ma jkunx sodisfatt jekk is-somma moghtija ma tkunx ghall-anqas vicin ta' dik li giet imwieghda lilu, jigifieri, is-somma ta' €60,133.

Ra r-Risposta tal-Provditur tas-Servizz li tghid:

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti talbet ir-rikuza tal-Arbitru sottofirmat abbazi tal-Art. 39 tal-Kostituzzjoni u tal-Art. 6 tal-Konvenzjoni

Ewropea għall-Protezzjoni tad-Drittijiet tal-Bniedem u Libertajiet Fondamentali minħabba illi l-Arbitru msemmi kien *Chairman* tas-soċjetà esponenti fiż-żmien meta kienet inħarġet il-polza in kwistjoni. Illum huwa paċifiku, illi għall-fini ta' astensjoni jew rikuża, il-kwistjoni m'għadhiex tibqa' ristretta għall-parametri stabbiliti fl-Artikilu 734 tal-Kap. 12 tal-Liġijiet ta' Malta iżda għandha titqies f'kuntest aktar wiesa' meta soġġettivament jew inkella oġġettivament il-fatt li ma jkunx hemm rikuża jew astensjoni jkun jikkostitwixxi jew x'aktard jikkostitwixxi ksur tal-Art. 39 tal-Kostituzzjoni u tal-Art. 6 tal-Konvenzjoni.

2. Illi fit-tieni lok, u mingħajr preġudizzju għas-suespost, is-soċjetà esponenti tixtieq tagħmel referenza għall-Artikolu 21(1)(b) tal-Att Dwar l-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta) li jgħid hekk kif ġej:

   '*Arbitru għandu jkollu l-kompetenza li jisma' lmenti skont il-funzjonijiet tiegħu taħt l-artikolu 19(1) fir-rigward tal-imġiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju li tkun seħħet <u>fl-ewwel ta' Mejju 2004 jew wara:</u> iżda lment dwar imġiba li tkun seħħet qabel id-dħul fis-seħħ ta' dan l-Att għandu jsir lill-Arbitru sa mhux aktar tard minn sentejn minn meta dan il-paragrafu jidħol fis-seħħ.*'

   Minn dan l-Artikolu joħroġ ċar illi l-Arbitru għandu kompetenza li jisma' ilmenti fir-rigward tal-imġiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju li tkun seħħet fl-1 ta' Mejju 2004 jew wara, basta fir-rigward ta' imġiba li tkun seħħet bejn l-1 ta' Mejju 2004 u t-18 t'April 2016, l-ilment isir fi żmien sentejn mit-18 t'April 2016.

   Minħabba illi l-polza in kwistjoni ġiet mibjugħa fis-sena 1998 u jidher illi hemm vertenza dwar l-imġiba tas-soċjetà esponenti fil-mument tal-bejgħ tal-istess polza, kif spjegat fit-Taqsima D tal-ilment, l-Arbitru huwa inkompetenti sabiex jisma' u jiddeċiedi l-mertu dwar dik l-imġiba u

   għalhekk, għandu jiddikjara ruħu inkompetenti biex jiddeċiedi din il-kawża dwar dawn il-punti fl-ilment.

3. Ill fit-tielet lok, u mingħajr preġudizzju għas-suespost, is-soċjetà esponenti tixtieq tirreferi għall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 42394 ma kienx

ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentatur is-somma vicin ta' Euro60,132.76 (Lm25,815) fir-rigward tal-polza bin-numru 42394.

F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentatur sofra xi danni u ghalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur tieghu, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilu ma jistax ikun dak li qed jitlob fit-Taqsima D tal-ilment.

Fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq ticcara illi kienu inhargu zewg *quotations* fir-rigward tal-polza in kwistjoni u, *cioè,* wahda fis-7 ta' Mejju 1998 u ohra fl-14 ta' Mejju 1998, kopja ta' liema gewipprezentati flimkien mal-ilment. Jigi innutat li l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses* fiz-zewg stimi varjaw ftit minn xulxin minhabba illi kien hemm bidla fuq il-*premium* li kien ser jithallas fuq il-polza in kwistjoni. Ghalhekk, ghandu jinghad illi l-valuri indikati fil-*quotation* mahruga fl-14 ta' Mejju 1998 jipprevalu.

Fit-tieni lok, l-ammont li qed jippretendi illi jircievi l-ilmentatur huwa ibbazat biss fuq **stima** (*estimate* jew *illustration*) li saret fiz-zmien meta l-ilmentatur kien qed jixtri l-polza *de quo*. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value* ikunu 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-ilmentatur jivvanta il-pretensjonijet infondati tieghu.

