Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 008/2020

TF & FF rispettivament

(l-ilmentaturi)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tat-23 ta' Marzu 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentaturi jissottomettu li fl-1994, kienu gew avvicinati minn Pierre Cachia sabiex jaghmlu assikurazzjoni maghrufa bhala *Baby Bond*. Stqarru li dan kien tip ta' investiment li lilhom qatt ma kien jinteressahom u, fil-fatt, ghall-bidu ma ridux jidhlu ghal ftehim bhal dan.

Qalu li Cachia spjegalhom li permezz tal-kuntratt offrut minnu f'isem il-provditur tas-servizz, iz-zewg partijiet, jigifieri, kemm huma kif ukoll il-kumpanija, kienu ser jintrabtu ghal beneficcju ta' Lm30,248 (Euro 70,500). Cachia accertahom ukoll li permezz ta' dan il-kuntratt, anke jekk il-kumpanija jkollha tlugh u nzul finanzjarju, jekk huma jirrispettaw l-obbligi taghhom ta' kull sena, is-somma determinata f'dan l-istess kuntratt, tibqa' valida.

Sostnew li hu ikkonvincihom b'dan kollu, anke minhabba l-fatt li ghalihom, kuntratt huwa kuntratt, u dan ma jinbidilx.

[1] *A fol.* 4

L-ilmentaturi insistew li, da parti taghhom, huma dejjem onoraw l-obbligi billi hallsu l-ammonti dovuti minnhom kull sena, fejn gieli anke ghamlu dan b'sagrificcju minhabba li l-ilmentatur kien ghamel perjodu minghajr impjieg. L-ilmentatur isostni li minkejja li kienu jircievu xi karti bhala rendikont, qatt ma dahlu fid-dettall ta' x'hemm u m'hemmx peress li kienu mohhhom mistrieh bil-kuntratt.

Qalu li meta waslet biex timmatura l-polza, ircevew l-avviz tal-pagament finali u raw li kienu ser jiehdu biss Euro 31,577.33. Din l-offerta ma gietx accettata minhabba li hi ferm 'il boghod mis-somma originarjament miftiehma, jigifieri, dik ta' Euro 70,500, liema diskrepanza jhossu hi ingusta fil-konfront taghhom.

L-ilmentaturi tennew li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz naqas meta ma spjegalhomx b'mod car it-termini u l-kundizzjonijiet tal-kuntratt. Insistew li huma kienu gew accertati li meta l-polza timmatura, kienu ser jiehdu s-somma ta' Lm30,248 li biex jikkonvincihom jixtru din l-istess polza, kien anke immarka din il-figura bi tliet sinjali. Huma jhossu li r-rapprezentant approfitta ruhu mill-fatt li huma m'humiex midhla tas-servizzi finanzjarji biex eventwalment ibieghilhom prodott li kien differenti minn kif spjegat lilhom. Barra minn hekk, huma jhossu wkoll li gew zgwidati u ngannati meta l-provditur tas-servizz gholla l-aspettattivi taghhom b'somma li hi ferm akbar minn dik eventwalment offruta lilhom.

Ghaldaqstant, l-ilmentaturi qed jitolbu li jigu moghtija s-somma originarjament mifthema, jigifieri dik ta' Euro 70,500 (Lm30,248).

Ra t-twegiba[2] 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 tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fl-istima datata s-6 ta' Jannar 1995 (kopja ta' liema gietipprezentata mal-ilment) u l-istima datata t-13 ta' Jannar 1995 (hawn

[2] *A fol.* 91

annessa bhala Dok. MSV1). Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallashom l-ammont li kien indikat bhala *estimated maturity value including reversionary and terminal bonus* fl-istimi fuq imsemmija fl-ammont ta' Euro 70,500 (Lm30,248 li proprjament hija ekwivalenti ghal Euro 70,459) minflok il-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 36,380.86 fir-rigward tal-polza bin-numru 21659 (*Joint Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses)*.

