Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 018/2020, 019/2020 u 020/2020

BS & MF & FA
('l-ilmentaturi')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tat-23 ta' Marzu 2021

L-Arbitru,

Preliminari:

Permezz ta' verbal[1] tad-29 ta' Settembru 2020, sar qbil li peress li jirrizulta li l-kazi 018/2020, 019/2020 u 020/2020 huma intrinsikament l-istess, *ai termini* ta' Art. 30 tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, gie deciz li dawn il-kazi jinstemghu flimkien u tinghata decizjoni wahda.

L-Ilment

Ra l-ilment,[2] fejn l-ilmentaturi jissottomettu li fis-sajf tal-1994, meta huma kellhom tlettax, ghoxrin, u sbatax-il sena rispettivament, missierhom kien ha f'isimhom, tliet poloz tal-assikurazzjoni fuq il-hajja. Meta huma kien ghadhom izghar, kien missierhom li ha hsieb ihallas il-kontribuzzjonijiet annwali ghal dawn l-istess poloz, izda maz-zmien infurmahom b'dan kollu u qalilhom li b'dawn il-poloz ried li jkollhom tip ta' investiment fejn setghu ifaddlu l-flus ghall-futur. Spjegalhom kif dawn kienu ghal hamsa u ghoxrin sena, ihallsu s-somma annwali

[1] *A fol*. 52 (Kaz Nru. 018/2020)
[2] *A fol.* 4 (Kaz Nru. 018/2020, 019/2020, u 020/2020)

ta' Lm215.55, u fis-sena 2019, mal-maturità, huma kienu ser jiehdu is-somma ta' Lm20,000 kull wiehed.

L-ilmentaturi sostnew li madwar sentejn jew tliet snin ilu, FA (wiehed mill-ahwa u, cioè, mill-ilmentaturi) kien stqarr ma' hutu li l-provditur tas-servizz infurmah li l-valur ta' dawn it-tliet poloz kien biss ta' madwar €20,000. Dan kien xokk kbir ghalihom minhabba li dejjem hallsu l-kontribuzzjonijiet annwali bl-intendiment car li fl-ahhar jiehdu Lm20,000, hekk kif kien gie mwieghed lil missierhom fil-mument li gie mhajjar jiehu dawn l-istess poloz f'isimhom, u dan skont dak li hemm miktub fuq dokument sottomess mal-ilment immarkat bhala DOK DZ1. Insistew li f'dan id-dokument hemm miktub car li wara hamsa u ghoxrin sena, huma kienu ser jiehdu Lm20,000 kull wiehed.

L-ilmentaturi tennew li l-provditur tas-servizz naqas milli jonora dak li kien imwieghed u, minflok is-somma ta' Lm20,000 mwieghda, gew offruti biss €20,774.79. Stqarrew li, meta ghamlu kuntatt mal-istess provditur tas-servizz sabiex jilmentaw dwar dan, intqal lilhom li mir-*renewal notice* li kienet tintbaghtilhom, setghu jindunaw li l-valur naqas. L-ilmentaturi oggezzjonaw ghal dan. Insistew li minn dawn l-istess *notices*, huma qatt ma fehemu xejn aktar ghajr talba ghall-hlas tal-kontribuzzjonijiet annwali u sostnew li zgur ma kien hemm xejn dwar il-fatt li l-valur tal-polza sejjer lura.

Ghaldaqstant, l-ilmentaturi qed jitolbu lill-provditur tas-servizz sabiex ihallashom is-somma ta' €46,587.47 (l-ekwivalenti ta' Lm20,000) kull wiehed, bl-imghax legali sal-pagament effettiv, u bl-ispejjez tal-proceduri kollha kontra l-istess provditur tas-servizz.

Ra t-twegiba[3] tal-provditur tas-servizz:

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

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq ticcara l-fatt illi minhabba li l-polza in kwistjoni giet mahruga mis-socjetà *American Life Insurance*

[3] *A fol.* 38 (Kaz Nru: 018/2020) – It-twegibiet ghat-tlett ilmenti huma identici ghajr ghall-ismijiet ikkwotati u n-numru tal-polza relattiv. Qed tigi hawn riprodotta t-twegiba ghall-ilment f'isem BS b'numru ta' referenza 018/2020. Minkejja li qed tigi uzata biss il-kelma "ilmentatrici", din tirreferi kemm ghal BS kif ukoll ghal MF (019/2020) u FA (020/2020).

Company maghrufa bhala *Alico* u minhabba illi l-istess polza imbaghad giet trasferita lis-socjetà esponenti, ghalhekk, kwalunkwe referenza f'din ir-risposta ghas-socjetà esponenti ser tinkludi s-socjetà *Alico*;

2. Illi fit-tieni lok, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatrici illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien allegatament indikat minn *Montaldo Insurance Services Limited* fil-kapacità taghha ta' agent ta' *Alico* permezz ta' skrittura bil-kitba mhux datata li giet ipprezentata mal-*affidavit* ta' missier l-ilmentatrici, ZZ (kopja annessa ma' l-ilment) (aktar 'l isfel maghrufa bhala "l-istima"). Konsegwentement, abbazi ta' dik l-istima, l-ilmentatrici qieghda titlob li tithallas l-ekwivalenti f'Ewro ta' Lm20,000 u, cioè, Euro46,587.47 minflok il-*maturity value* fl-ammont ta' Euro20,774.79 fir-rigward tal-polza bin-numru 4473036.

   F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi t-talbiet tal-ilmentatrici huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, stante illi s-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentatrici ma sofriet l-ebda danni u ghalhekk m'huwa dovut l-ebda kumpens a favur taghha ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati fis-suespost u li fil-maggor parti taghhom già gew ikkomunikati fid-dettall lill-ilmentatrici permezz ta' twegibiet bil-miktub li nghataw mis-socjetà esponenti fit-9 ta' April 2018 (kopja ta' din l-ittra hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1) u fit-30 ta' Settembru 2019 (kopja ta' din l-ittra giet ipprezentata mal-ilment).

   L-ammont ta' Euro 46,587.47 indikat mill-ilmentatrici huwa ibbazat biss fuq stima. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatrici, allura ifisser stima tkun giet moghtija tifsira ferm differenti u tiehu minflok tifsira zbaljata ta' ammont garantit, sabiex konvenjentement l-ilmentatrici tivvanta l-pretensjonijiet infondati taghha.

   L-istima (annessa mal-ilment) li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatrici kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figura kkwotata fuq l-istima ma kinetx ammont garantita imma bbazata fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investimenti kien hafna aktar ghola mil-lum. L-aktar

fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa minhabba li, kif jaf kulhadd, id-dinja ghadha kemm harget minn wahda mill-ikbar krizijiet finanzjarji li damet numru ta' snin u s-socjetà esponenti ma kinetx *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 (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-ilmentatrici u missierha, illi kien xtara l-polza ghan-nom taghha, huma konxji illi ghalkemm kienet polza ta' assikurazzjoni fuq il-hajja, kien hemm element ta' investiment fil-polza in kwistjoni. Fil-fatt fl-ilment taghha, l-ilmentatrici tghid illi *"Kien* (i.e. missierha) *qalli li hu ried li jkollna tip ta' investiment fejn stajna nfaddlu l-flus ghal futur."* Fil-fatt, il-*Policy Schedule* (annessa ma' l-ilment) tipprovdi illi *"This Policy shall participate in profits as declared by the Company from time to time".* Ghalhekk, il-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit ghax dan kien jiddependi fuq il-profitti li kienu qed jigu iddikjarati mill-assikurazzjoni minn zmien ghal zmien. Fil-fatt, ma kienx obbligatorju illi jigu iddikjarati *bonuses* u *final bonuses* u, ghalhekk, dak l-ammont li kien hemm indikat fl-istima ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jigi iddikjarat mis-socjetà esponenti *bonuses* 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 *final bonus* fid-data tal-maturità tal-polza u f'liema ammont sabiex wiehed ikun jista' jkun cert dwar il-*maturity value*. Fil-fatt, il-*maturity value* tal-polza in kwistjoni hija maghmula minn Euro 11,646.87 (li tirrapprezenta s-*sum assured* illi kienet l-unika ammont li kien garantit) kif ukoll Euro 7,606.60 (li tirrapprezenta l-*bonuses* li gew iddikjarati matul is-snin abbazi tal-profitti tas-socjetà assikurata) u Euro 1,521.21 (li tirrapprezenta *final bonus*).

3. Fit-tielet lok, irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kienet tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentatrici matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema

kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha. Fil-fatt, mhux il-*premium* kollu illi hallset l-ilmentatrici matul is-snin u, cioè, l-ammont ta' Euro 12,552.41 kien gie investit sabiex jippartecipa fil-profitti tas-socjetà esponenti, ghax parti minnu fil-fatt gie allokat sabiex ikopri r-riskju tal-mewt li ser nitkellmu dwaru aktar 'l isfel. 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. Ghalhekk, l-unika ammont li kien garantit taht din il-polza, kien is-*sum assured* li fil-kaz ta' din il-polza kien l-ammont ta' Euro 11,646.87 (Lm5,000). Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 20,774.79. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis ricenti 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 ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

4. Fir-rabà lok, kuntrarjament ghal dak li qed jallega missier l-ilmentatrici fl-ittra tieghu lis-socjetà esponenti tat-23 ta' Frar 2018, is-socjetà esponenti tikkonferma illi l-polza in kwistjoni m'hijiex ekwivalenti ghal *"high risk stock investment where expectations can suffer drastic negative changes"* u lanqas hija*"a complicated, risky or unsecure investment"* jew *"high risk investment"*. Is-socjetà esponenti tikkonferma dak li gie spjegat lill-missier l-ilmentatrici u cioè illi din il-pozla kienet *"ideal investment by a father for his children"* u li l-polza kienet *"a safe plan in the form of a life insurance"*. Dan qed jinghad ghax is-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 11,646.87 imsemmi aktar 'il fuq kien dejjem garantit. In oltre, la darba kien qed jigi ddikjarat *bonus* f'sena partikolari, l-istess *bonus* kien garantit ukoll u ma setax jitnaqqas fi snin ohra meta l-investimenti ma kinux sejrin tajjeb (bhal ma jigri f'*high risk investments")*. Irid jinghad ukoll illi jekk wiehed jaghmel analizi dettalljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda l-polza in kwistjoni 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-ilmentatrici ghamlet gwadann ta' Euro 8,222.29 (*gross rate of return* ta' 2.34%) meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*premium* li kien jammonta ghal Euro 502.09 fis-sena.

5. Fil-hames 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 u, cioè, f'Settembru tas-sena 1994.

6. Fis-sitt 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 il-*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 nvestiet b'mod bil-ghaqal bl-intenzjoni illi tottjeni l-ahjar rizultati ghad-detenturi tal-poloz mahruga minnha. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti 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-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza in kwistjoni, meta giet mibjugha, bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. 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 din il-polza.

   Fl-ilment taghha, l-ilmentatrici ikkritikat lis-socjetà esponenti illi ma tatx informazzjoni dwar il-fatt illi l-*maturity value* kien ser ivarja mill-*estimated maturity value* ikkwotat fl-istima. F'dan il-kuntest, irid jinghad illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatrici mgharrfa b'dak li

kien qed jigi fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditjati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatrici (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-polza kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz ta' *Bonus Declarations* (bhal dik li giet annessa mal-ilment). Il-*Bonus Declarations* kienu juri l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatrici kellha tkun konxja bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena.

7. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numri 4473036 hija dejjem agixxiet bil-*bona fede* u fl-ahjar interess tal-ilmentatrici; is-socjetà esponenti qatt ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; qatt ma kisret l-ebda obbligi kuntrattwali pattwiti bejn il-partijiet; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatrici 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.[4]

L-ilment ewlieni jittratta l-fatt li meta gew mibjugha l-poloz, kienet giet imwieghda somma lil missier l-ilmentaturi, ta' kemm kienu ser jircievu wara hamsa u ghoxrin sena, izda, meta eventwalment dawn immaturaw, l-ammont offrut lilhom huwa ferm inqas.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz issottometta li l-ammonti indikati mill-ilmentaturi huwa ibbazat biss fuq stima, liema stima kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien, u ma kinitx ammont garantit izda

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

ibbazata fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Il-provditur tas-servizz argumenta wkoll li l-ilmentaturi u missierhom, li kien xtara l-poloz ghan-nom taghhom, huma konxji li hemm element ta' investiment f'dawn l-istess poloz u l-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured*. Il-provditur tas-servizz sostna li l-ilmentaturi kienu dejjem mgharrfa b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qed jigu ikkreditati lill-poloz *de quo* billi forniethom bil-valuri attwali tal-poloz permezz ta' *Bonus Declarations*.

Evidentement, l-ilmentaturi qed iressqu l-ilment a bazi tal-fatt li, fil-mument tal-bejgh tal-poloz in kwistjoni lil missierhom, gew mibnija certu aspettattivi li mal-maturità, l-ammonti imweghda lilhom ma inghatawlhom , anzi gew offruti ferm anqas.

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

Kif digà saret referenza aktar kmieni, il-poloz ilmentati gew mibjugha lil missier l-ilmentaturi, ZZ, ghan-nom taghhom u, ghaldaqstant, gie pprezentat minnu *affidavit*[5] fir-rigward tal-bejgh ta' dawn l-istess poloz. Dan l-*affidavit* gie ddikjarat li jghodd ghall-kazi kollha f'daqqa.

ZZ jghid li fis-sajf tal-1994, gie imhajjar minn rapprezentant ta' *Montaldo Insurance* sabiex jixtri polza tal-assikurazzjoni li timmatura wara hamsa u ghoxrin sena, bi hlas annwali ta' Lm215.55, bl-intendiment car li wara dan iz-zmien, wiehed jiehu somma ta' *circa* Lm20,000.

Qal li minkejja li fil-bidu d-diskors kien li jiehu l-polza f'ismu, Paul Galea, (ir-rapprezentant ta' *Montaldo Insurance* li kienet l-assikurazzjoni dak iz-zmien), kien qallu li dan kien prodott finanzjarju intiz ghal min kien izghar fl-età, u ideali ghal missier li xtaq ifaddal xi flus ghall-futur ta' wliedu billi jiehdu l-polza f'isimhom.

Paul Galea kien mar id-dar tieghu fejn iddiskutew dan kollu u fl-istess laqgha,

---

[5] *A fol*. 10 (Kaz. Nru 018/2020)

"... huwa kien qalli l-kontribuzzjonijiet jithallsu darba fis-sena ghal 25 sena u fl-ahhar tal-25 sena it-tfal kienu ser jiehdu madwar Lm20,000 (ghoxrin elf Lira Maltin) kull wiehed."[6]

Eventwalment, kien iddecieda li jiehu dawn il-poloz ghal uliedu sabiex meta jikbru aktar ikollhom somma flus biex tghinhom irabbu lill-familji taghhom.

ZZ insista li fl-ebda hin ma gie spjegat lilu li dawn il-poloz kienu investiment riskjuz, anzi, inghata x'jifhem li ma kien hemm l-ebda riskju u li s-somma ta' Lm20,000 kienet garantita. Min-naha tieghu, ix-xhud issottometta kopja tad-dokument immarkat bhala DOK DZ1,[7] li huwa skrittura miktuba minn Paul Galea waqt il-laqgha li huma kellhom.

ZZ xehed li Paul Galea:

"... kiteb 'whole life g'teed [guaranteed] cover' fil-bidu tal-pagna stess u 'Lm20,000' sottolinjata erba' darbiet u hdejha kiteb 'tax free'. Dan qed nghidu biex nuri li anke fl-iskrittura ta' meta kien qed jikkwotali din il-polza huwa kkwotali biss li t-tfal jiehdu ghoxrin elf Lira Maltin kull wiehed. Imkien ma kitibli jew qalli li dan l-ammont seta' kien per ezempju bejn zero u ghoxrin elf. L-unika haga cara kienet l-ghoxrin elf Lira Maltin. Ghandi nghid ukoll li s-Sur Galea kiteb 'approx' hdejn Lm20,000 u jiena bil-kelma 'approx' stajt biss nifhem li se mai l-ammont seta' kien bejn Lm19,000 u Lm21,000. Huwa sahansitra pengili graph li turi l-investiment f'dawn il-Life Policies tiela' 'l fuq sakemm fl-ahhar fil-maturity date il-valur ikun Lm20,000."[8]

Ix-xhud sostna li din l-istess *graph* ma kinitx turi l-investiment tiela' jew niezel, imma turi biss l-investiment tiela'. Fuq kollox, fid-diskors ta' Paul Galea u f'din l-iskrittura, Zerafa itenni li nghata biss x'jifhem li fl-2019, mal-maturità tal-poloz, l-Lm20,000 kienu garantiti sakemm il-kontribuzzjonijiet annwali jithallsu dejjem.

ZZ spjega wkoll il-fatt li f'Dok DZ1, hemm il-kitba fuq zewg nahat, fejn naha tirreferi ghall-poloz ilmentati, u l-kontenut tan-naha l-ohra jirrigwardja prodott finanzjarju iehor li hu gie mhajjar jixtri f'ismu stess li, eventwalment, kien xtara wkoll.

[6] *A fol.* 10 (Kaz. Nru 018/2020)
[7] *A fol.* 14 (Kaz. Nru 018/2020)
[8] *A fol.* 11 (Kaz Nru 018/2020)

Hu ikkonferma li DOK DZ1 kien l-uniku dokument moghti lilu dak iz-zmien, liema dokument kien kitbu Paul Galea b'idejh fil-prezenza tieghu stess waqt il-laqgha li huma kellhom. Minkejja li dak il-hin ma gie moghti xejn aktar lilu, wara li kien ghamel l-ewwel tliet pagamenti, kien eventwalment inghata tliet *policy documents*, wiehed ghal kull wild.

Ix-xhud enfasizza wkoll li minkejja dak li jghid il-provditur tas-servizz, meta huma kienu, darba fis-sena, jircievu ir-*Renewal Notice* ghall-hlas tal-kontribuzzjoni, qatt ma kien hemm xi kliem car li l-*maturity value* tal-poloz ma kienx ser ikunu dawk imwieghda lilu fl-1994.

Xehed li:

"... dawn effettivament kienu biss talba ghall-hlas tal-kontribuzzjoni u ma kienu xejn cari jew facli biex xi hadd bhali u bhat-tfal tieghi, li mhux tekniku fi prodotti finanzjarji, seta' jifhem minnhom li l-prodott fejn konna qed nitfghu l-flus ma kienx se jaghtina r-ritorn skont il-quote tas-Sur Galea meta kien qed ibieghli l-prodott."[9]

Insista li din kienet isimha maghha, *Renewal Notice*, b'talba sabiex permezz tal-hlas tal-kontribuzzjoni annwali, igeddu l-poloz sena wara sena.

Stqarr li, barra minn hekk, meta saru jafu b'din il-problema kien tard wisq biex, perezempju, jieqfu jhallsu l-kontribuzzjonijiet, ghax b'hekk uliedu ma kienu jiehdu assolutament xejn wara li l-kontribuzzjonijiet kienu ilhom jithallsu ghal bosta snin.

F'dan il-kaz, xehdet ukoll bint ZZ, **BS**, li hi wahda mill-ilmentaturi.

Hija ammettiet li hi ma kinitx prezenti waqt il-bejgh tal-polza izda taf dak li qalilha missierha, kif anke ikkonfermat bl-iskrittura tar-rapprezentant. Missierha dejjem uriha l-*file* u qalilha *'Isma, din hija dik li xtrajtlek u se tiehu Lm20,000 fl-ahhar'*.[10]

Meta x-xhud giet mistoqsija jekk taqbilx dwar il-fatt li jekk tiehu d-differenza bejn il-*premia* li thallsu u l-*Maturity Value*, jirrizulta li ghamlet gwadann ta' €8,200, hi insistiet li ma taqbilx, u dan ghaliex missierha kien xtara dan il-prodott

---

[9] *A fol.* 12 (Kaz Nru 018/2020)
[10] *A fol.* 52 (Kaz Nru 018/2020)

bl-intendiment li jfaddal il-flus lilha u lil hutha u li fl-ahhar kienu ser jiehdu s-somma ta' Lm20,000.

Hi sostniet ukoll li:

"Il-graph tindika car fuq dik il-quote, li l-line dejjem tiela', qatt ma kien jitla' u jinzel sakemm jitla' ghal Lm20,000. Allura, jiena, kwalsiasi somma inqas minn dik l-aspettattiva ta' Lm20,000 ghalija hija telf: xi hadd dahaq bija, dahaq b'missieri u dahaq b'huti. Minn dik il-quotation jiena kelli naghmel gwadann aktar minn dawk it-€8,000. L-aspettattiva taghna kienet ta' €46,000."[11]

Minkejja li qed jinghad li f'din il-*quotation* ma hemm l-ebda ammont li hu garantit, BS tenniet li n-naha ta' fuq tad-dokument, hemm miktub li *guaranteed* filwaqt li hdejn l-ammont ta' Lm20,000, intuzat il-kelma *approximately*. Insistiet dwar dak li semma' missierha, fejn il-*graph* f'din il-kwotazzjoni tidher dejjem tiela' sakemm tilhaq il-*climax* u jiehdu dak l-ammont, u mkien m'hemm indikat li jista' jitla' jew jinzel jew li jista' ikun hemm xi kumplikazzjonijiet.

B'referenza ghar-*Renewal Notice* mibghutha lilhom, minkejja li qed jinghad li dan id-dokument kien jinkludi l-*Bonus Declaration* li juri l-progressjoni tat-tkabbir tal-polza, ix-xhud irreteniet li din ma kienet cara xejn li turi l-progressjoni, izda kienet biss *renewal notice* li juri l-ammont mitlub biex isir ir-*renewal.*

Qalet li:

"Imkien ma kien hemm car fiha din; imma, mbaghad, jekk tkun tekniku fis-suggett mod iehor; imma ghalina, meta kont naqra, ma kien hemm xejn x'jindika li alarming ghax kieku, ovvjament, kont nallarma ruhi. Ma kien hemm xejn unusual, anzi, Renewal Notice, ghax kienu jibghatu hafna, business as usual: ibghat dan l-ammont kull sena u thank you very much."[12]

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Il-provditur tas-servizz ressaq l-*affidavit*[13] ta' Paul Galea li kien jagixxi ta' *Tied Insurance Intermediary* ta' *Montaldo Insurance Agency Limited* già *Montaldo*

---

[11] *A fol.* 53 (Kaz. Nru 018/2020)
[12] *Ibid.*
[13] *A fol.* 58 (Kaz. Nru 018/2020)

Insurance Services Limited li kienet agent u rapprezentant tas-socjetà estera *American Life insurance Company* ('ALICO')'.

Fir-risposta tieghu, il-provditur tas-servizz iccara li din il-polza giet trasferita lil *MAPFRE MSV Life p.l.c.*[14]

Paul Galea, il-persuna li biegh il-poloz ilmentati u li llum huwa irtirat, qal li hu kien dejjem jattendi ghat-tahrig offrut minn ALICO, relatat mal-pozizzjoni tieghu, u m'agixxiex ta' rapprezentant qabel m'ghamel it-tahrig rikjest minnu.

Stqarr li hu kien jahdem a bazi ta' *referrals*, fejn ma kienx jaqbad u jmur ghand klijenti prospettivi minn jeddu, izda kien imur ghax klijent kien ikun gie ssuggerit lilu minn xi hadd, jew ghax ikun talab xi informazzjoni fuq it-tip ta' poloz li kienu jezistu u eventwalment stima. Qal li, normalment, kien imur id-dar tal-klijent u fl-ewwel laqgha kienu jiddiskutu s-sitwazzjoni tieghu, kemm dik li tirrigwardja l-familja kif ukoll dik li tirrigwardja l-pozizzjoni finanzjarja sabiex wiehed jara x'tip ta' polza tghodd ghalih.

Eventwalment, kien ikompli billi jispjega t-tipi ta' poloz li kellhom fil-portafoll, cioè, *"Whole of life policies with or without profits"* u *"Endowment with profit policies*", kif fil-fatt ghamel ma' ZZ. Hu stqarr li kienet din tal-ahhar li Zerafa kien ghazel u, eventwalment, xtara ghal kull wiehed u wahda mit-tlett uliedu.

Qal li waqt li kien jispjega lill-klijent, kien inizzel notamenti fuq karta filwaqt li jispjega l-kundizzjonijiet u d-dettalji tal-polza minn fuq *specimen policy* li kien ikollu. Kien imbaghad johrog l-istima li tilhaq l-aspettattivi tal-klijent, u flimkien kienu jimlew ukoll il-*proposal form* u dokument iehor li jaghti cans lill-klijent hmistax-il gurnata biex jerga' jahsibha u jekk ikun irid johrog mill-polza.

Wara li tinhareg il-polza, kien jerga' jzur lill-klijent fid-dar tieghu bid-dokument tal-polza u kien jerga' jispjega l-kundizzjonijiet tal-polza mill-gdid.

Stqarr li kien ikun kawt u metikoluz fi kliemu u kien jaghmel kollox *by the book* ghax hemm il-flus tal-klijenti fin-nofs. Iddikjara wkoll li l-istimi kienu jinhadmu bil-*projections* tar-*rate book* li kellhom dak iz-zmien u skont regolament ta' dak iz-zmien. Galea zied jghid li meta kien jispjega l-polza lill-klijent, kien jispjega li l-uniku ammont garantit kien is-*sum assured* u dawk id-*dividends/bonuses* li

[14] *A fol.* 38 (Kaz Nru 018/2020)

setghu jigu ddikjarati matul is-snin, liema *bonuses* kienu fid-diskrezzjoni ta' ALICO u, eventwalment, tal-provditur tas-servizz fejn dawn lanqas fil-fatt kienu obbligati li jiddikjarawhom.

Ix-xhud sostna li jekk tinghata harsa lejn il-*policy schedules* tal-ilmentaturi, m'hemm imkien indikat is-somma ta' Lm20,000 bhala garantita, izda kien biss is-*sum assured* ta' Lm5,000 ghal kull polza li kien fil-fatt garantit, filwaqt li tenna li hu zgur qatt ma seta' jaghti garanzija lil David Zerafa li mal-maturità, uliedu kienu ser jiehdu Lm20,000 kull wiehed.

Fl-ahhar nett, filwaqt li rega' tenna li l-istima f'Dok. DZ1 kienet biss *illustration* mahruga skont ir-*rate book,* kif riferut aktar kmieni, Galea spjega kif fuq l-istess pagna, hu ta zewg stimi relatati ma' zewg poloz differenti - l-ewwel stima fil-parti ta' fuq tal-pagna kienet tirrigwardja t-tip ta' polza *Whole Life Guaranteed Cover* filwaqt li t-tieni stima, cioè, il-parti t'isfel tal-pagna, kienet tirrigwardja l-poloz in kwistjoni li David Zerafa xtara ghat-tfal tieghu, jigiferi, *Endowment With Profits Policy*.

Minbarra dan, il-provditur tas-servizz ressaq ukoll l-*affidavit*[15] ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz, li ma kienx prezenti waqt il-bejgh. 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 jahdmu l-poloz ilmentati.

Kunsiderazzjonijiet Ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-mod kif il-poloz in kwistjoni gew mibjugha lil missier l-ilmentaturi, partikolarment, l-informazzjoni u l-accertazzjoni moghtija lilu fil-mument tal-bejgh.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienu qed jinbieghu dawn il-poloz, x'gie imwieghed u, eventwalment, x'inghata. Fuq kollox, l-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodotti in kwistjoni u jiddeciedi intlahqux "*l-aspettattivi ragonevoli u*

[15] *A fol.* 61 (Kaz. Nru 018/2020)

legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment."[16]

Fir-rigward tal-bejgh tal-poloz in kwistjoni, l-Arbitru ghandu l-verzjoni ta' ZZ, missier l-ilmentaturi, flimkien mad-dokument (Dok DZ1) moghti lilu fil-mument tal-bejgh, kif ukoll il-verzjoni ta' Paul Galea, il-persuna li bieghet dawn l-istess poloz.

Evidentement, ZZ ibbaza d-decizjoni tieghu sabiex jixtri dawn il-poloz ghan-nom ta' uliedu fuq DOK DZ1,[17] l'hekk imsejha stima.

Kif digà saret referenza aktar kmieni, ZZ sostna li f'dan id-dokument, Paul Galea kiteb *"whole life g'teed [guaranteed] cover"*, u fl-istess pagna kiteb *"Lm20,000*" li giet sottolinjata erba' darbiet u hdejha kiteb "*tax free*". Zerafa enfasizza li ntuzat il-kelma *"approx".*

Mill-banda l-ohra, Galea jghid li hu ma kienx wieghed li l-ammonti kienu garantiti.

L-Arbitru analizza sew DOK DZ1,[18] li jinkludi diversi figuri u *graph* li, kif qalu l-ilmentaturi, dejjem tiela' 'l fuq. Jidher minn dan id-dokument li Paul Galea l-ewwel beda jispjega fuq il-*Whole Life*, imbaghad, ghadda ghall-*Endowment Policies* peress li, kif hareg mix-xhieda tal-partijiet, ir-rapprezentant tal-assikurazzjoni qallu li peress li l-ilmentatur kellu 46 sena kien jaqbillu li jiehu polza differenti li l-figuri taghha jidhru fuq it-tieni pagna ta' DOK DZ1. Jidher car mill-istess DOK DZI, li l-bejjiegh tal-polza ghamilha cara li jekk jithallas *premium* ta' LM215.55 fis-sena ghal hamsa u ghoxrin sena, dawn jiehdu "*approx Lm20,000*". Din il-figura hija akkumpanjata minn *graph* li tibda minn "5000" u tibqa' tiela' minghajr ebda nzul ghas-somma ta' "20,000"'.

Il-provditur tas-servizz jaghmel referenza kontinwa li l-ammont li l-ilmentaturi qed jippretendu li jircievu, jigiferi, Euro 46,587.47 (Lm20,000), huwa ibbazat biss fuq stima, liema stima kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u din ma kinitx somma garantita imma ibbazata fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien.

---

[16] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[17] *A fol*. 14 (Kaz Nru 018/2020)
[18] *Ibid.*

Dak li qed jghid il-provditur tas-servizz huwa l-mod li normalment jahdmu bih dawn il-poloz izda, l-aktar importanti m'huwiex l-aspett tekniku ta' kif tahdem polza, **izda ta' kif tkun giet spjegata waqt il-bejgh specjalment lill-konsumaturi li ma jkunu jifhmu xejn dwar il-prodott offrut lilhom.**

Minkejja li l-provditur tas-servizz jghid li Dok DZ1 huwa stima, l-Arbitru jinnota li il-kelma *"estimate"* jew *"estimated"* ma tissemma mkien. Apparti l-*premium* annwali u s-*sum assured,* dan id-dokument juri biss il-kliem *"25 yrs Approx Lm20,000 Tax Free",* flimkien ma' *graph* li turi dak li anke qal l-ilmentatur – li s-somma tibda minn Lm5,000 u tibqa' tiela' sa' Lm20,000. Xejn aktar u xejn anqas. L-unika *disclaimer* kienet il-kelma "*approx"*.

ZZ tenna li:

"... s-Sur Galea kiteb 'approx' hdejn Lm20,000 u jiena bil-kelma 'approx' stajt biss nifhem li se mai l-ammont seta' kien bejn Lm19,000 u Lm21,000."[19]

L-Arbitru jifhem li permezz tal-kitba fuq DOK DZ1, il-kumpanija kienet qed twassal il-messagg li s-somma finali li l-ilmentaturi kellhom jiehdu wara hamsa u ghoxrin sena kienet *approssimament* Lm 20,000 jew €46,587.47. Ghalhekk, filwaqt li l-Arbitru ma jqisx, kif qalu l-ilmentaturi, li din is-somma ta' Lm20,000 kienet garantita, però, kien qed jigi imwieghed ammont li jqarreb hafna lejha peress li ntuzat il-kelma "*approx*".

L-Arbitru kellu okkazjonijiet ohra jikkummenta dwar dan, specjalment, fil-**Kaz Nru. 019/2017 *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c* deciz fit-13 ta' Marzu 2018, li qieghed jaghmel referenza ghalih, u dawk il-hsibijiet f'dik id-decizjoni jghoddu ghal din id-decizjoni wkoll.**

Din il-linja ta' hsieb ghandha l-konfort tal-Qorti tal-Appell[20] li, fost affarijiet ohra, irriteniet:

"*Fil-fehma tal-Qorti, meta f'kaz simili konsumatur jinghata stima, salv f'kazijiet fejn issir disclaimer specifika, tinholoq aspettattiva fil-konsumatur li bejn wieħed u iehor dak hu l-valur li ser jircievi. F'dan il-kaz, ma saret l-ebda kwalifika jew disclaimer meta l-appellat inghata 'estimated maturity value' u ghalhekk kellu ragun jippretendi li kien sejjer jippercepixxi piu o meno dak l-ammont wara 25*

---

[19] *A fol.* 11 (Kaz Nru 018/2020)

[20] *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c.,* QA (Inf), 25 ta' Marzu 2019

sena. Tali aspettattiva giet ukoll rinforzata bl-uzu tal-kelma 'approximately', kelma li tindika li ma kellux ikun hemm avarija kibra bejn l-ammont stmat u l-'maturity value' effettiv".

F'dan il-kaz, lanqas "*estimated maturity value*" ma inghata izda giet indikata biss somma li *approssimament* kellha tkun mal-Lm20,000.

Huwa minnu li Paul Galea ma kienx qed jaghti garanzija ghal somma preciza imma, bil-kitba fuq DOK DZI li ammetta li kien ghamilha hu, meta kien qed ibiegh il-polza ghamel enfasi fuq il-fatt li s-somma kellha tkun wahda li tqarreb lejn l-Lm20,000.

Hu stess jghid fix-xhieda tieghu illi waqt li kien ikun qed ibiegh il-polza, fost il-kunsiderazzjonijiet li kien jiehu biex jara x'polza joffri, kien jara li joffri '*l-istima li tilhaq l-aspettattivi tal-klijent'.*[21]

Dan juri li l-istess rapprezentant kien konxju li dak li kien ser joffri kien ser johloq aspettattiva fil-klijent li jkun ser jixtri dik il-polza. U aktar ma l-klijent jara li l-aspettattivi tieghu huma sbieh, aktar jithajjar jixtri l-polza.

M'hemmx dubju li s-*selling point* tal-polza kienet is-somma approssimattiva li kienet qed tigi murija bl-iswed fuq l-abjad lill-klijent.

Meta l-Arbitru jara l-verzjoni tal-provditur tas-servizz, dik ta' Paul Galea, u dik ta' missier l-ilmentaturi, ikkorroborata minn DOK DZ1, jirrizulta li dan tal-ahhar kien gie imwieghed li l-ammont li uliedu kienu ser jiehdu mal-maturità tal-poloz rispettivi taghhom kienet ***"approx Lm20,000".*** Is-somma ta' ftit aktar minn €20,000 offruta lill-ilmentaturi zgur li ma taqax taht it-tifsira ordinarja li jifhem konsumatur ta' *"approximately"*, li *Cambridge Dictionary*[22] jiddefinixxi bhala ***"close to a particular number or time although not exactly that number or time".***

ZZ kien jaf li qed jaghmel investiment ghax anke irrefera ghall-polza bhala investiment, imma ghalih, l-investiment kellu jrendi dak li weghdu Paul Galea a bazi tal-kontenut ta' DOK DZ1, li kien l-uniku dokument moghti lilu fil-mument

---

[21] *A fol*. 58 (Kaz 18/2020)
[22] Verzjoni *online*: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/approximately

tal-bejgh. Ma kienx ragonevolment mistenni minnu li jifhem li l-figura kkwotata ma kinetx ser tinghata lilu.

Dak li jghid il-provditur tas-servizz li l-ilmentaturi setghu ikunu jafu li mad-data tal-maturità ma kinux ser jiehdu dik is-somma peress li kienu jintbaghtulhom il-*bonus declaration* kull sena, huwa insostenibbli ghal diversi ragunijiet. Qabel xejn, meta klijent tintbaghtlu *"Renewal Notice"*, kif intbaghtu lill-ilmentaturi, l-enfasi li jitfa' jkun fuq l-ammont li jrid ihallas u tfakkira li jrid ihallas il-*premium.* Min ma jkunx intiz fil-qasam, mhux ordinarjament mistenni minnu li joqghod jifli kull kelma u kull ammont ghax l-Arbitru jrid iqis dak li *ragonevolment* jigri fil-hajja ordinarja, aktar milli dak li hu mixtieq li jigri.

F'din ir-*Renewal Notice* l-enfasi kien fuq il-hlas tal-*premium* tant li apparti li jigi indikat l-ammont tal-*premium,* kien jintqal ukoll li jekk il-*premium* ikun thallas, dan l-avviz ghall-hlas kellu jigi injorat.[23] Ir-referenza fil-qiegh ta' dan l-avviz ghall-hlas bhala "*Dividend Total*" ma kinetx informazzjoni utli biex wiehed jista' jikkonkludi li fid-data tal-maturità ma kienx ser jiehu dak imwieghed lilu fil-mument tal-bejgh.

Barra minn hekk, f'dan l-istadju, l-ilmentaturi ma setghu jaghmlu xejn ghax ma kellhom l-ebda ghazla hlief li jistennew sad-data tal-maturità biex l-aspettattiva mahluqha lilhom tigi attwata. Ma setghux ibieghu il-polza ghaliex kien gie spjegat lilhom li jridu jhalluha sad-data tal-maturità biex jiehdu dak imwieghed lilhom.

L-ilmentaturi kellhom aspettattiva li dment li l-*premium* annwali jithallas kull sena, hekk kif dovut, huma kienu ser jiehdu din is-somma kkwotata biex din tghinhom irabbu l-familji taghhom.

Anke r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien konxju mill-aspettattiva li kien ser johloq ghaliex, skont hu, din kienet wahda mill-kriterji li juza biex ibiegh il-polza.[24]

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

[23] *A fol.* 21 (Kaz Nru 020/2020)
[24] *A fol.* 58 (Kaz Nru 018/2020)

KUMPENS

L-Arbitru huwa konvint li galadarba s-somma ta' ghoxrin elf lira Maltin **(€46,587.47)** giet indikata bhala wahda *"approssimattiva",* din ma kinitx wahda preciza. Izda, approssimattiva tfisser somma li tqarreb lejha, hekk kif inhi d-definizzjoni komuni ta' *"approximately"* spjegata aktar 'il fuq. Meta immaturat il-polza, is-somma offruta lill-ilmentaturi kienet tammonta ghal €20,774.79 kull wiehed, li zgur mhix approssimattiva.

L-Arbitru jista' jasal ghas-somma approssimattiva skont dak li fil-kuxjenza tieghu ihoss li huwa ekwu, gust u ragonevoli u, ghalhekk, qed jiffissaha ghall-ammont totali ta' erbghin elf ewro **(€40,000) ghal kull wiehed u wahda mill-ilmentaturi.**

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' erbghin elf ewro (€40,000) lil kull wiehed u wahda minnhom u, ghalhekk, tinghata zieda ta' dsatax-il elf, mitejn u sitta u ghoxrin ewro mas-somma offruta mal-maturità lil kull wiehed u wahda minnhom.

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