Il-kwotazzjonijiet li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu ibbazati fuq ir-rati tal-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. F'dan l-stadju ghandu jinghad ukoll illi qabel il-hrug tal-polza in kwistjoni, l-ilmentatur kien konxju illi kien qed jaghmel investiment kif jirrizulta mill-proposal form li huwa stess kien iffirma fis-7 ta' Mejju 1998 (kopja ta' liema kienet annessa mal-ilment stess).

Is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u, *cioè*, qabel il-hrug tal-polza, fil-mument tal-hrug tal-*quotations*, fil-mument tal-hrug tal-polza permezz tat-terms and conditions tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.

Fil-fatt, il-*quotation* li kienet inharget fis-7 ta' Mejju 1998, (annessa mal-ilment) tghid illi:

'The quotation provided is for illustration only and does not confer any rights'.

Barra minn hekk, fl-istess *quotation* wiehed isib illi ***'IMPORTANT NOTES OVERLEAF****: Please read carefully these notes before accepting and signing this quotation.'* L-*Important Notes* li kienu annessi maz-zewg stimi u gew ukollipprezentati mill-ilmentatur mal-ilment tieghu jaghmluha cara illi:

'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* jghidu 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.'***

Barra minn hekk, fis-7 ta' Mejju 1998, l-ilmentatur iffirma wkoll dokument maghruf bhala '*Product Information'* fejn hemm spjegat, fost hafna affarijiet, kif jigu ikkalkolati u mhallsa l-*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. MSV1.

Fil-fatt, fis-snin recenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa kif fil-fatt ammetta l-ilmentatur fl-ittra tieghu lis-socjetà esponenti datata 21 ta' Novembru 2018, meta qal illi:

'I appreciate that in the last decade the return of investments was low ...'

Fuq dan, is-socjetà esponenti tixtieq ticcara illi d-dhul mill-investimenti beda niezel drastikament mis-snin 2000 'il quddiem minhabba l-ewwel ricessjoni minn tlieta li kien hemm wara li kienet inharget il-polza

in kwistjoni. Madankollu, is-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-immaniggjar tal-fond ihuwa 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-ilmentatur 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 dettaljata 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 id-differenza bejn l-*investment premium* imhallas mill-ilmentatur u l-*maturity value* tal-polza ammonta ghal Ewro12,364.89.

Fil-fatt, irid jinghad 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 ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatur (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' wahda minnhom giet annessa mal-ilment. 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.

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 *Cash Value Estimates* u *Estimated Reversionary Bonus* u *Estimated Reversionary Bonus and Terminal Bonus*, *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Quotations* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, **<u>l-*Important Notes* annessi *mal-Quotations*</u>** 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 jippretendi li jircievi l-ilmentatur m'hi 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-ilmentatur taht il-polza *de quo* u, ghalhekk, is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatur.

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-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess poloz, 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 *'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' Lm8,545 (Eur19,904.50).

Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (anness mal-ilment) jghid 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 ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro34,956.09 fil-kaz tal-polza in kwistjoni (wara li kellu jitnaqqas il-*premium* li ma thallasx mill-ilmentatur fl-ammont ta' Euro275.74).

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 giet annessa mal-ilment, fir-rigward tal-*investment premium*, jinghad espressament illi *'In respect of each premium paid, Lm40.41 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-ilmentatur kien infurmat 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' Lm484.92 (Eur1,129.55) fis-sena fir-rigward tal-polza in kwistjoni, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Lm9.698.40 (Eur22,591.19) 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.

4. Fir-raba' 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-ilmentatur gie ipprezentat 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-ilmentatur stess. 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-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li, imbaghad, intrabat minn jeddu 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-ilmentatur li qed jigi immarkat bhala Dok. MSV 2.

5. 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 42394, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentatur fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilu sabiex jiehu d-decizjoni tieghu sabiex jidhol ghall-kuntratt in kwistjoni; u ghalhekk m'ghandhiex 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.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

Eccezzjonijiet Preliminari:

Dwar l-ewwel eccezzjoni, jigifieri t-talba ghar-rikuza tal-Arbitru, din l-eccezzjoni giet irtirata u, ghalhekk, giet ezawrita.

It-tieni eccezzjoni li hija dwar il-kompetenza tal-Arbitru, hija bbazata fuq l-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, fis sens li galadarba l-polza in kwistjoni inbieghet fl-1998 u jidher li hemm vertenza dwar l-imgiba tal-provditur tas-servizzz fil-mument tal-bejgh, ghalhekk l-Arbitru m'ghandux kompetenza ghaliex il-kompetenza tal-Arbitru tmur lura sa l-ewwel ta' Mejju 2004 jew wara.