F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi t-talbiet tal-ilmentaturi huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, stante illi s-socjetà esponenti hija ukoll tal-umli fehma illi l-ilmentaturi ma sofrew l-ebda danni u ghalhekk m'huwa dovut l-ebda kumpens a favur taghhom ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati ampjament aktar 'il quddiem u li fil-maggor parti taghhom digà gew ikkomunikati fid-dettall lill-ilmentaturi permezz ta' twegibiet bil-miktub li inghataw mis-socjetà esponenti fid-19 ta' Novembru 2019 (kopja ta' din l-ittra iffirmata mis-Sur Victor Farrugia gietipprezentata mal-ilment).

2. Fit-tieni lok, l-ammont mitlub mill-ilmentaturi sabiex jintlahaq is-somma allegatament imwieghda fl-ammont ta' Euro 70,459 (Lm30,248) huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration)* li saret f'Jannar tas-sena 1995 meta nharget il-polza in kwistjoni. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima 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 javvantaw il-pretensjonijiet infondati taghhom.

   L-istima fuq imsemmija li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentaturi fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien.Fl-ilment taghhom, l-ilmentaturi jaghmlu referenza

ghall-istima li giet annessa mal-ilment taghhom u jallagew illi *"Ahna konna gejna accertati li meta l-polza timmatura, konna ser niehdu s-somma ta' Lm30,248 li giet immarkata bi tliet sinjali mir-rapprezentant Cachia, biex jikkonvincina nidhlu ghal din il-polza, li l-kopja taghha qed tigi annessa."* Is-socjetà esponenti tirribatti bis-shih din l-allegazzjoni ghax il-figuri kkwotati f'din l-istima ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa minhabba li, kif jaf kulhadd, id-dinja ghadha kemm harget minn wahda mill-akbar krizijiet finanzjarji li damet numru ta' snin u s-socjetà esponenti ma kinetx *immune* minn din il-*global financial recession*. Nonostante, is-socjetà esponenti baqghet tonora kull obbligu taghha li thallas il-*bonuses* hekk kif iddikjarathom ta' kull sena. Ghalhekk, is-socjetà esponenti tikkonferma li l-istima li nharget f'Jannar 1995 kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk is-socjetà esponenti agixxiet in *bona fede.*

F'dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat illi l-element ta' investiment fil-polza in kwistjoni u ghalhekk il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit johrog b'mod car mill-istima in kwistjoni minhabba illi turi li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna, s-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro 51,244 (Lm21,999) jew b'valur akbar fl-ammont ta' Euro 70,459 (Lm30,248).

Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 17,508 (Lm7,516). Dana anke ghax, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre s-*sum assured)*, allura wiehed isaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit fl-istima in kwistjoni, dak ta' Euro 51,244 (Lm 21,999) jew b'valur akbar fl-ammont ta' Euro 70,459 (Lm30,248)? Jirrizulta illi l-ilmentaturi ibbazaw it-talba taghhom fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fl-istima in kwistjoni.

Barra l-fatt illi l-istima in kwistjoni tindika *<u>estimated</u> maturity values* u ghalhekk l-ammonti indikati fl-istess dokument ma kinux garantiti, hlief

għas-*Sum Assured*, jirriżulta illi flimkien mal-istima, kien hemm anness dokument, liema dokument gie anness mal-ilment izda qed jerga' jigi anness ma' din ir-risposta a skans ta' kjarifika bhala Dok. MSV2, permezz ta' liema gie spjegat lilhom it-tifsira ta' *"Reversionary and Special Bonuses"* u *"Terminal Bonus"*. F'dan id-dokument gie spjegat ukoll kif ir-*"Reversionary and Special Bonuses"* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-ilmentaturi. L-istess dokument jispjega illi l-polza in kwistjoni kienet ser tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u ghalhekk kien hemm element ta' investiment. In oltre, jinghad illi *"Reversionary and Special Bonuses, <u>once declared, are guaranteed</u> to be paid at maturity ..."* Allura dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jigu iddikjarati *reversionary bonuses* u ghalhekk dak li kien hemm indikat fl-istima in kwistjoni bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jigi iddikjarat mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jigi ddikjarat biex wiehed ikun jista' jkun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena.

