

## Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 012/2020

ME (l-ilmentatur)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tal-15 ta' Dicembru 2020

L-Arbitru,

**Ra l-ilment**,<sup>1</sup> fejn l-ilmentatur jissottometti li rcieva korrisondenza minghand il-provditur tas-servizz dwar il-fatt li l-polza ilmentata immaturat u li kien ser jircievi hlas ta' €18,144. Dan minkejja li hu kien qed jistenna hafna aktar skont kif kienu dejjem ipproponewlu. Mar l-ufficcju tal-istess provditur u gie offrut *bonus* addizzjonali ta' 5%, izda meta ghamel il-kalkoli tieghu sab li anke b'din l-offerta verbali, l-ammont kien ser ikun ferm anqas minn dak imwieghed, jigifieri, minn Lm17,300, ekwivalenti ghal madwar €40,300.

L-ilmentatur jissottometti li matul is-snin kien ircieva korrisondenza fejn dejjem gie imwieghed *bonuses* ohrajn li izda qatt ma gew murija. Fuq kollox, qatt ma ntqal lilu li l-weghda taghhom ma kinitx ser tigi milhuqa filwaqt li qal li qatt ma tawh ghalfejn jiddubita minn din il-polza u dak li kien gie mwieghed originarjament.

---

<sup>1</sup> A fol. 4

Sostna li l-provditur tas-servizz naqas milli jaghtih stampa cara fil-bidu, dejjem gie mwieghed li l-hlas kien ser ikun madwar Lm17,300, u dejjem gie indikat li fl-ahhar taz-zmien, kellu jkun hemm *bonuses* specjali.

L-ilmentatur qal li hu haddiem li kellu jstinka ferm sabiex jasal fejn qieghed illum, u dan it-tfaddil kien rizultat ta' sagrificcju li fuqu bbaza l-futur ta' uliedu.

Ghaldaqstant, qed jitlob li jkun hemm hlas ekwu u gust li jqarreb is-somma mwieghda minhabba li dik offruta hija anqas min-nofs l-ammont imwieghed.

### **Ra t-twegiba<sup>2</sup> tal-provditur tas-servizz:**

1. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fl-istima tal-14 t'Ottubru 1994 li kienet inharget mis-socjetà esponenti wara l-hrug tal-polza (kopja annessa mal-ilment). Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob "*li jkun hemm hlas ekwu u gust li jqarreb is-somma mwieghda*" u, cioè, ammont li jqarreb l-ammont ta' Euro 40,298.15 minflok il-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 20,903.30 fir-rigward tal-polza bin-numru 20090.

F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi t-talbiet tal-ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u ghandha tigi michuda bl-ispejjez, stante illi s-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentatur ma sofra l-ebda danni u ghalhekk m'huwa dovut l-ebda kumpens a favur tieghu ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati fis-suespost u li fil-maggor parti taghhom già gew ikkomunikati fid-dettall lill-ilmentatur permezz ta' twegibiet bil-miktub li nghataw mis-socjetà esponenti fit-8 t'Ottubru 2019 (kopja ta' din l-ittra giet ipprezentata mal-ilment).

2. Fl-ewwel lok, l-ammont ta' Euro 40,298.15 indikat mill-ilmentatur huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret fl-14 t'Ottubru 1994 u kien indikat wara li nharget il-polza in kwistjoni. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, ifisser li l-"*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus*" u l-"*Estimated Maturity Value including Reversionary*

---

<sup>2</sup> A fol. 21

*and Terminal Bonuses*” issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta’ stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftiehm u bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta’ ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

L-istima datata 14 t’Ottubru 1994 (annessa mal-ilment) li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentaturi wara l-hrug tal-polza in kwistjoni kienet ibbazati fuq ir-rati ta’ qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma “*Estimated Maturity Values*” bbazati fuq il-kundizzjonijiet ta’ investment u c-cirkostanzi ta’ dak iz-zmien. Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investimenti kien hafna aktar oghla mil-lum. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investment sottostanti. Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investment 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 kinitx *immune* minn dan 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 datata 14 t’Ottubru 1994 (annessa mal-ilment) 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’ investment fil-polza in kwistjoni u ghalhekk il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit johrog b’mod car mill-istima tal-14 t’Ottubru 1994 minhabba illi turi li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesa’ ta’ avarija, nghidu ahna is-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b’valur wiehed fl-ammont ta’ Euro 29,308.17 (Lm12,582) jew b’valur ikbar fl-ammont ta’ Euro 40,298.15 (Lm17,300).

Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien garantit hliet ghas-sum assured fl-ammont ta’ Euro 10,132.77 (Lm4,350). Dana anke ghaliex, li kieku kien il-fatt gie xi ammont garantit (*oltre is-sum assured*), allura wiehed jistaqsi liema ammont kellu ikun l-ammont garantit fl-istima ta’ l-14 t’Ottubru 1994, dak ta’ Euro 29,308.17 (Lm12,582) jew b’valur ikbar fl-ammont ta’ Euro

40,298.15 (Lm17,300)? Jirrizulta illi l-ilmentatur qed jibbaza t-talba tieghu fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fl-istima ta' l-14 t'Ottubru 1994.

Irid jinghad li ma kienx obligatorju illi jigu iddikjarati *reversionary bonuses* u *terminal bonuses* u, ghalhekk, dak l-ammont li kien hemm indikat fl-istima tal-14 t'Ottubru 1994 bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* u *estimated maturity value including reversionary bonuses and terminal 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 iddikjarat sabiex wiehed ikun jista' jkun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena u jekk kienx ser jigi iddikjarat *terminal bonus* fid-data tal-maturità tal-polza u f'liema ammont sabiex wiehed ikun jista' jkun cert dwar il-*maturity value*. Fil-fatt, jekk *terminal bonus* jigi fil-fatt iddikjarat, jigi ikkomunikat lill-assikurati fil-mument tal-maturità tal-poloz (kif l-isem tal-bonus fil-fatt jindika). Fil-fatt l-ammont indikat fl-ittra tas-16 t'Awwissu 2019 u, *cioè*, Euro 18,144.68, ma kienx jinkludi t-*terminal bonus* fir-rigward tal-polza in kwistjoni (ghax din l-ittra nharget qabel il-maturità tal-polza). F'dan il-kaz, it-*terminal bonus* tal-polza kien jammonta ghal Euro 2,726.52 u, fil-fatt, dan l-ammont zdied mal-ammont ta' Euro 18,144.68 sabiex seta' jigi iddeterminat il-*maturity value* tal-polza. Fil-fatt, fil-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni (hawn annessa u immarkata bhala MSV 1 fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi "*In respect of each premium paid, Lm193.14 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which may be declared by the Company from time to time.*" Dan ikompli juri illi l-ilmentatur kien infurmat illi kien hemm element ta' investment 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*, fir-rigward tal-polza in kwistjoni, li fid-data ta' l-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 11,247.50 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma l-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Fil-fatt, is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha minhabba illi fil-fatt hija hallset il-*maturity value* attwali li huwa ferm aktar mill-*investment premium* ghax il-*maturity value* attwali ammonta ghal Euro 29,903.30.

3. Fit-tieni lok, irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investment, suggett principali ta' din il-vertenza, kienet toffri diversi beneficcji u, *cioè*, l-*Accidental Death Benefit* fl-ammont ta' Euro 10,132.77 u kienet ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentatur matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema koperturi ovvjament ghandhom prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. Dan il-beneficcju kien tant importanti ghall-ilmentatur illi uza l-polza in kwistjoni bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta plc* sa Jannar 2007. Kopja ta' ittra mill-*Bank of Valletta plc* illi tikkonferma dan hija hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV2. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdri "*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 ta' din il-polza kien l-ammont ta' Euro 10,132.77 (Lm4,350). Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (hawn anness u immarkat bhala Dok. MSV3) tghid b'mod car illi "*The **COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)** (enfasi mizjud) and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract.*"

Dan juri illi s-socjetà esponenti ghal darba ohra ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 29,903.30. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investment siewi ghaliex minbarra "*l-Maturity Value*" hieles mit-taxxa, il-polza pprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

4. Fit-tielet lok, u mighajr 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 u, *cioè*, f'Settembru tas-sena 1994. -fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie pprezentat 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 iffirmit 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 tinghata dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazonijiet 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 mbaghad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmita mill-ilmentatur li qed jigi immarkat bhala Dok. MSV4.

5. Fir-raba' 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 immaniggjat l-MSV *With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. Fil-fatt, l-immaniggjar tal-fond 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 u ghalhekk is-socjetà esponenti zgur li nvestit b'mod bil-ghaqal u bl-intenzjoni li tottjeni l-ahjar rizultati ghad-detenturi tal-poloz mahruqa minnha. 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-investment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u kif jaf kulhadd, il-valur tal-investment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwix garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investment tal-polza in kwistjoni, meta giet mibjugha, bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investment 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.