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, il-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-ilmentatur qed jissottometti li fil-waqt li kien qed isir il-bejgh huwa gie imwieghed somma partikolari li hu hass li kellha tinghata lilu mad-data tal-maturità, haga li fil-fehma tieghu ma sehhitx. Ghalhekk l-ilment huwa wkoll dwar dan l-ahhar '*att*' min-naha tal-kumpanija assikuratrici. Ghalhekk l-ilment mhux relatat biss mad-data tal-bejgh tal-polza imma anke mad-data ta' fejn gie offrut anqas minn dak li allegatament gie mwieghed.

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 naqas meta biegh il-polza ghal ragunijiet li ser jigu spjegati aktar 'il quddiem f'din id-decizjoni, u naqas l-aktar fid-data ta' meta kellha timmatura l-polza fl-4 ta' Mejju 2018, jigifieri 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-ilmentatur hu l-fatt li minkejja li l-polza li giet offruta lilu fl-1998, kellha trendi beneficcju ta' Lm25,812 (ekwivalenti ghal €60,133), hu gie infurmat li l-ammont dovut lilu huwa dak ta' €31,862.42 u, ghaldaqstant, ihoss li hemm differenza kbira.

Min-naha l-ohra, l-provditur tas-servizz jghid li s-somma li giet indikata lill-ilmentatur 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

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

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

important 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. Fuq kollox, sahaq fuq il-fatt li meta l-polza in kwistjoni giet mibjugha lilu, l-ilmentatur kien inghata informazzjoni dokumentata li tirrifletti dan kollu u, ghaldaqstant, kien infurmat bil-karatteristici kollha tal-polza.

Huwa car li l-ilmentatur qed iressaq l-ilment a bazi tal-fatt li meta giet mibjugha l-polza lilu, hu jallega li bena certu aspettattivi, li izda fid-data tal-maturità gie offrut ammont anqas.

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

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

Fix-xhieda[3] tieghu, l-ilmentatur stqarr li ghoxrin sena ilu kien cempillu certu Philip Borg biex ibieghlu polza tal-assikurazzjoni, ghamlu appuntament, u mar id-dar tieghu.

Qal li dak iz-zmien, kien qabel li jinvesti Lm500 fis-sena, fejn kien ihallashom Lm43 fix-xahar, filwaqt li l-offerta taghhom kienet ibbazata fuq kif kienu sejrin l-affarijiet dak iz-zmien u, ghalhekk, wara ghoxrin sena kellu jiehu Lm25,800 li bejn wiehed u iehor jigu xi €60,000.

L-ilmentatur stqarr li l-polza ghalqet f'Mejju 2018, u xahrejn qabel, meta gie avzat li l-polza waslet biex timmatura, kien gie offrut is-somma ta' €31,000, izda hu ma kienx kuntent b'dan l-ammont. Qal li wara li ghamel kuntatt mal-Ufficcju tal-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji, is-somma telghet ghal €35,000 minhabba li kien hemm ukoll it-*Terminal Bonus.*

Tenna li meta kienet qed tigi mibjugha l-polza, intqal lilu li din il-figura kienet ibbazata fuq kif kienu l-interessi dak iz-zmien, jigifieri ghoxrin sena ilu, u jistghu ghalhekk jigru affarijiet fis-suq li jew dawn jonqsu jew jizdiedu. L-ilmentatur sahaq li veru li ntqal dan id-diskors lilu, izda ovvjament, ma basarx li kien ser jigi offrut in-nofs ta' dak li kien gie mwieghed.[4]

[3] *A fol.* 63
[4] Enfasi tal-Arbitru

Stqarr li ghalkemm kien kull sena jircievi l-i*statement*, ma kienx jaf kemm il-*final bonus* kien ser ikun, u kien jistenna li permezz ta' dan il-*bonus*, is-somma titla' u dan ghax kien fehem li l-*final bonus* jibdel kollox u s-somma tkun, bejn wiehed u iehor, dak li gie mwieghed.

Meta referut ghal diversi dokumenti li hu iffirma u li gew spjegati lilu, u anke fid-dawl ta' dak li spjega s-Sur Philip Borg, meta mistoqsi dwar ir-raguni ghalfejn ressaq l-ilment, l-ilmentatur sahaq li ghamel dan minhabba l-qabza kbira li hemm bejn dak li gie mwieghed ghoxrin sena ilu u s-somma li giet offruta lilu issa.

Qal li meta jigu biex ibieghulek, jaghtuk l-isbah stampa possibbli u meta jigu biex ihallsuk, joffrulek l-inqas ammont possibbli, u dan filwaqt li sahaq li ghalkemm l-interessi veru naqsu, il-provditur tas-servizz xorta ghamel miljuni kbar ta' qligh, fejn is-sena l-ohra gie imhabbar li ghamlu €14-il miljun qligh.

Barra minn hekk, meta anke mistoqsi dwar il-fatt li Philip Borg kien informah li jistghu jitilghu u jinzlu u, ghalhekk, ma jkunx urieh l-isbah stampa, hu tenna li ghalih l-isbah stampa tkun meta investejt €24,000 u ghandek cans tiehu €60,000 mal-maturità.