Fil-*policy schedule* tal-polza, li giet ukoll annessa mal-ilment, fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi *"In respect of each premium paid, Lm337.70 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which* ***<u>may</u>*** *be declared by the Company from time to time."* Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza, l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kienu fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium* fl-ammont ta' Lm337.70 (Euro 786.63) fis-sena ghal 25 sena fir-rigward tal-polza in kwistjoni, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 19,665.75 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. Fil-fatt, is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha minhabba illi hija hallset il-*maturity value* attwali li huwa ferm aktar mill-*investment premium* ghax il-*maturity value* attwali ammonta ghal Euro 36,380.86.

In oltre, id-dokument anness mal-istima in kwistjoni hawn anness bhala Dok. MSV2 jaghmilha cara illi *"Whilst the purpose of these notes is to <u>guide</u> the policyholders and prospective policyholders, <u>the benefits provided by the Policy are conferred by the Policy document ...</u>"* L-istess dokument jghid illi *"<u>In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail</u>."* Ghalhekk, l-ilmentaturi ma setghux jistriehu fuq l-istima izda riedu jaraw l-istess fil-kuntest ta' dan id-dokument li kien anness mal-istima kif ukoll mat-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza.

Fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, l-istess dokument anness mal-istima jipprovdi illi *"<u>Depending on its profit experience</u>, the Company <u>may</u>, after the Policy's TENTH year, decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to other declared bonuses (if any) ... <u>as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altoghether</u>."* Dan juri illi l-valur indikat fl-istima in kwistjoni bhala *"estimated maturity value including reversionary and terminal bonus"* fl-ammont ta' Euro 70,459, kien ukoll mhux garantit ghax is-socjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma thallasx *terminal bonus.*

3. Fit-tielet lok, irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha wkoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, 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 tipprovdi *"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-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz tal-polza in kwistjoni kien l-ammont ta' Euro 17,508 (Lm7,516). Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (kopja ta' liema qieghda tigi hawn annessa bhala Dok. MSV3) 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>*** (emfasi 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 ghal darb'ohra ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 36,380.86. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghax minbarra "l-*Maturity Value"* hieles mit-taxxa, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

4. Illi fir-rabà lok, gie innutat mis-socjetà esponenti li l-ilmentaturi ghamlu diversi allegazzjonijiet fil-konfront taghha fl-ilment, fosthom, li r-rapprezentant tas-socjetà esponenti naqas mill-bidu nett billi ma spjegax b'mod car it-termini u l-kundizzjonijiet tal-kuntratt; accertahom li meta l-polza timmatura kienu ser jiehdu s-somma ta' Lm30,248 biex jikkonvincihom jidhlu ghal din il-polza; approfitta mill-fatt li huma ma humiex midhla ta' servizzi finanzjarji biex ibieghilhom prodott li kien differenti milli spjegalhom; u gholla l-aspettattivi taghhom b'somma ferm akbar mis-somma li giet finalment offruta lilhom u, ghaldaqstant, hu zgwidahom u ngannahom. F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' prassi u regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni, u cioè f'Jannar tas-sena 1995. Illi, ghalhekk, id-dokumentazzjoni li giet ipprezentata lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh tal-polza kienet dokumentazzjoni ufficjali addottata mis-socjetà esponenti dak iz-zmien u li kienet *ai termini* tal-ligijiet u r-regolamenti ezistenti dak iz-zmien. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi gew ipprezentati 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 TF. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li l-ilmentaturi jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta inghataw dan l-Avviz. Dawn l-Avvizi kienu mahsuba 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. Fl-ilment taghhom, l-ilmentaturi jallegaw li r-rapprezentant tas-socjetà esponenti kien accertahom li meta l-polza timmatura kienu ser jiehdu s-somma ta' Lm30,248 biex jikkonvincihom jidhlu ghal din il-polza. 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-ilmentatur TF li qed jigi mmarkat bhala Dok. MSV 4.

