Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 044/2020

OZ (l-ilmentatur)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tat-23 ta' Marzu 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur jghid illi:

Fl-1997, gie avvicinat minn rapprezentant tal-Middlesea biex jinvesti fil-*Pension Plan*. Bhala pjan kien ibbazat fuq *timeframe* li jaghlaq fit-12 ta' Marzu 2020. Jghid li waqt il-laqgha li kellu mas-Sur Silvio Nocilla, is-Sur Nocilla qallu li jrid isir pagament ta' Lm120 fis-sena (Lm10 fix-xahar). Bhala tfaddil, l-ahhar ammont globali kellu jkun ghas-somma ta' Lm7,000 (ekwivalenti ghal €16,305).

Jghid li fi Frar tal-2020, mar biex ihallas l-ahhar pagament fejn staqsa jekk is-somma li kien gie mwieghed hijiex ser tibqa' l-istess. Huma wegbuh li s-somma globali ser tkun ta' €8,112.17 u mhux ta' €16,305.

L-ilmentatur jghid li hallas Lm120 fis-sena ghal 23 sena, mahduma fuq l-età ta' 60 sena, li jammontaw ghal Lm2,760 (€6,429) u jghid li bir-revizjonijiet imhallsa u *terminal bonuses*, is-somma totali hija Lm7,000 (€16,305) – l-ammont li gie mwieghed lilu.

Ghalhekk qed jitlob lill-Arbitru jaghtih is-somma mwieghda lilu bhala *'compensation'* u, cioè, dik ta' €16,305.

Ra r-risposta fejn il-provditur tas-servizz issottometta:

1. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 34854 li ammonta ghal Euro 9,205.53 ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentatur is-somma ta' Euro 16,305 (Lm7,000) fir-rigward tal-polza bin-numru 34854 illi skont l-ilmentatur kien l-ammont li kien imwieghed lilu mill-intermedjarju tas-socjetà esponenti, certu wiehed Silvio Nocilla illi kien jahdem ma' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd*.

   Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati fis-suespost.

2. Fl-ewwel lok, l-ammont li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur huwa ibbazat fuq zewg *quotations* (annessi mal-ilment), wahda mahruga minn *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* u ohra mahruga mis-socjetà esponenti stess fis-26 ta' Marzu 1997 fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Irid jinghad illi l-figuri fiz-zewg *quotations* varjaw ftit minn xulxin u li l-ilmentatur mhux qed jibbaza it-talba tieghu ezattament fuq l-ebda wahda minn dawk il-*quotations* izda qed jitlob somma approssimattiva ta' Euro 16,305 (Lm7,000) u cioè ammont illi huwa qrib l-ammonti indikati fiz-zewg *quotations* bhala *estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses.*

   Is-socjetà esponenti tirrileva illi l-*quotations*, kif l-isem jindika huma biss **<u>stimi</u>** (*estimate* jew *illustration*) li saru fiz-zmien meta l-ilmentatur kien qed jixtri l-polza *de quo.*

   Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stimi sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, ifisser li l-kliem uzati fl-istima tas-socjetà esponenti, cioè, il-kliem '*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u '*Estimated Maturity*

Value including Reversionary and Terminal Bonuses' u l-kliem uzati fl-istima ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd*, cioè, il-kliem '*Estmated maturity value ... based on estimated Reversionary Bonuses only ... based on estimated reversionary Bonuses plus estimated 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-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

Il-kwotazzjonijiet li gew moghtija lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Mill-bidu nett, is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi l-ilmentatur kien jaf illi qed jaghmel investiment ghax fil-*proposal form* li huwa kien mela qabel ma harget il-polza in kwistjoni (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1) bhala '*Reason(s) for policy(ies)*' kiteb '*Life Cover + Investment'.*

<u>**Is-socjetà esponenti tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u cioè qabel il-hrug tal-polza, u cioè fil-mument tal-hrug tal-*quotations*, fil-mument tal-hrug tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.**</u>

Fil-fatt il-*quotation* mahruga mis-socjetà esponenti kienet tinkludi noti li kienu jinsabu <u>*overleaf*</u> tal-istima (li huma hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV 2) li jipprovdu dan li gej rigward ir-'*Reversionary and Special Bonuses'*:-

'With Profits Endowment policies <u>participate in the Company's distribution of its profits</u> by means of an allocation of annual reversionary and Special Bonuses declared <u>from time to time</u>. These are usually expressed as a percentage of the Policy Account and existing declared bonuses <u>(if any). Reversionary and Special Bonuses, once</u>