Dwar is-€60,000 jekk jehodhomx jew le, l-ilmentatur qal li kien jaf li dawn jistghu jiccaqalqu, però, mhux b'dak l-ammont li fil-fatt offrewlu.

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' Philip Borg, *Sales Representative* tal-provditur tas-servizz u li kien il-persuna li biegh il-polza in kwistjoni lill-ilmentatur.

L-*affidavit*[5] ta' Victor Farrugia kien tista' tghid simili ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment li l-provditur tas-servizz ipprezenta lill-Arbitru. Barra minn hekk, hu sahaq li wahda mill-karatteristici tal-polza in kwsitjoni, jigifieri dik li toffri assikurazzjoni fuq il-hajja, kienet karatteristika importanti hafna ghall-ilmentatur ghax il-polza giet mirhuna favur l-HSBC Bank Malta p.l.c., fejn prova ta' dan giet anke sottomessa. Dwar it-tieni karatteristika, li hi l-parti tal-

[5] *A fol.* 80

investiment, tenna li l-ilmentatur kien konxju dwar din l-istess karatteristika ghax kien hu stess li fil-*Proposal Form* elenka l-investiment bhala raguni ghalfejn ried jixtri l-polza in kwistjoni.

Victor Farrugia emfasizza wkoll li irrizulta li l-ilmentatur strah fuq il-*quotation* datata 7 ta' Mejju 1998, u ohra fl-14 ta' Mejju 1998, filwaqt li jiccara illi l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses* fiz-zewg stimi varjaw ftit minn xulxin minhabba illi kien hemm bidla fuq il-*premium* li kien ser jithallas, u ghalhekk, il-valuri indikati fil-*quotation* mahruga fl-14 ta' Mejju 1998 jipprevalu.

Sostna fuq il-fatt li l-figuri indikati fil-*quotations* u, ghalhekk, dawk li l-ilmentatur qed jippretendi li jircievi, kienu biss stimi ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien wara li tkun ittiehdet in konsiderazzjoni l-età tal-assikurat u l-ammont ta' *premium* li kien ser ihallas u f'kemm intervalli fis-sena. Farrugia rega' ghamel ukoll referenza ghad-dokumentazzjoni ipprezentata lill-ilmentatur, liema dokumentazzjoni giet anke iffirmata minnu stess, li huma l-*Important Notes* u anke l-*Product Information* li, fost ohrajn, kienu anke jaghtu informazzjoni dwar dan kollu.

Ghaldaqstant, tenna li l-ilmentatur kien ircieva u iffirma fuq diversi dokumenti li kienu jaghtuh it-taghrif kollu u jirrizulta bic-car mix-xhieda tieghu stess illi ma kienx hemm *mis-selling* fil-konfront tieghu. Hadd ma kien tah l-ebda garanzija li kien ser jircievi l-*estimated maturity value* u minkejja li kien fehem li s-somma indikata fil-*quotations* tista' titla' jew tinzel, ma jistax jifhem kif hu stess qed jinsisti li jircievi l-ammont ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* jew ammont qrib tieghu.

Victor Farrugia emfasizza fuq il-fatt li l-ilmentatur ammetta illi huwa kien konxju li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u, ghalhekk, l-*estimated maturity value* lanqas kienet garantita, u dan filwaqt li sostna li l-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo* u, fil-fatt, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' €10,173.69 ghax hallas *premium* fl-ammont ta' €24,782.40 u l-*Maturity value* huwa fl-ammont ta' €34,956.09.

Tenna li huwa car li l-investiment tal-ilmentatur ma marx kif kien qed jispera hu stess, izda ma jfissirx li kien hemm *mis-selling.*

Fl-*affidavit*[6] tieghu, Philip Borg stqarr li ilu mis-sena 1997 jahdem bhala *sales representative* tal-provditur tas-servizz, fejn ghal xi zmien hadem *full-time* u anke *part-time* kif qieghed bhalissa. Qabel ma beda jahdem, fis-sena 1996 ghamel kors sabiex seta' jigi awtorizzat biex jaghmel dan ix-xoghol mill-Awtorità tas-Servizzi Finanzjarji fejn, imbaghad, kompla jattendi ghal korsijiet regolari offruti mill-istess provditur tas-servizz minn zmien ghal zmien.

Ix-xhud qal li hu jiftakar min kien l-ilmentatur, izda impossibbli sabiex jiftakar il-kliem ezatt li kien qallu ghax ghaddew wiehed u ghoxrin sena; izda qal li hu jishaq fuq l-istrategija ta' kif tbiegh u jekk din tkun tajba juzaha ghall-klijenti kollha u, ghalhekk, kien dejjem jimxi abbazi ta' din l-istess strategija.