5. Fil-hames lok, 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-immanniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committee* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili 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 indikattiv tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi bl-ebda mod ma qatt gie deskritt li kien garantit. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment 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; 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

komparabbili fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*.

6. Fis-sitt lok, irid jinghad ukolli 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-*Policy Account 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 mill-ilmentaturi stess mal-ilment. Jidher car illi l-ilmentaturi ma kinux jaghtu kaz tal-kontenut ta' dawn id-dokumenti u qatt ma talbu lis-socjetà esponenti ghal xi kjarifika jew spjegazzjoni dwar il-kontenut tal-istess billi fl-ilment taghhom jammettu illi *"Ghalkemm konna nircievu xi karti bhala rendikont, qatt ma dhalna fid-dettall ta' x'hemm u m'hemmx peress li konna mohhna mistrieha bil-kuntratt."* Il-*Policy Account 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. 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 Bonsues*, kif is-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

   Apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Life Assurance Quotation* tal-polza in kwistjoni huma *self-explanatory*, l-*Important Notes* annessi mal-*Policy Account Statements* mahruga kull sena kif ukoll l-*media releases* jaghmluha cara li r-rati tal-*bonuses* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu kif ukoll jinzlu.

   Barra minn hekk, hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigu investiti l-*premiums* li jithallsu mill-*"With Profits"* permezz ta' *Chartbook* li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti *"A simple Guide to the With Profits Fund"*.

7. Fis-sebà lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, 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-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* minkejja illi dan il-qligh sar fi zmien fejn kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistraw redditu negattiv. Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 16,715.11 *(gross rate of return* ta' 4.45%) meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*investment premium* li kien jammonta ghal Euro 786.63 fis-sena u gwadann ta' Euro 15,416.61 meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*premiums* imhallsa mill-ilmentaturi li kienu jammontaw ghal Euro 838.57 fis-sena (*gross rate of return* ta' 4.01%). Barra minn hekk, it-*terminal bonus* tal-polza in kwistjoni kien jammonta ghal Euro 4,745.33.

8. 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 21659, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentaturi fl-ebda stadju; 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:

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.[3]

L-ilment ewlieni mressaq mill-ilmentaturi jittratta l-fatt li fil-mument tal-bejgh tal-polza lilhom, gew mwieghda li, permezz ta' kuntratt li huma kienu ser jaghmlu, mal-maturità tal-polza, kienu ser jircievu somma partikolari. Din il-weghda ma gietx mizmuma minhabba li mal-maturità, gew infurmati li ser jiehdu ferm anqas mis-somma indikata lilhom originarjament.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz isostni li l-ammont indikat lilhom originarjament kien stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh applikabbli dak iz-zmien, u, ghaldaqstant, il-figuri kkwotati lilhom ma kienu fl-ebda hin garantiti. Indika kif ir-rati tal-*bonus* huma affettwati mill-prestazzjoni tal-investiment sottostanti u, ghaldaqstant, dawn kienu ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien.

L-Arbitru jinnota li l-ilmentaturi qed iressqu l-ilment a bazi tal-fatt li fil-mument tal-bejgh tal-polza, gew mibnija certu aspettattivi li fid-data tal-maturità, dawn ma ntlahqux. Ghall-ewwel l-ilmentaturi ma kinux interessati jiehdu l-polza, izda l-provditur tas-servizz tant ghollielhom l-aspettattivi taghhom li fl-ahhar accettaw li jixtru l-polza.

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[4] tieghu, l-ilmentatur stqarr li rapprezentant tal-provditur tas-servizz mar ihabbatlu d-dar jistaqsih jekk riedx jaghmel polza tal-assikurazzjoni. Ir-risposta tieghu kienet fin-negattiv minhabba li, skont l-ilmentatur, dawn il-kumpaniji ma jzommux kelmithom u jdawwru l-affarijiet kif jaqbel lilhom.

Qal li meta r-rapprezentant insista li jkellmu, dahhlu gewwa u qallu li f'dan il-kaz kien ser isir kuntratt li permezz tieghu jintrabat hu u tintrabat il-kumpanija. Qallu li jekk ihallas Lm360, meta jaghlaq sittin sena kien jiehu s-somma li kien weghdu.