Fl-ilment tieghu, l-ilmentatur jikkritika lis-socjetà esponenti illi ma tatx informazzjoni dwar il-fatt illi l-*maturity value* kien ser ivarja mill-*estimated*

*maturity value* ikkwotat fl-istima tal-14 t'Ottubru 1994. F'dan il-kuntest, irid jinghad illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf b'dak li kien qed jigri fid-dettal bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditjati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatur (kif ghamlet oovjament mad-detenturi tal-poloż 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* (kopja tal-ahhar hames snin qed jigu hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV 5 A–G). Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kellu ikun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Apparti l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fl-istima tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruġa 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.

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.

Barra minn hekk, hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigi investit il-*premiums* li jithallsu mill-*"With Profits"* permezz ta' *Chartbook* li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti [www.msvlife.com](http://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"*.

6. Fil-hames 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-investment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investment 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 rregistrat

redditu negattiv. Fil-fatt, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 9,655.80 (*gross rate of return* ta' 4.46%) meta wiehed inaqqs il-*maturity value* attwali mill-*investment premium* li kien jammonta ghal Euro 449.90 fis-sena u gwadann ta' Euro 8,965.30 meta wiehed inaqqs il-*maturity value* attwali mill-*premiums* imhallsa mill-ilmentatur li kienu jammontaw ghal Euro 477.52 fis-sena (*gross rate of return* ta' 4.02%).

7. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u cioè fir-rigward tal-polza bin-numru 20090 hija dejjem agixxiet bil-*bona fede* u fl-ahjar interess tal-ilmentatur; is-socjetà esponenti qatt ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; qatt ma kisret ebda l-obbligi kuntrattwali pattwiti bejn il-partijiet; 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:**

#### **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.<sup>3</sup>**

L-ilment ewlieni mressaq mill-ilmentatur jittratta l-fatt li meta giet mibjugha l-polza lilu, nghataw prospetti li mal-maturità, il-hlas ser ikun ta' madwar €40,300 (Lm17,300), li izda dan ma kienx il-kaz, minhabba li meta mmaturat din l-istess polza, gie offrut biss is-somma ta' €18,144. Insista li qatt ma kien gie indikat lilu

---

<sup>3</sup> Kap. 555, Art. 19(3)(b)



li seta' ikun hemm hlas anqas minn dak imwieghed, izda kien dejjem jinghad li fl-ahhar tal-perjodu tal-polza, kellu jkun hemm *bonus* specjali.

Mill-banda l-oħra, il-provditur tas-servizz issottometta li l-ammont indikat lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh tal-polza kien stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh applikabbli dak iz-zmien u ghaldaqstant, l-ebda figura ma kienet garantita ghajr *is-sum assured*. Dan minhabba li dawn il-figuri kkwotati kienu ibbazati fuq rati tal-*bonus* li jiddependu fuq il-prestazzjoni tal-investment sottostanti u ghalhekk affettwati mill-kundizzjonijiet ta' investment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien li wasslu li l-valuri ikunu hafna aktar oghla mil-lum. Il-provditur tas-servizz anke stqarr li apparti l-element ta' investment, din il-polza kienet toffri *Accidental Death Benefit*, liema beneficcju kien importanti għall-ilmentatur li uza din l-istess polza bhala garanzija fuq self favur il-*Bank of Valletta* sa Jannar 2007.

L-ilmentatur qed iressaq l-ilment a bazi tal-fatt li, fil-mument tal-bejgh tal-polza, gew mibnija certu aspettattivi li izda, fid-data tal-maturità ma ntlahqux minhabba li l-ammont offrut lilu kien ferm anqas minn dak imwieghed. Stqarr li hu kien ibbaza l-futur ta' uliedu fuq is-sagrificcju li kien għamel sabiex għamel dan it-tfaddil.

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

### ***Il-Verzjoni tal-ilmentatur***

Fix-xhieda<sup>4</sup> tieghu, l-ilmentatur stqarr li madwar sebgha u ghoxrin sena ilu, kien gie avvicinat mill-BOV sabiex jagħmel polza lit-tifel. Wara li għamlulu appuntament ma' persuna oħra, dan tal-ahhar kien għamillu *proposal* għal *Comprehensive Life Policy* għal hamsa u ghoxrin sena meta dak iz-zmien hu kellu hamsa u tletin sena.