<u>declared, are guaranteed to be paid at maturity or on prior death of the life assured.'</u>

In oltre, l-istess noti jghidu dan li gej rigward it-*'Terminal Bonus'*:-

'Depending on its profits experience, 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 <u>declared</u> bonuses. Such bonus will normally be expressed either as a percentage of the Policy Account and existing bonuses(<u>if any</u>) or, as a nominal amount. A Terminal Bonus is usually payable only on policies that become claims at maturity or death, but not surrendered.* ***<u>However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether.'</u>***

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-istimi minhabba illi juru li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija. Fil-fatt, is-socjetà esponenti kienet digà fil-*quotation* taghha qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro 13,219.19 (Lm5,675) li jirrapprezenta l-*estimated maturity value including reversionary bonuses* jew b'valur akbar fl-ammont ta' Euro 17,514.56 (Lm7,519) li jirrapprezenta l-*estimated maturity value including reversionary bonuses* u *terminal bonuses*. Is-socjetà *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* ukoll kienet digà fil-*quotation* taghha qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro 12,720.71 (Lm5,461) li jirrapprezenta l-*estimated maturity value ... based on estimated reversionary bonuses* jew b'valur akbar fl-ammont ta' Euro 16,853.01 (Lm7,235) li jirrapprezenta l-*estimated maturity value ... based on estimated reversionary bonuses plus estimated terminal bonuses*. Is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi l-ammonti indikati fil-*quotations* ma setghux ikunu garantiti ghal diversi ragunijiet. L-ewwel nett, ma kienx mandatarju li jigu ddikjarati *Reversionary Bonuses* ta' kull sena minhabba illi dan kien jiddependi fuq il-prestazzjoni tal-investimenti ta' kull sena.

Fil-fatt, fis-snin ricenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Izda jekk il-*bonus* kien jigi iddikjarat mis-socjetà esponenti, allura, il-pagament tieghu kien fil-fatt garantit. *In oltre,* kif spjegat fin-noti fuq imsemmija, lanqas ma kien mandatorju illi jithallas it-*Terminal Bonus* ahseb u ara kemm kien garantit illi jithallas l-ammont li kien gie indikat fil-*quotations*. Allura, fid-dawl ta' dan kollu, is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentatur jista' jiggustifika t-talba tieghu fuq il-*quotations* in kwistjoni.

Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjonijiet li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede.*

L-istess noti li kienu *overleaf* mal-*quotations* jipprovdu ukoll illi:

'Whilst the purpose of these notes is to guide policyholders and prospective policyholders, the benefits provided by the Policy are conferred by the Policy document ... in case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail.'

Ghalhekk is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-*policy schedule* in kwistjoni, li qed tigi hawn annessa ma' din ir-risposta u mmarkata bhala Dok. MSV 3, fejn tkompli tispjega u tikkorrobora dak illi kien hemm fin-noti annessi mal-*quotation* illi, fir-rigward tal-*investment premium 'In respect of each premium paid, Lm8.56 (per month) 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 jikkonferma illi mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentatur kien infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. *In oltre*, irid jinghad illi l-*investment premium* fl-ammont ta' Lm8.56 fix-xahar fir-rigward tal-polza in kwistjoni, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 5,503.44 (Lm2,362.63) kien fil-fatt ukoll garantit flimkien mal-*bonuses* li kienu qed jigu iddikjarati u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti

ohra bhalma huma l-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont ma huwa garantit.

Is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi tant il-figuri indikati bhala *estimated maturity value* fil-*quotations* ma setghux ikunu garantiti ghax fil-fatt l-ammont tal-*maturity value* jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Fil-fatt, fil-kaz in kwistjoni, fl-ilment tieghu, l-ilmentatur jghid illi l-*maturity value* kien fl-ammont ta' Euro 8,112.17. Però, dan mhux minnu ghax l-ammont li kkwota l-ilmentatur kien ammont li gie infurmat bih mis-socjetà esponenti xahar qabel ma skadiet il-polza. Fil-frattemp, u cioè, sad-data tal-immaturar tal-polza, il-*maturity value* tela' ghall-ammont ta' Euro 9,205.53.

3. Irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo,* apparti l-element ta' investiment suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat matul il-kors tal-perjodu tal-istess poloz, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi *'a medium-term tax efficient investment'*, pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz in kwistjoni kien l-ammont ta' Lm2,112 (Eur4,919.64). Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (hawn anness u mmarkat bhala Dok. MSV 4) 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."* Il-*quotation* ta' *Azzopardi Insurance Brokers Ltd* ukoll tirrifletti din il-garanzija tal-hlas tas-*sum assured*. Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' €9,205.53. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex

minbarra "l-*Maturity Value*" hieles mit-taxxa, il-polza in kwistjoni ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

4. *In oltre,* anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi hija dejjem immaniggjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immaniggjar tal-fond in kwistjoni huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqlieq ta' valuri fis-swieq, kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod ma qatt gie deskritt li kienu garantit kif fil-fatt gia gie spjegat fis-suespost. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza in kwistjoni. B'dan, però, illi 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.* Fil-fatt, l-ilmentatur ghamel *gross rate of return* ta' 4.08% meta wiehed jiehu id-differenza bejn l-*investment premium* u l-*maturity value*.

Irid jinghad illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditjati lill-polza *de quo* billi forniet

lill-ilmentatur (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes,* u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release.* Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena.

Ghandu jigi innotat illi l-unika haga li kienet qed tinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses,* li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

In oltre, apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*quotations* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, in-noti annessi mal-*quotation* (kif gia fuq spjegati – Dok. MSV 2) u l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll il-*media releases* jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur m'huwa xejn hlief id-differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*quotations* originali u l-valur attwali tal-investiment meta immaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentatur taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatur.

5. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie 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 iffirmat mill-ilmentatur stess fit-8 ta' Frar 1997.

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 okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li 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 in kwistjoni iffirmata mill-ilmentatur li qed jigi immarkat bhala Dok. MSV 5.

6. 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 34854, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti; u ma zgwidatx lill-ilmentatur fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilu sabiex jiehu d-decizjonijiet tieghu sabiex jidhol ghall-kuntratt in kwistjoni; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

Preliminari

Skont verbal tat-12 ta' Jannar 2021, gie deciz li l-Arbitru jiddeciedi l-ewwel jekk kienx sar hlas '*in full and final settlement*' mill-provditur tas-servizz lill-ilmentatur.[1]

[1] *A Fol.* 39

Il-Mertu tal-kaz u jekk l-ilmentatur kienx thallas '*in full and final settlement*'

L-ilment imressaq quddiem l-Arbitru hu li l-ilmentatur isostni li meta ha l-polza tal-assikurazzjoni fuq hajtu gie mwieghed somma u mad-data tal-maturità inghata somma ferm anqas.

Irrizulta waqt is-smigh tal-kaz li l-ilmentatur kien fil-fatt thallas *'in full and final settlement'* il-valur tal-maturità tal-polza. Filwaqt li l-ilmentatur fetah il-kaz quddiem l-Arbitru fit-8 ta' Mejju 2020,[2] wara, minghajr ma avza xejn lill-Ufficcju tal-Arbitru, iffirma l-*Maturity Instructions*[3] li, fost affarijiet ohra, accetta l-hlas tal-*maturity value* ***'in full and final settlement and shall discharge MAPFRE MSV Life plc from any further liability under this policy'.***

Fil-fatt, jirrizulta mill-atti tal-kaz,[4] li lill-ilmentatur inhariglu *cheque* ta' €9,200.53, datat it-12 ta' Gunju 2020, li ssarraf minnu fid-19 ta' Gunju 2020.[5]

Waqt is-smigh tal-kaz, l-ilmentatur ammetta li kien thallas dan l-ammont[6] izda donnu ried jahrab mill-mistoqsija jekk kienx thallas '*in full and final settlement*' ghax qal li *'ma narax certa kitba'* imma jammetti li kien iffirmaha.

Minkejja li kien thallas ghas-saldu, xorta baqa' jinsisti li ghandu jiehu flus aktar ghaliex jghid li kienu weghduh aktar.

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz spjega[7] li meta polza tkun ser timmatura jibaghtu ittra biex javzaw lill-klijent li l-polza ser timmatura u jibaghtu wkoll dokument li jrid jimtela biex ikun jista' jsir il-hlas. Jista' jsir il-hlas jew inkella l-klijent jista' jaghzel li jinvesti flok li jiehu l-flus.

F'dan il-kaz,

'*ircevejna d-dokument minghand is-Sur OZ u fil-fatt sar il-hlas ta' €9,200.53 fl-10 ta' Gunju 2020. Id-dokumenti li rcevejna minghand is-Sur OZ huma l-Maturity Form fejn jaghtina instructions kif inhallsu*'.

---

[2] *A Fol.* 1
[3] *A Fol.* 42
[4] *A Fol.* 43
[5] *Ibid.*
[6] *A Fol.* 38 et seq
[7] *A Fol.* 39 - xhieda ta' Victor Farrugia

U, f'dan il-kaz, l-ilmentatur thallas b'*cheque* li, fil-fatt, sarrfu kif digà intqal f'din id-decizjoni.