Philip Borg tenna li hu mar l-ewwel darba d-dar tal-ilmentatur fid-29 t'April 1998, u anke pprezenta *diary note* li turi dan. Waqt din il-laqgha ikun spjega illi polza bhal din ilmentata kienet tikkonsisti f'sistema ta' tfaddil *long-term* u mhux *short-term* ghax, fil-fatt, kien u ghadu, jesigi l-fatt li klijent, qabel jixtri din il-polza, ikun fehem li din hija ghal perjodu twil ghax inkella kien jghidilhom li ma trendix flus anzi titlef minnha. Kien jispjega l-punt ta' x'jigri jekk persuna tiddeciedi li tikkancella l-polza qabel din timmatura u jishaq li jigu applikati *surrender charges* li jinhadmu abbazi z-zmien li l-polza jkun fadlilha biex timmatura.

Kien ikompli jghid li jekk wiehed jikkancella l-polza fl-ewwel tliet snin ma jkunx hemm *surrender value* u, ghalhekk, ma jircievi l-ebda hlas jew beneficcju; filwaqt li l-hlas li persuna tircievi lura jekk tikkancella l-polza wara tliet snin izda qabel timmatura, u li jidhru fuq il-kwotazzjoni moghtija lill-klijent, mhumiex garantiti izda huma biss indikazzjoni.

Xehed li kien jispjega ukoll illi l-prodott bhall-polza tal-ilmentatur, jista' jaghti xi haga ahjar milli kieku wiehed ipoggi l-flus tieghu f'kont il-bank. Kien eventwalment jispjega illi l-klijent jista' jhallas il-*premium* jew kull xahar, kull tliet xhur, kull sitt xhur jew kull sena, u kien jiffranka xi spejjez ta' amministrazzjoni jekk ihallas kull sena.

Qal li kien jispjega wkoll illi l-polza toffri somma assikurata li tammonta ghal valur li jiddependi fuq kemm il-*policyholder* jinvesti, liema somma assikurata kienet ukoll tiddependi fuq l-età tal-istess *policyholder* u l-perjodu tal-polza filwaqt li

---

[6] *A fol.* 66

kien jghid lill-klijenti tieghu li din is-somma assikurata tithallas f'kaz ta' mewt qabel ma timmatura l-polza u li l-istess somma tkun fis-sehh galadarba l-kumpanija taccetta r-riskju tal-klijent, fejn kien jishaq li kieku ma kienx hekk, allura, dak li jkun seta' jaghmel telf. Spjega wkoll illi polza bhal dik tal-ilmentatur setghet tintuza bhala garanzija meta wiehed ikun irid jiehu self mill-bank.

Borg kompla jghid li hu kien, imbaghad, jispjega illi fuq it-tfaddil li jaghmel il-provditur tas-servizz, kien jigi allokat *reversionary bonus* li huwa tip ta' interessi illi l-kumpanija talloka minn sena ghall-ohra abbazi tal-investimenti taghha fis-snin ta' qabel, liema *bonus* mhuwiex garantit u jigi iddakjarat ta' kull sena permezz tal-i*statment* li l-provditur tas-servizz johrog bejn Mejju u Gunju ta' kull sena.

Dak li kien jigi iddikjarat fil-*Bonus Statement*, jigi parti mill-kont tal-persuna u, ghalhekk, jekk wiehed imut meta l-kont tal-persuna ikun aktar mis-somma assikurata, allura, l-eredi tal-*policyholder* jircievu dak l-ammont akbar mis-somma assikurata. Barra minn hekk, kien jishaq ukoll li dawn ir-*reversionary bonuses* jistghu jitilghu u jinzlu matul iz-zmien tal-polza u, ghalhekk, kien izomm mieghu kopja tal-*bonuses* li jkunu gew iddikjarati matul is-snin kollha ta' qabel sabiex juri dan ic-caqliq lill-klijenti tieghu.

Ix-xhud qal ukoll li t-*terminal bonus* ma kienx jenfasizza fuqu ghax lill-klijenti kien jghidilhom illi l-provditur tas-servizz kien jiddeciedi jekk jiddikjarax dan il-*bonus* jew le u din id-decizjoni tittiehed skont kif dan tal-ahhar ikun mar fl-investiment li jkun ghamel u, ghaldaqstant, kien jghid lill-klijenti tieghu illi dan mhuwiex garantit, jigifieri, jekk jinghatax jew le, u r-rata tieghu.

Ix-xhud izid jghid li lill-klijenti tieghu kien jghidilhom ukoll illi l-valur tal-flus meta timmatura l-polza mhumiex taxxabbli sakemm ma tinbidilx il-ligi.