Qal li hekk kif rifless fid-dokumenti esebiti, l-*estimated maturity value* kien ta' Lm12,582 li bil-*bonuses* kellu jitla' mas-Lm17,300:

*"Kont happy, il-provisions li bagħtuli kienu jidhru tajbin hafna."*<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> A fol. 51

<sup>5</sup> *Ibid.*

Qal ukoll li:

*“Ghalkemm kull sena kienu jibaghtu l-policy account statement, dan kien dejjem jghid li dan hu average, li int ghandek estimate. Nghid li l-figuri qatt ma kienu cari.”<sup>6</sup>*

Meta eventwalment immaturat il-polza, wara li kien gie infurmat mill-provditur tas-servizz li kien ser jiehu biss €17,000, hu kien baghat ittra lill-istess provditur tas-servizz fejn esprima l-fatt li dan l-ammont offrut kien ferm ‘il boghod minn dak li kien intqal lilu fil-bidu. Eventwalment, wara li zar l-ufficcju tal-provditur tas-servizz, gie offrut 5% aktar li ghalhekk ammonta ghal €20,000, izda qalilhom li:

*“Ghadna lanqas wasalna ghan-nofs ta’ dak li effettivament kontu wieghdtuni fil-bidu.”<sup>7</sup>*

L-ilmentatur tenna li minkejja li minn korrispondenza taghhom gew iccarati certu punti, qatt ma qalulu it-terminal bonus x’kien, izda indikaw biss kemm kien it-total ta’ premiums imhallsa, u kemm il-maturity value including final bonus kien.

Hu qal li:

*“Il-final bonus, bonuses li huma reversionary kif jindika in segwitu u dak li huwa terminal bonus huma termini li fl-opinjoni tieghi, jisvijjaw sitwazzjoni li kellha tkun cara mill-ewwel mument li hajjrni bih, ha nuza t-terminu car.”<sup>8</sup>*

L-ilmentatur qal li minkejja li kien rapprezentant tal-BOV li indikalu sabieq jaghmel din il-polza ilmentata, kien hemm *shift*, u t-trattattiva *in full* saret minn rapprezentant tal-provditur tas-servizz.

Meta mistoqsi dwar jekk kienx konxju li l-polza kienet tkopri r-riskju tal-mewt tieghu b’ammont ta’ Lm4,350, l-ilmentatur irrisponda fl-affermattiv filwaqt li ikkonferma ukoll li fil-bidu taghha, il-polza ilmentata giet uzata bhala garanzija ghal xi *loan* mal-BOV. Dan filwaqt li kien konxju ukoll tal-fatt li l-polza kienet toffrilu *Accidental Death Benefits*.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> *A fol. 52*

<sup>8</sup> *A fol. 52*

B'referenza għall-fatt li fl-ilment tiegħu, l-ilmentatur ikkritika lill-provditur tas-servizz li ma taħx l-informazzjoni kollha dwar il-*maturity value* u li dan kien ser ivarja mill-*estimated maturity value*, l-ilmentatur qabel li gie uzat it-terminu '*estimated*', filwaqt li qabel ukoll li hdejn l-*estimated maturity value including reversionary bonus* hemm zewg figuri – Lm12,582 u Lm17,000.

Meta mistoqsi għalfejn iddecieda li jagħzel l-oghla figura, hu qal li:

*"... ngħid li t-tieni valur jinkludi t-terminal bonuses. Ma kien hemm l-ebda raguni għalfejn ma ninghatax it-terminal bonuses."*<sup>9</sup>

L-ilmentatur insista li fil-mument tal-bejgh tal-polza, qatt ma ntqal lilu li l-*bonuses* ma kinux '*mandatorji*' u, għalhekk, mhux garantiti, u li kien fid-diskrezzjoni tal-MSV tiddikjarax dawn l-istess *bonuses* jew le.

Qal ukoll li kien jircievi l-*Policy Account Statement* darba fis-sena li jirreferi għas-sena ta' qabel, izda ma kien jgħidulu xejn partikolari. B'referenza għall-*Important Notes*, annessi mal-*Bonus Statements*, li kienu jagħmluha cara li xejn mhu garantit u li dan kien jiddependi fuq il-prestazzjoni u li l-investimenti setgħu jtitilghu u jinzlu, l-ilmentatur qal li:

*"... dik in-nota li tirrizulta fid-dokument li qed nirreferu għalih, il-Bonus Statement (li kienet tkun attached miegħu jew li kienet tkun attached ma' karta ohra), ukoll hawnhekk tghid li ma tagħti l-ebda legal rights. L-istess nota li qed nagħmlu referenza għaliha fil-*Policy Account Statement*, li dan huwa statement u ma jagħti ebda dritt legali, huwa ferm 'il bogħod mill-*Comprehensive Life Policy quotation*.*

*Dan id-dokument inhareg min-naha tagħhom u jgħid li ma fihx legal rights."*<sup>10</sup>

L-ilmentatur ammetta ukoll li fid-9 t'Ottubru 2018 staqsa dwar il-polza u eventwalment nġhatatlu ittra bil-*Policy Account Value* u l-*Cash Surrender Value*. Stqarr li jekk thares lejn il-*Cash Cover Value*, dan kien *very close* tal-*Investment Premium*, izda fuq *Reversionary* u *Terminal Bonuses* ma kien imsemmi xejn.