---

[3] Kap. 555, Art. 19(2)(b)8

[4] *A fol.* 113

L-ilmentatur insista li:

"... tant ghamilhieli certa li ghamilli tliet lines. Qalli, 'Silvio, jigri x'jigri din is-somma trid iddahhal.' U tani din il-karta tal-kuntratt li ghamilna bejnietna."[5]

Hu sostna li thajjar u, eventwalment, iffirma l-kuntratt minhabba li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz qallu li kien ser jintrabat hu u anke tintrabat il-kumpanija.

Meta mistoqsi dwar il-fatt jekk kinux konxji li din il-polza kienet isservi bhala investiment, l-ilmentatur qal li dan id-diskors qatt ma ssemma' lilu, u kulma gie ikkonfermat lilu kien li kien ser isir kuntratt, u kien proprju dan li kkonvincih li jixtri l-polza offruta.

L-ilmentatur insista li kieku ntqal lilu li l-ammont indikat kien stima, hu ma kienx jaccetta. L-enfasi dejjem saret fuq l-ammont bit-tliet sinjali tahtu fejn ir-rapprezentant qallu li jigri x'jigri, dak l-ammont kien ser jiehu.

Tul iz-zmien dejjem hallas il-pagamenti skont il-ftehim, u baqa' anke jaghmel dan meta kien qed jirregistra. Insista li hu dejjem mexa fuq il-kuntratt.

Stqarr li wara li ghadda z-zmien, gie infurmat mill-provditur tas-servizz bl-ammont li hu kien intitolat li jircievi, li izda hu ma accettax ghax ma kienx l-ammont miftiehem fil-kuntratt li kien sar bejniethom. Qal li l-problema hi li d-differenza bejn l-ammonti hija kbira.

L-ilmentatur qal:

"... x'hin ghaddew il-25 sena, u ghalaqt is-60, ghidt ser inkun mistrieh. Ghax jien ghamiltu ghax qalli li hu kuntratt li kemm jien kont marbut u kemm il-kumpanija u serraht rasi fuq hekk."[6]

Min-naha taghha, l-ilmentatrici ikkonfermat ix-xhieda ta' zewgha u, filwaqt li kkonfermat ukoll li kienet prezenti waqt il-bejgh tal-polza, stqarret li ma semghetx il-konverzazzjoni kollha minhabba li kienet qed tiehu hsieb uliedha u ghalhekk halliet f'idejn zewgha.

---

[5] *A fol.* 113
[6] *A fol.* 114

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq biss l-*affidavit*[7] ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz. Jista' jinghad li dan l-*affidavit* huwa simili hafna ghat-twegiba ghall-ilment ipprezentata mill-provditur tas-servizz, fejn giet moghtija spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza ilmentata. Victor Farrugia ma kienx prezenti waqt il-bejgh tal-polza u, ghalhekk, ma kienx f'pozizzjoni li jixhed dwar dan.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni moghtija lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh tal-polza u l-eventwali ftehim li jirrigwardja s-somma li l-ilmentaturi kellhom jinghataw meta din l-istess polza timmatura.

Ghalhekk, hawn l-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodott u jara jekk fil-fatt intlahqux *"l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment."*[8]

Jista' jinghad li l-provi l-aktar relevanti mressqa quddiem l-Arbitru fir-rigward tal-bejgh tal-polza in kwistjoni huma dawk ipprezentati mill-ilmentaturi.

L-Arbitru jinnota li minkejja li l-ilmentaturi identifikaw il-persuna li bieghetilhom din il-polza, ghal xi raguni jew ohra, il-provditur tas-servizz ma pprezenta l-ebda xhieda jew dikjarazzjoni dwar il-bejgh tal-prodott ilmentat minghand is-Sur Pierre Cachia. Gie pprezentat biss *affidavit* ta' Victor Farrugia li, kif digà ntqal aktar kmieni, jaghti spjega generali tal-mod kif tahdem *Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses*, izda ma jinkludi l-ebda referenza ghal x'sar ezattament fil-mument tal-bejgh u x'informazzjoni nghatat dak il-hin u, ghaldaqstant, certament li m'hijiex l-aktar xhieda decisiva f'dan il-kaz.