Sahaq li f'95% tal-kazijiet, hu ma kienx jikkonkludi l-bejgh ta' polza waqt l-ewwel appuntament li jkollu mal-klijenti, anke jekk dan jghid lilu sabiex jipprocedi ghax kien ikun irid lill-klijent jahsibha ftit. Qal li, f'dan il-kaz, kien mar ghand l-ilmentatur fid-29 t'April 1998 fejn tah diversi ghazliet ta' hlas, imbaghad, kien gimgha wara li iffirma l-*Proposal Form*.

B'referenza ghan-noti li kien ghamel bil-kitba tieghu waqt l-ewwel laqgha li kellu mal-ilmentatur, jigifieri dik tad-29 t'April 1998, stqarr li kien spjegalu dak kollu li

ghadu kif qal, fejn anke jidher li kien tah erba' ghazliet, fejn il-figuri kien gabhom minn ktieb ipprovdut mill-provditur tas-servizz, ktieb qisu tal-*logarithms,* fejn ried ifittex l-età tal-klijent, it-term tal-polza u l-*premium* li ried ihallas, u minn hemm kienet tohrog is-somma assikurata, il-valuri ta' flus jekk tigi ikkancellata l-polza wara tliet snin izda qabel il-maturità, u l-valur indikattiv mhux garantit ta' meta timmatura l-polza.

Ix-xhud qal li wara l-ewwel laqgha li hu kellu mal-ilmentatur, dan tal-ahhar accetta li jixtri l-polza u kien rega' mar ghandu fis-7 ta' Mejju 1998 fejn tah il-*quotation* formali. Innota li l-ilmentatur ma kien ghazel l-ebda wahda mill-erba' ghazliet li kien tah originarjament fid-29 t'April 1998 ghax kien varja ftit il-valur tal-*premium* u, ghalhekk, il-*quotation* formali li kien hareg fis-7 ta' Mejju 1998 ma tirriflettix in-noti li kien kiteb fid-29 t'April 1998.

Stqarr li mal-*quotation* kien ukoll ta lill-ilmentatur l-*Important Notes* u l-*Product Information*, li kienu jispjegaw dak li kien hu digà spjegalu fid-29 t'April 1998. Kien tah ukoll l-Avviz Statutorju fejn spjegalu biex jaqra n-noti fuq wara tal-polza, jigifieri l-*Important Notes* u l-*Product Information* u jekk ried ibiddel id-decizjoni tieghu, kellu cans jikkancella l-polza fi zmien 15-il gurnata minn dakinhar.

F'din it-tieni laqgha, Borg kien ghen lill-ilmentatur jimla l-*Proposal Form* billi spjegalu l-mistoqsijiet u mela r-risposti skont dak li qallu biex jikteb.

B'referenza ghall-istess *Proposal Form*, ix-xhud innota li din kienet *backdated* u stqarr li kien ghamel hekk minhabba li l-ilmentatur jaghlaq sninu fil-5 ta' Mejju u, ghalhekk, ghamillu data qabel gheluq sninu sabiex jiffranka ftit *premium*.

Barra minn hekk, ghen ukoll lill-ilmentatur sabiex jimla l-*Banking Standing Order*, li kienet prattika ta' dak iz-zmien minhabba li dan tal-ahhar kien ser ihallas *premium* kull xahar. Hu stqarr li ma kienx jaghti pariri lill-klijenti sabiex ihallsu kull xahar minhabba li kien hemm spejjez amministrattivi ta' 4%.

Philip Borg sostna li hemm mod u mod kif wiehed ibiegh polza u, fil-fatt, seta' biegh hafna aktar milli fil-fatt biegh, izda ghalih l-importanti kien li persuna jifhem x'qed jixtri u illi l-prodott ikun tajjeb ghall-bzonnijiet tieghu. Ikkonkluda billi qal li fl-opinjoni tieghu, l-ilmentatur fehem x'kien qed jixtri u li kien qed jaghmel polza b'investiment maghha ghax hu kien jinduna meta persuna ma

tkun fehemet ghax toqghod kwieta jew ma tistaqsi xejn jew toqghod b'rasha baxxuta.

L-ilmentatur qed jipprezenta dan l-ilment minhabba d-differenza kbira li hemm fl-ammont li hu kien qed jistenna li jircievi u dak li, eventwalment, gie offrut lilu mill-provditur tas-servizz.

Konsiderazzjonijiet Ohra

Fir-rigward tal-mod kif dan il-prodott gie mibjugh lill-ilmentatur, l-Arbitru ghandu quddiemu l-verzjoni tal-ilmentatur kontradetta bil-verzjoni ta' Philip Borg, il-persuna li bieghetlu din l-istess polza.

L-unika raguni li jsemmi l-ilmentatur biex ressaq dan l-ilment kienet dik li ppretenda li jircievi somma akbar minn dik offruta lilu fid-data tal-maturità tal-polza izda ma jaghtix ragunijiet ghaliex naqsu Philip Borg li kien qed jirrapprezenta lill-provditur tas-servizz bhala *salesman*.