Qal li:

---

<sup>9</sup> A fol. 53

<sup>10</sup> A fol. 54

*“Fil-fatt, kont sorpriz hafna ghax tant kien baxx. Jien nippretendi li jekk ghamilt investment over 20 years, jaghtini tal-anqas il-Basic Sum Assured jew Policy Account Balance sa dik id-data. Mhux valur li kien, pressa poco, dak li jien hallast. Jekk thares lejn il-valuri hemm qabza kbira.”<sup>11</sup>*

Fl-ahhar nett, l-ilmentatur ikkonferma li ghamel gwadann ta' €9,655.80 fuq din il-polza ilmentata filwaqt li cahad li ried din il-polza ghax kellu bzon *loan* u ried jiggarantiha lill-bank.

Hu stqarr li:

*“... kienet added investment bejn dak li kont investejt mal-bank u dak li tlabt loan ghalih. Nghid li kont naf li qed nixtri parti ghall-investment u parti ghal life cover.”<sup>12</sup>*

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

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq biss l-*Affidavit*<sup>13</sup> ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz.

L-istess bhalma hemm fit-twegiba tal-provditur tas-servizz, dan l-*Affidavit*, fil-maggor parti tieghu, jikkonsisti f'Victor Farrugia jaghti spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza ilmentata.

Victor Farrugia beda billi qal li l-ilmentatur uza l-polza in kwistjoni bhala garanzija fuq self li kien ha lejn il-bidu tal-polza sa Jannar 2007.

Enfasizza l-fatt li l-uniku ammont li kien garantit kien *is-sum assured* u l-*accidental death benefit*, u l-figuri li qed joqghod fuqhom l-ilmentatur kienu indikati bhala *“estimated”*, li kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Sostna ukoll li l-*bonus rates* a bazi ta' xiex inhadmet il-*quotation*, mhumiex garantiti u lanqas ma huma l-massimu jew il-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom. Tenna li l-polza fiha element qawwi ta' investment u ta' dan l-ilmentatur kien konxju.

Victor Farrugia xehed ukoll li, wara talba tal-ilmentatur innifsu, il-provditur tas-servizz kien baghatlu ittra datata 9 t'Ottubru 2018 fejn permezz taghha, gie

---

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> *A fol. 55*

infurmat li l-*Policy Account Value* kien jammonta ghal €17,902.53, filwaqt li l-*Cash Surrender Value* kien jammonta ghal €17,633.99.

Stqarr li l-parti tal-investment tal-polza marret tajjeb meta ikkomparata ma' investment komparabbli fis-swieg tal-investment tul il-kors tal-perjodu tal-polza u, fil-fatt, il-*gross rate of return* ta' din l-istess polza meta tnaqqas l-*investment premium* li thallsu mill-*maturity value*, jammonta ghal 4.46% ekwivalenti ghal €9,655.80.

### **Kunsiderazzjonijiet ohra**

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-mod kif il-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentatur, partikolarment, l-informazzjoni, jew ahjar, in-nuqqas ta' informazzjoni moghtija lilu fil-mument tal-bejgh. Fi ftit kliem, l-ilment jittratta dak li l-ilmentatur irrefera ghalih bhala n-nuqqas tal-istess provditur tas-servizz li jaghtih stampa cara.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh din il-polza, x'gie mwieghed lilu u x'eventwalment inghata. Fuq kollox, kif digà ntqal, l-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodott u jara jekk lahaqx *“l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.”*<sup>14</sup>

L-ilmentatur indika li, sabiex jixtri l-polza ilmentata, hu kien gie avvicinat minn rapprezentant tal-BOV imma, meta finalment sar il-bejgh, dan sar ma' persuna ohra, din id-darba rapprezentant tal-provditur tas-servizz, li ma jiftakarx isimha.

Jidher li fl-*Affidavit* tieghu, Victor Farrugia qed jitfa' d-dubji fuq il-korrettezza tal-verzjoni tal-ilmentatur fir-rigward tal-garanzija moghtija lilu fil-mument tal-bejgh, u dan minhabba li ma jiftakarx min kienet il-persuna li bieghetlu l-polza.

Victor Farrugia qal:

*“Nixtieq nghid illi fl-umli fehma tieghi s-Sur ME lanqas approva illi l-persuna li bieghetlu l-polza iggarantitlu li kien ser jircievi Lm17,300 ghax meta kien*

---

<sup>14</sup> Kap. 555, Artikolu 19(3)(c)

*mistoqsi dwar il-bejgh lanqas jiftakar minn kien bieghlu l-polza u fil-fatt lanqas ma pproduca lil dik il-persuna bhala parti mill-evidenza tieghu.*<sup>15</sup>

L-Arbitru ma jaqbilx ma' dak li qed jghid ix-xhud tal-provditur tas-servizz ghaliex m'huwiex ragonevolment mistenni li wara dawk is-snin kollha, il-konsumatur ghandu jiftakar l-isem ta' persuna li jkun iltaqa' maghha darba jew tnejn biss f'hajtu.

Barra minn hekk, huwa mistenni li l-provditur tas-servizz izomm *record* ta' min ikun qed jagixxi f'ismu ghaliex finalment huwa l-provditur tas-servizz li jrid iwiegeb ghall-ghemil tar-rapprezentant tieghu.

Il-provditur tas-servizz li hu mistenni li jkollu l-informazzjoni kollha tar-rapprezentant tieghu li biegh il-polza, minn jeddu ghazel li ma jtellghux bhala xhud tieghu.

Dan ghalhekk ifisser li fir-rigward ta' kif sar il-bejgh tal-polza ilmentata, l-Arbitru m'ghandu l-ebda verzjoni ohra ghajr dik tal-ilmentatur.

Hawn l-Arbitru mhu fl-ebda hin qed jikkontesta l-ispjega moghtija minn Victor Farrugia dwar il-mod kif tahdem *endowment policy*, izda l-Arbitru jrid jara l-mod kif inbiegh prodott partikolari lil persuna partikolari. Ix-xhieda ta' Victor Farrugia hija wahda generika u ma tatix hjiel kif inbiegh il-prodott mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz.

L-ilmentatur qal:

*"Mid-dokument li jiena bghatt lil kulhadd, jidher l-estimated maturity value kien ta' Lm12,582 u bil-bonds kellu jitla' mas-Lm17,300. Kont happy, il-provisions li baghtuli kienu jidhru tajbin hafna."*<sup>16</sup>

L-ilmentatur ibbaza d-decizjoni tieghu li jaccetta l-polza offruta lilu fuq il-fatt li maz-zmien, is-somma dovuta lilu kienet ser titla' ghal dak li inghata l-impressjoni li ser jiehu. Dejjem zamm f'mohhu din il-figura li ssemmiet waqt il-bejgh tal-polza. Tant hu hekk, li meta hu u martu kellhom it-tieni wild tagghom, huma ghamlu polza ohra simili ghal din ilmentata.

---

<sup>15</sup> A fol. 56

<sup>16</sup> A fol. 51

L-ilmentatur kien konxju tal-fatt li fil-kwotazzjoni<sup>17</sup> moghtija lilu kien intuza l-kliem *estimated*, izda jidher li hu kien dejjem zamm f'mohhu l-fatt li mal-maturità tal-polza, hu kien ser jinghata *terminal bonus* li eventwalment twassal ghas-somma imwieghda lilu.

Hu qal:

*“Qed jinghad li jien, fl-ilment tieghi, ikkritikajt kontinwament lil MSV li ma tatnix informazzjoni dwar li l-maturity value kienet ser tvarja mill-estimated maturity value, u qed nigi mistoqsi naqbilx li qabel il-kliem ‘maturity value’ kien hemm darbtejn il-kelma ‘estimated’, nghid li iva, naqbel. U li hdejn l-‘estimated maturity value including reversionary bonus’ hemm zewg figuri: wahda ta’ Lm12,582 u l-oħra ta’ Lm17,000, nghid li naqbel.*

*Mistoqsi għalfejn iddecidejt li nagħzel l-oġġla figura, nghid li t-tieni valur jinkludi t-terminal bonuses. Ma kien hemm l-ebda raġuni għalfejn ma ninghatax it-terminal bonuses.”<sup>18</sup>*

Kif digà ntqal, l-ilmentatur kien konxju tal-fatt li fil-kwotazzjoni moghtija lilu kien hemm zewg figuri ta' *maturity values* u li kien hemm il-kelma *‘estimated’*, izda minkejja li l-provditur tas-servizz jargumenta kontinwament li l-figuri moghtija lill-ilmentatur kienu stima ibbazati fuq rati tal-*bonus* applikabbli dak iz-zmien, liema rati kienu jiddependu fuq l-andament tal-investment sottostanti, fl-ebda hin ma rrizulta li din l-ispjegazzjoni dettaljata kienet giet moghtija lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh.

Fil-fatt, l-ilmentatur sostna li:

*“... mistoqsi għalfejn qed nghid li l-valuri fil-quotation kienu mwieghda lili meta l-bonuses ma kinux mandatorji, għalhekk, mhux garantiti, izda kienet fid-diskrezzjoni tal-MSV li tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-bonuses, (peress li hemm il-kelma ‘may’), nghid li dan assolutament ma qaluhulix meta nbiegħetli l-polza.”<sup>19</sup>*

---

<sup>17</sup> A fol. 8

<sup>18</sup> A fol. 53

<sup>19</sup> Ibid.

Il-kwotazzjoni<sup>20</sup> moghtija lill-ilmentatur ma tinkludi l-ebda informazzjoni dwar il-fatt li l-figuri kkwotati kienu jiddependu mir-rati tal-*bonus* applikabbli dak iz-zmien.

Kif digà ntqal, l-Arbitru mhux qed jikkontesta dan u lanqas l-ispjegazzjoni moghtija minn Victor Farrugia fl-*Affidavit* tiegħu. Izda, mill-banda l-oħra, l-Arbitru huwa moralment konvint li l-persuna li bieghet il-polza ilmentata kienet qed tipprova tbiegh il-polza lill-ilmentatur b'enfasi partikolari fuq is-somma kkwotata ta' madwar Lm17,000.

L-ilmentatur sostna li hu fl-ebda hin ma kien infurmat dwar il-fatt li l-*bonuses* setgħu eventwalment ma jinghatawx. Ghalih bil-*bonuses* finali kien ser jiehu s-somma indikata.

Għalkemm il-provditur tas-servizz jishaq li l-kelma determinanti hija l-kelma '*estimated*' mhux mistenni li konsumatur mhux esperjenzat fil-qasam tal-assikurazzjoni jifhem ezatt l-import tekniku tagħha, kemm-il darba din ma tigix spjegata lilu b'mod li jista' jifhem u dan isir **fil-waqt li tkun qed tinbiegh** lilu l-polza biex ikun jista' jagħmel decizjoni infurmata jekk finalment jixtrix il-polza jew le.

L-Arbitru jifhem li *Endowment Assurance with Profits including Accidental Death Benefit and Funeral Expenses – Baby Bond*, bhalma kellu l-ilmentatur, taħdem kif spjega fid-dettall Victor Farrugia u bl-ebda mod mhu qed jiddeciedi mod iehor. Izda, certament li din kienet spjegazzjoni li kellha tinghata lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh. Il-provditur tas-servizz kellu l-obbligu li jispjega b'mod car is-somma li l-ilmentatur seta' eventwalment jiehu meta timmatura l-polza u fuq xiex din is-somma kienet tiddependi.

Il-problema hafna drabi tqum għaliex l-interessi ta' min ikun qed jixtri l-polza jitqiesu sekondarji għall-prospetti li fil-fatt tinbiegh il-polza. L-enfasi li jsir fuq l-ammonti għandu jkun akkumpanjat minn tagħrif estensiv dwar il-limitazzjonijiet tal-polza u l-kundizzjonijiet marbuta magħha. B'hekk ikun hemm bilanc gust sabiex il-konsumatur ikun jista' jifhem b'mod car l-investment li jkun diehel għalih.

---

<sup>20</sup> A fol. 8



Fl-ebda hin ma rrizulta li l-ilmentatur gie moghti spjegazzjoni dettaljata fuq xiex kienu jiddependu l-figuri kkwotati lilu, ghalfejn giet inkluzo l-kelma *'estimated'*, u li fuq kolloxx dawn l-istess figuri setghu ivarjaw b'mod sostanzjali.

Il-provditur tas-servizz sostna ukoll li l-ilmentatur kien xtara u uza l-polza ilmentata bhala garanzija fuq *loan* li hu kien ha.

Fil-kontroezami tieghu, qal:

*"Qed jinghad li jien ridt din il-polza ghax kelli bzonn loan minhabba li kelli niggarantiha lill-bank, jien nghid li hawn ma naqbilx ghax kienet added investment bejn dak li kont investajt mal-bank u dak li tlabt loan ghalih. Nghid li kont naf li qed nixtri parti ghall-investment u parti ghal life cover."*<sup>21</sup>

Izda, irrispettivament mill-fatt jekk din il-polza intuzatx bhala *pledge* fuq il-*loan* jew le, ma jibdel xejn mill-fatt li l-ilmentatur kellu dritt ghall-informazzjoni kollha waqt il-bejgh. Però, dan il-vantagg tal-polza ser jitqies mill-Arbitru ghal skop ta' kumpens.

L-istess japplika ghall-fatt li din il-polza kienet qed toffri *'life cover'*.

Barra minn hekk, kuntratt tal-assikurazzjoni huwa ibbazat fuq il-principju ta' *utmost good faith* u, ghalhekk, il-persuna li bieghet il-polza lill-ilmentatur kellha l-gharfien kollu necessarju dwar il-mod kif tahdem din il-polza u, ghaldaqstant, kienet obligata li tghaddi din l-istess l-informazzjoni, fit-totalità taghha lill-ilmentatur.

**Ghalhekk, ghar-ragunijiet moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilmenta huwa wiehed ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz, u ser jilqghu limitament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.**

### **Kumpens**

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li certi aspettattivi tal-ilmentatur ma gewx milhuqa. Ghalhekk l-Arbitru jrid jaghti kumpens dwar dan.

---

<sup>21</sup> A fol. 54

Huwa minnu li certi aspettattivi tal-ilmentatur ma ntlahqux izda stima qatt mhi garanzija. Li kieku l-Arbitru kellu prova konklussiva, bhalma gieli kellu li inghatat garanzija specifika bil-miktub li kien **jiggarantixxi** ammont specifiku, allura, l-Arbitru ma kienx ikollu problema jiddeciedi dwar kumpens ghaliex dak li specifikament ikun gie mwieghed irid jinghata. Izda f'dan il-kaz, bhal kazi ohra simili li ddecieda l-Arbitru, din il-garanzija specifika ma gietx impressqa izda dokument li juri stima u, ghalhekk, mhix somma fissa. Però, din l-istima ma gietx spjegata kif kellha tigi spjegata lill-ilmentatur li wasslitu li jibni certi aspettattivi. Il-valur ta' dawn l-aspettattivi m'huwix definit u, ghalhekk, l-Arbitru jkollu jiffissa l-ammont tal-kumpens fuq il-gustizzja ekwitattiva kif inhu sanzjonat li jaghmel permezz tal-Artikolu 19(3)(b) u l-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

L-Arbitru jrid jara wkoll li l-kumpens ikun wiehed ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.

Meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha kien ta' ftit aktar minn erbgha fil-mija,<sup>22</sup> li fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin u, ghalhekk, ghandu jigi ikkunsidrat. Barra minn hekk, din il-polza servietu bhala *pledge* ghal-*loan* li ha mill-Bank u anke offrietlu '*life cover*'. Dawn il-vantaggi tal-polza ukoll ghandhom valur.

Sabiex l-Arbitru jkun gust u ekwu, apparti l-fatt li r-rendiment li halliet din il-polza ma kienx wiehed hazin, iqis ukoll il-fatt li, kuntrarjament ghal xi tip ta' investiment iehor, l-ilmentatur kien qed jinvesti billi jhallas somma kull sena u mhux somma sostanzjali f'daqqa.

Barra minn hekk, fl-ebda hin ma gie ppruvat mill-ilmentatur li permezz tad-decizjoni li jaghmel din il-polza ilmentata a bazi tal-informazzjoni moghtija lilu dak iz-zmien, kellu xi *opportunity loss* minhabba li jkun tilef xi okkazjoni li jinvesti x'imkien ahjar.

Ghalhekk, peress li ma tistax tigi iffissata somma preciza, l-Arbitru jrid juza d-diskrezzjoni tieghu abbazi tal-ekwità. L-ekwità tfisser li l-Arbitru jrid jiddeciedi skont il-kuxjenza tieghu li trid ukoll tkun kuxjenza infurmata.

---

<sup>22</sup> A fol. 24

L-ekwità qatt ma tista' tkun preciza imma trid tkun ibbazata fuq ir-ragonevolezza inkella tkun wahda kapriccuza.

Meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, kif spjegati aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru wasal għall-konkluzjoni li s-somma xierqa li għandu jinghata l-ilmentatur hija dik ta' €3,500 b'zieda mas-somma tal-maturità.

**Għaldaqstant, *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-ilmentatur, is-somma ta' tlett'elef u hames mitt ewro (€3,500) b'zieda mas-somma offruta, *cioè*, mas-somma ta' €20,903.30<sup>23</sup> u, għalhekk, thallsu s-somma kumplessiva ta' €24,403.30.**

**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 għas-Servizzi Finanzjarji**

---

<sup>23</sup> *A fol. 11*