[7] *A fol.* 117

[8] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)

L-ilmentatur stqarr li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz infurmah li b'dak li kien qed joffrilu kien ser isir kuntratt bejniethom, u *"... qalli li ser jahdimhieli biex jien inkun cert l-affarijiet kif jimxu."*[9]

Dan id-dokument huwa *Life Assurance Quotation*[10] datata 6 ta' Jannar 1995, miktub bl-idejn u anke iffirmat mis-Sur Pierre Cachia, u li jinkludi dettalji dwar il-polza, fosthom, il-*premium* annwali u l-beneficcji bazici.

L-ilmentatur indika li:

"Spjegali li jien inhallas Lm360 ghal 25 sena u kitibli l-ammont li jiena, meta naghlaq is-60 sena, ser niehu din is-somma. U tant ghamilhieli certa li ghamilli tliet lines. Qalli 'Silvio, jigri x'jigri din is-somma trid iddahhal.'"[11]

Is-somma li l-ilmentatur sahaq li sar l-emfasi fuqha mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz tammonta ghal Lm30,248 u tirrapprezenta l-*'Estimated maturity value including Reversionary & terminal Bonus'*. Apparentament, dan kien l-uniku dokument moghti lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh u, ghaldaqstant, fl-ebda hin ma rrizulta li huma gew moghtija spjegazzjoni tal-mod kif tahdem il-polza offruta lilhom.

Meta gie avvicinat mir-rapprezentant, l-ilmentatur ma kienx interessat li jixtri l-polza izda b'xi mod ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ikkonvincih jaghmel dan, u l-Arbitru huwa konvint li l-ilmentaturi ghamlu dan ghaliex l-istampa li tahom ir-rapprezentant kienet wahda attraenti ghalihom. Ikkonvincihom bil-figuri li kien qed jipprezentalhom.

L-Arbitru jinnota li, kif anke tenna l-ilmentatur, is-somma ta' Lm30,248 giet sottolinjata; li, evidentement, kienet il-punt materjali li wasslet li jaccetta l-polza offruta lilu. Naturalment, figura jew kelma li tkun sottolinjata tindika li qed issir enfasi fuqha aktar minn ohrajn u, ghaldaqstant, jirrizulta li bla dubju, il-bejgh ta' din il-polza kien ibbazat fuq il-figuri kkwotati f'din il-*Quotation*.

Ta' min isemmi l-fatt li, minkejja li f'dan l-istess dokument, hdejn is-somma ta' Lm30,248, giet imnizzla wkoll is-somma ta' Lm18,000, l-ilmentatur stqarr li:

---

[9] *A fol.* 113

[10] *A fol.* 12

[11] *Ibid.*

"Nghid li ma spjegalix fuq l-Lm18,000. Kulma spjegali fuq dawk it-Lm30,000, l-ammont li hemm tliet lines. Qalli li jigri x'jigri, dak l-ammont ser niehu."[12]

L-ilmentaturi insistew fuq dak li kien intqal lilhom mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li meta huma jaccettaw dak offrut lilhom, kienu qed jaghmlu kuntratt, li kemm huma u kemm il-provditur tas-servizz huma marbutin b'dak indikat f'din il-*Quotation*. Ghal xi raguni jew ohra, il-provditur tas-servizz ma ressaq l-ebda xhieda jew dikjarazzjoni min-naha tal-istess rapprezentant sabiex jigi determinat jekk dak li qed jghidu l-ilmentaturi huwiex minnu u, ghaldaqstant, din il-verzjoni tal-ilmentaturi ma giet fl-ebda hin kontradetta.

Minn dak esebit, fl-ebda hin ma rrizulta li fil-fatt l-ilmentaturi kienu gew spjegati kif ezattament tahdem il-polza offruta lilhom.