Fil-kontroezami tieghu, qal bic-car li:

'... qed nigi mistoqsi, allura, kif jien ghamilt dan l-ilment, nghid li minhabba l-qabza kbira li hemm bejn dak li jien gejt imwieghed 20 sena ilu u s-somma li offrewli issa.'[7]

Qal ukoll li:

'... meta jigu biex ibieghulek, jaghtuk l-isbah stampa possibbli u meta jigu biex ihallsuk, joffrulek l-inqas ammont possibbli.'[8]

Izda l-Arbitru jinnota li l-ilmentatur ma kienx daqstant konsistenti f'dak li qal. Dan ghaliex, minkejja li fil-kontroezami stqarr li hu nghata l-isbah stampa possibbli meta gie biex ibieghulu l-polza, fix-xhieda tieghu qal li:

'Dak iz-zmien, jien kont qbilt li ninvesti Lm500 fis-sena, kont inhallashom Lm43 fix-xahar u l-offerta taghhom kienet ibbazata fuq kif kienu sejrin l-affarijiet dak iz-zmien ...

---

[7] *A fol.* 64
[8] *Ibid.*

Meta kien qed ibieghli l-polza qalli li din il-figura kienet ibbazata fuq kif kienu l-interessi dak iz-zmien, ta' 20 sena ilu, u jistghu jigru affarijiet fis-suq li jew jonqsu jew jizdiedu.'[9]

L-ilmentatur qed jaccenna hu stess ghall-fatt li l-figuri li gew ikkwotati lilu, dak li hu qed jirreferi bhala '*l-offerta taghhom*', kienet ibbazata fuq ir-rata tal-*bonus* ta' dak iz-zmien. Kien ukoll hu stess li qal li jistghu jigru affarijiet fis-suq li jwasslu lil dawn l-interessi li jonqsu jew jizdiedu.

Mill-banda l-ohra, Philip Borg, il-persuna li bieghet il-polza in kwistjoni lill-ilmentatur, ta dettalji cari tal-mod u l-istrategija li kien juza biex ibiegh il-poloz fosthom dik tal-ilmentatur.

L-Arbitru ma jhossx li m'ghandux jaghti affidament lill-verzjoni li ta Philip Borg ghaliex apparti l-konsistenza tieghu, anke spjega b'mod grafiku kif juri l-kalkoli lill-klijenti tieghu u anke kif spjega specifikament lill-ilmentatur.

Minkejja li rrizulta li eventwalment l-ilmentatur uza din il-polza ilmentata ghal skopijiet ta' *loan*, skont il-*Proposal Form*, l-ghan ewlieni tal-polza kien ghal skopijiet ta' investiment.

Il-provditur tas-servizz insista li l-figuri kkwotati minnu fil-*quotations* moghtija lill-ilmentatur kienu biss stima minhabba li dawn kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh, jigifieri fuq ir-rati tal-*bonus* li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien.

Jidher car li l-ilmentatur kien konxju ta' dan kollu. Kien hu stess li qal ukoll li jistghu jigru affarijiet fis-suq li jwasslu l-interessi, jew ahjar il-*bonuses*, li jonqsu jew jizdiedu.

Kuntrarjament ghal dak li qed jaccenna l-ilmentatur, l-Arbitru ma jhossx li meta giet biex tinbiegh il-polza lill-ilmentatur, giet biss impingija stampa sabiha. Qed ikun hu stess li jghid li gie spjegat lilu l-aktar haga importanti, jigifieri li ma kellu xejn garantit ghaliex giet spjegata kif tahdem *endowment policy*, jigifieri li l-*bonuses* li jinghataw jiddependu minn kif imorru l-investimenti tal-kumpanija.

Barra minn hekk, ta' min jinnota ukoll li l-ilmentatur mhux qed ikun konsistenti fl-argumenti hekk kif imressqa quddiem l-Arbitru. Hu qed jaghmel referenza

[9] *A fol.* 63

ghall-fatt li kien infurmat li l-figuri kkwotati kienu ibbazati fuq ir-rati ta' dak iz-zmien, li tista' tghid, huwa l-*focus* ta' din il-polza, izda mill-banda l-ohra, fil-kontroezami qed jghid sempliciment li kien jaf li l-valur jista' jitla' jew jinzel. L-ilmentatur inghata t-taghrif shih u ma jistax ikun selettiv f'dak li intqal lilu.