L-Arbitru jinnota wkoll li wara li sema' x-xhieda tal-provditur tas-servizz, u wara li l-provditur tas-servizz gab prova li l-ilmentatur kien thallas, f'nota ta' sottomissjonijiet li pprezenta l-ilmentatur,[8] izid verzjoni ohra differenti minn dak li kien xehed qabel quddiem l-Arbitru.

L-Arbitru kemm-il darba ghamilha cara li fin-nota ta' sottomissjonijiet ma jistghux jingiebu fatti u difizi godda ghax in-nota ta' sottomissjonijiet mhix intiza biex parti tibdel id-difiza originali taghha jew biex iddahhal fatti godda li kellha kull opportunità li tressaq qabel. U dan b'rispett shih ghal smigh xieraq ghall-parti l-ohra li tkun digà ghalqet il-provi taghha. Din hija prassi mhaddma kullimkien biex jigi zgurat process fier ghaz-zewg partijiet.

Barra minn hekk, dak li jghid l-ilmentatur mhux daqshekk kredibbli ghaliex l-ilment quddiem l-Arbitru **fethu qabel** ma ffirma l-*Maturity Instructions* u qabel ma tkellem mal-ufficjali tal-MAPFRE li jghid li qalulu biex jiehu l-flus u jkun jista' jmur quddiem l-Arbitru.

Bla tlaqliq, l-Arbitru jhoss li l-ilmentatur ma mexiex b'*bona fede* f'dan il-kaz ghax filwaqt li thallas ghas-saldu, ma qal xejn waqt il-kaz u li kieku ma giex mistoqsi mill-provditur tas-servizz li kien thallas '*in full and final settlement*' u li kien iddikjara wkoll li kien qed jillibera lill-assikurazzjoni minn kull pretensjoni ohra dwar il-polza, kieku ma kienx jizvela dawn il-fatti. L-Arbitru qed jghid dan ghaliex anke fin-nota ta' sottomissjonijiet tieghu, l-ilmentatur ittanta jdahhal fatti godda biex igib il-bocca qrib il-likk. Imma l-Arbitru jrid joqghod attent li ssehh gustizzja u l-ebda parti ma tipprova tapprofitta ruhha mill-parti l-ohra.

L-Arbitru dejjem sostna li l-kuntratt ta' assikurazzjoni u kull kuntratt iehor huwa mibni fuq il-*bona fede* ta' bejn il-partijiet, anzi f'kaz ta' kuntratt ta' assikurazzjoni tezisti l-*utmost good faith* - *bona fede* fuq livell oghla minn dik normali. U din l-*uberrima fides*, li qieghda fuq iz-zewg partijiet, trid tibqa' fis-sehh matul l-ezekuzzjoni tal-kuntratt.

[8] *A Fol.* 44 *et seq*

F'dan il-kaz, jirrizulta li l-*Maturity Instructions* juru li l-ilmentatur kien thallas *'in full and final settlement and shall discharge MAPFRE MSV Life plc from any further liability under this policy'.*

Il-*Maturity Instructions*[9] jindikaw li mal-maturità tal-polza, l-ilmentatur ghazel li jircievi l-hekk imsejha *maturity proceeds*, filwaqt li anke sarraf ic-*cheque* moghti lilu mill-provditur tas-servizz.

L-ilmentatur m'ghamel l-ebda riserva li ghalkemm kien ser jircievi l-hlas tal-maturità tal-polza seta' jkompli jfittex lill-provditur tas-servizz ghal aktar hlas. Permezz tal-firma tieghu fuq il-*Maturity Instructions Form,* l-ilmentatur heles lill-provditur tas-servizz minn kwalunkwe obbligu iehor ghal xi hlas addizzjonali mill-polza ilmentata.

Kull kaz irid jigi deciz fuq il-merti partikolari tieghu, u f'dan il-kaz jidher bl-aktar mod car li l-ilmentatur, *minn jeddu,* qabel li jiehu l-flus offruti lilu u jehles lill-provditur tas-servizz minn kull pretensjoni ulterjuri li seta' kellu.

Ghalhekk, galadarba sar il-hlas kif accettat minnu minghajr ebda kundizzjoni, ma baqa' l-ebda obbligazzjoni min-naha tal-provditur tas-servizz li jaghtih xi somma ulterjuri.

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

L-ispejjez ta' din il-procedura huma ghall-ilmentatur.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

---

9 *A fol.* 42