L-Arbitru jifhem l-ispjega moghtija mill-provditur tas-servizz fit-twegiba ghall-ilment u anke dik ta' Victor Farrugia fl-*affidavit* tieghu dwar il-mod kif tahdem din il-polza u, filwaqt li jaqbel ma' dan kollu, mhu fl-ebda hin jiddeciedi mod iehor. Izda, minkejja li kontinwament gie argumentat li l-figuri kkwotati lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh kienu jiddependu mill-*bonus rate* applikabbli dak iz-zmien u li din eventwalment kienet tiddependi mill-andament tal-investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien, ma jirrizultax li dawn id-dettalji gew spjegati b'mod li jinftiehem lill-ilmentaturi.

Fit-twegiba ghall-ilment, il-provditur tas-servizz argumenta wkoll li l-ilmentaturi gew moghtija dokument li jispjega it-tifsira ta' *"Reversionary and Special Bonuses"* u *"Terminal Bonus"*, li kopja tieghu giet sottomessa mal-istess twegiba. Izda, hawn ta' min jinnota li dan id-dokument[13] jifforma parti mil-*Life Assurance Quotation*[14] formali mahruga mill-provditur tas-servizz, liema kwotazzjoni hija datata 13 ta' Jannar 1995. Din mhix il-kwotazzjoni moghtija lill-ilmentaturi meta r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz mar ihabbatlu f'daru. Il-kwotazzjoni li fuqha l-ilmentatur ibbaza d-decizjoni tieghu kienet miktuba bl-idejn u datata 6 ta' Jannar 1995. Dan ghalhekk ifisser li dan id-dokument li ghalih qed issir referenza mill-provditur tas-servizz huwa

[12] *A fol.* 113
[13] *A fol.* 98
[14] *A fol.* 97

dokument li gie moghti lill-ilmentaturi meta d-decizjoni li jiehdu l-polza offruta lilhom kienu digà haduha.

L-ilmentatur stqarr li hu sajjied u ma jafx jaqra u, ghaldaqstant, l-informazzjoni inkluza f'dan id-dokument riferut ma kinitx tali li l-ilmentaturi setghu jifhmu li l-mod kif tahdem din il-polza ma kienx sempliciment kuntratt b'somma li tinghatalhom mal-maturità dment li huma jaghmlu l-pagamenti rikjesti minnhom kull sena.

Dan ghalhekk ikompli jikkonferma kemm ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz inqeda bil-figuri kkwotati sabiex jikkonvinci lill-ilmentaturi jixtru l-polza li kien qed joffrilhom; dan meta, fuq kollox, l-ilmentatur kien indika mill-bidu nett li hu ma kienx interessat f'dawn it-tip ta' prodotti minhabba li kif anke qallu hu stess *"... ghax intom iddawru l-affarijiet li dwarhom inkunu ghamilna ftehim."*[15]

Huwa minnu li kemm fil-kwotazzjoni moghtija lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh, kif ukoll f'dik mahruga ufficjalment, intuzaw il-kliem *'estimated'* izda ma jirrizultax li l-ilmentatur kien konxju ta' dan kollu.

Minflok enfasizza biss fuq l-ammont li l-ilmentaturi nghataw l-impressjoni li ser jiehdu, l-istess rapprezentant kien obbligat li jghaddi l-informazzjoni kollha dwar il-mod kif tahdem din il-polza. Fi ftit kliem, l-ispjegazzjoni moghtija mill-provditur tas-servizz u minn Victor Farrugia fit-twegiba ghall-ilment u fl-*affidavit* rispettivament, kellha tinghata qabel kollox u fit-totalità taghha sabiex f'dak il-mument u a bazi ta' dak kollu, l-ilmentaturi kienu jkunu f'pozizzjoni li jiehdu decizjoni infurmata dwar jekk ghandhomx jiehdu l-polza offruta lilhom jew le.

Kuntratt ta' assikurazzjoni bhalma huwa f'dan il-kaz huwa ibbazat fuq il-principju ta' *utmost good faith* u, ghaldaqstant, ir-responsabbilità li tinghata din l-informazzjoni kollha zgur li taqa' fuq il-provditur tas-servizz u r-rapprezentanti tieghu u m'ghandha qatt tintefa fuq l-ilmentaturi billi sempliciment jintuza t-terminu *estimated*.

Minbarra n-nuqqas tal-provditur tas-servizz li jaghti l-informazzjoni kollha dwar il-mod kif tahdem il-polza, dan kellu wkoll joqghod attent xi stima kellha

[15] *A fol.* 113

tinghata lill-ilmentaturi. Dan meta partikolarment huma konxji li r-rata tal-*bonus* tiddependi mill-investiment sottostanti u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien, u li tul il-perjodu tal-polza, li ma kienx wiehed qasir, dawn jistghu jinbidlu ferm. Dan il-punt gie anke kkonfermat mill-Qorti tal-Appell f'kaz[16] precedenti.

Dawn in-nuqqasijiet wasslu lill-ilmentaturi jghollu l-aspettattivi taghhom li mal-maturità tal-polza kellhom somma li huma kienu intitolati ghaliha. Tant huma baqghu dejjem b'dan il-hsieb li sabiex dan zgur isehh, anke f'perjodu difficli f'hajjithom fejn l-ilmentatur kien spicca minghajr impjieg, huma komplew jaghmlu l-pagamenti mehtiega xorta wahda biex b'hekk, da parti taghhom, jonoraw il-kuntratt li huma dahlu ghalih u, eventwalment, ma jkunx hemm raguni li ghaliha l-provditur tas-servizz ma jzommx kelmtu ma' dak miftiehem.

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

Kumpens

F'dan il-kaz, kif intqal aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-aspettattivi tal-ilmentaturi ma gewx milhuqa u, ghalhekk, ghandhom jinghataw kumpens.

Izda, ghal dak li huwa kumpens, dan irid ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif l-Arbitru huwa sanzjonat jaghmel espressament permezz tal-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, filwaqt li jara wkoll li dan ikun ragonevoli.

Ghalkemm, originarjament, l-ilmentaturi ma kinux interessati li jixtru l-polza offruta lilhom, fl-ebda hin ma gie indikat li dan kien ukoll kawza ta' xi pjanijiet finanzjarji ohrajn li huma kellhom. Fi ftit kliem, l-ilmentaturi ma gabu l-ebda prova ta' xi telf, jew ahjar, xi *opportunity loss*, li huma garrbu meta eventwalment xtraw u investew flushom f'din il-polza.

Barra minn hekk, meta wiehed iqis ic-cirkostanzi kollha, ir-rendiment ta' aktar minn erbgha fil-mija[17] li halliet din il-polza ma kienx wiehed hazin u, ghaldaqstant, in-nuqqas tar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ghandu jigi mitigat b'dan il-fatt.

[16] *Joseph Vella vs. Mapfre MSV Life p.l.c, QA, 25/03/2019*
[17] *A fol.* 121

Dan filwaqt ukoll li l-polza offritilhom il-beneficcju tal-assikurazzjoni fuq il-hajja fejn f'kaz ta' mewt, l-eredi kienu jkunu intitolati ghas-somma li kienet garantita.

L-Arbitru ma jistax jiffissa somma preciza u, ghalhekk, irid juza d-diskrezzjoni moghtija lilu li trid tkun ragonevoli, gusta u ekwa fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.

Meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, hekk kif spjegat aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru wasal ghall-konkluzjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentaturi hija dik ta' hamest'elef, erba' mija u hamsin ewro (€5,450) b'zieda mas-somma li giet offruta lilhom fid-data tal-maturità.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c.* thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' hamest'elef, erba' mija u hamsin ewro (€5,450) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €36,380.86,[18] u ghalhekk thallashom is-somma kumplessiva ta' wiehed u erbghin elf, tmien mija u tletin ewro u sitta u tmenin centezmu (€41,830.86).

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

Bl-ispejjez kontra l-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[18] *A fol.* 9