L-*affidavit* ta' Philip Borg jaghti spjegazzjoni dettaljata u ezawrjenti. L-Arbitru ma jistax ma jinnotax il-fatt li din l-ispjegazzjoni kienet tinkludi d-dettalji kollha relatati mal-polza in kwistjoni. Ma kinitx dikjarazzjoni li sempliciment tinkludi spjegazzjoni generika tal-mod kif tahdem din it-tip ta' polza, jew li sempliciment qabad u talab xi firem fuq dokumenti, izda gie spjegat ukoll il-kontenut tad-dokumenti. Is-*salesman* ta dettalji specifici, per ezempju, x'jigri jew ahjar, x'somma l-eredi tal-ilmentatur ikunu intitolati ghaliha f'kaz ta' mewt qabel il-maturità. Giet esebita wkoll b'mod grafiku kif inbieghet il-polza u l-kalkoli li saru kif jidher mid-dokument li pprezenta l-istess Philip Borg mal-*affidavit* tieghu.[10]

L-Arbitru jemmen din l-istrategija ta' bejgh li jsemmi Philip Borg, u m'ghandu l-ebda raguni ghalfejn l-ispjega, hekk kif moghtija minnu, ma tigix emmnuta. Jirrizulta li Borg kien metikoluz fl-ispjegazzjoni li kien jaghti lill-klijenti tieghu, inkluz lill-ilmentatur, fejn anke pprezenta kopja tad-*diary note* ta' ghoxrin sena ilu.

Min-naha tieghu, l-ilmentatur ma kkontradixxa xejn minn din l-ispjega, anzi fi kliemu stess, ikkonferma li kien jaf ir-raguni ghalfejn il-valuri ikkwotati setghu ivarjaw.

Huwa car li l-ilmentatur qed iressaq l-ilment tieghu biss ghar-raguni li l-ammont li ppretenda kien anqas minn dak li gie offrut fid-data tal-maturità. Fl-ebda hin ma pprezenta jew qal xi haga li turi li l-provditur tas-servizz jew is-*salesman* tieghu naqas fil-konfront tieghu meta giet mibjugha l-polza lilu.

L-ilmentatur jghid ukoll li hu kien qed isegwi l-polza permezz tal-*Bonus Statements* li kien qed jircievi. Ma jistax jargumenta li kien qed jistenna li s-somom indikati regolarment fuq dawn l-i*statements* kienu ser ivarjaw hafna permezz tat-*terminal bonus* li hu qed jirreferi ghalih bhala *final bonus.*

[10] *A fol*. 70-71

L-Arbitru ghandu d-dubju dwar dan. L-ispjegazzjoni ta' Philip Borg dwar dan kienet cara fejn stqarr li ghalkemm kien isemmi dan il-*bonus,* ma kienx jenfasizza fuqu minhabba li mhux necessarjament kien jigi allokat mill-provditur tas-servizz.

Galadarba l-ilmentatur kien konxju dwar il-mod kif tahdem il-parti tal-investiment tal-polza, zgur li kien ukoll infurmat li dan it-*terminal bonus* ma kienx garantit u mhuwiex ghaldaqstant gust li jargumenta li kien qed jistenna li s-somma tizdied fl-ahhar tal-perjodu permezz ta' dan l-istess *bonus*.

L-ilmentatur fl-ebda hin ma stqarr li fil-mument tal-bejgh hu ma nghatax l-informazzjoni li kellu jinghata dwar il-polza, partikolarment, dwar l-*estimated maturity value* u, fuq kollox, fuq xiex dan huwa ibbazat.

Mill-ispjegazzjoni li ta Philip Borg, u anke dak li qal l-ilmentatur innifsu, ma jidhirx li s-*salesman* biegh il-polza kif gieb u lahaq.

L-Arbitru m'ghandux dubju li l-ilmentatur gie moghti informazzjoni korretta meta kien qed jixtri l-polza u mhux konvint dwar il-fatt allegat mill-ilmentatur li meta kienet qed tinbiegh il-polza lilu, hu gie biss muri stampa sabiha fejn, fuq kollox, anke l-istqarrijiet tieghu stess jikkontradixxu dan. Meta qal li ghalih l-isbah stampa tkun meta nvestejt €24,000, u ghandek cans tiehu €60,000 mal-maturità, juri bic-car li l-ilmentatur qed ikun selettiv f'dak li qed jghid li fehem.

Huwa evidenti li l-ghan tal-ilment, hekk kif imressaq mill-ilmentatur, mhuwiex ghax ihoss li l-provditur tas-servizz naqas fil-konfront tieghu, imma ghaliex xtaq jaghmel tentattiv sabiex is-somma offruta lilu tizdied, haga li l-Arbitru jifhimha izda li ma jistax jilqaghha ghaliex mhix gustifikata.

Ghaldaqstant, l-Arbitru ma jistax jilqa' dan l-ilment.

Peress li gew michuda l-eccezzjonijiet preliminari tal-provditur tas-servizz, kull parti thallas l-ispejjez taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji