Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 051/2020 u 052/2020

ER (l-'ilmentatur')

u

RR ('l-ilmentatrici')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tat-22 ta' Frar 2021

L-Arbitru,

Preliminari:

Permezz ta' verbal[1] tat-30 ta' Settembru 2020, minhabba li jirrizulta li l-kazi 051/2020 u 052/2020 huma intrinsikament l-istess, *ai termini* ta' Art. 30 tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru ordna li l-kazi jinstemghu flimkien u tinghata decizjoni wahda.

Ra l-ilment,[2] fejn l-ilmentaturi jissottomettu li meta xtraw il-poloz tal-assigurazzjoni fis-sena 1995, kien ntqal lilhom li meta dawn jimmaturaw, kellhom jiehdu s-somma ta' Lm16,828.83 u Lm17,242.66, izda minflok, qed jigu issa offruti €17,397.08 u €17,831.67, li huma ferm differenti minn dak imwieghed.

Huma sahqu li ilhom ihallsu l-pagamenti dovuti ghal hamsa u ghoxrin sena bil-provditur tas-servizz jahdem bi flushom fejn, eventwalment, kull ma rrizulta li qalghu b'dan l-investiment f'dan il-perjodu kien biss ta' €5,000 kull wiehed.

[1] *A fol.* 57 (Kaz Nru. 051/2020)
[2] *A fol.* 4 (Kaz Nru. 051/2020 u Kaz Nru. 052/2020)

Ghaldaqstant, huma m'humiex kuntenti b'dak offrut lilhom u qed jistennew li jinghataw somom vicin ta' €39,200.63 u €40,164.59 rispettivament.

Ra t-twegiba[3] tal-provditur tas-servizz ghal kaz Nru 051/2020:

Illi t-talba tal-ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u ghandha tigi michuda bl-ispejjez, stante:

1. Illi s-socjetà esponenti tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 22915 ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien allegatament indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Is-socjetà esponenti tixtieq ticcara mill-ewwel illi fl-ilment taghha, l-ilmentatur qed jghid illi l-*maturity value* huwa fl-ammont ta' Euro 17,397.08 però dan l-ammont mhuwiex korrett ghaliex jirrapprezenta l-valur tal-polza xahar qabel ma kienet skadiet il-polza in kwistjoni u lanqas ma jinkludi t-*terminal bonus*. Fil-fatt il-*maturity value* li s-socjetà esponenti hija disposta illi thallas lill-ilmentatur jammonta ghal Euro 20,163.82.

   Permezz tal-ilment tieghu, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentatur is-somma vicin ta' Euro 39,200.63 (Lm16,828.83) fir-rigward tal-polza bin-numru 22915.

   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 biss fuq stima (annessa mal-ilment) u ghalhekk l-ebda ammonti indikati fl-istess stima ma kienu garantiti u dan ghal diversi ragunijiet. L-istima hija ikkalkulata fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi u r-rati ta' qligh ta' dak iz-zmien u, cioè, bir-rata ta' 6.75%. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonuses* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti liema hadd m'huwa f'pozizzjoni illi jkun jaf bil-quddiem x'ser tkun u ghalhekk il-*maturity value* ma setax ikun garantit fil-bidu tal-polza. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista'

[3] *A fol.* 20 (Kaz Nru: 051/2020)

qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur. Fil-fatt, meta kienet inharget l-istima in kwistjoni hadd ma kien jobsor illi waqt il-perjodu tal-polza kien ser ikun hemm l-incidenti ta' 9/11, tnaqqis ta' 50% fl-i*stock market* bejn is-sena 2000 u 2001 u t-tnaqqis ekonomiku fis-sena 2008, u dan barra l-fatt illi fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistraw redditu negattiv. Ghalhekk, waqt il-perjodu tal-polza, il-kundizzjonijiet ekonomici ma kinux daqstant favorevoli u s-socjetà esponenti ma kinetx *immune* minn dan. Ghalhekk, id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur m'huwa xejn hlief differenza bejn is-somma stmata meta nxtrat il-polza u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentatur taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatur. Ghalhekk, is-socjetà esponenti tikkonferma li l-istima in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkustanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixiet in *bona fede*.

3. Is-socjetà esponenti hija ta' l-umli fehma illi hija osservat l-obbligi taghha taht il-polza (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1) illi tghid illi "*The **COMPANY HEREBY AGREES to pay** either the Death Benefit or **the Maturity Value (as defined herein)** and other Benefits (if any), specified in the Schedule **to the Payee on** the death of the life assured or **the survival of the life assured,** whichever is the earlier 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 condition of this contract.*"

4. F'dan l-istadju, is-socjetà esponenti ser tindirizza l-weghda da parti tas-socjetà esponenti tal-hlas tal-*Maturity Value* u ser tindirizza l-hlas tad-*Death Benefit* aktar tard f'din ir-risposta. Jirrizulta car illi l-polza ma tiggarantixxiex il-hlas tal-ammonti indikati fl-istima, izda illi thallas il-*maturity value* fil-kaz illi l-*life assured* ikun ghadu haj meta timmatura l-polza liema *maturity value* skont il-polza kien "*the value of the Policy Account **calculated on the maturity date of this policy.***" Ghalhekk, l-ebda stima ma setghet tikkristalizza l-valur li kien ser jithallas lill-ilmentatur fil-

maturità tal-polza in kwistjoni ghax dak il-valur setà javvera ruhu biss fid-data tal-maturità tal-polza. Il-figuri indikati fl-istima ma setghux ikunu garantiti ghax fil-fatt l-ammont tal-*maturity value* jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza.

Fil-fatt, is-socjetà esponenti ser taghmel referenza ghall-ittra tas-socjetà esponenti li ntbghatet lill-ilmentatur fuq talba tieghu stess, datata 30 ta' Gunju 2009 (annessa mal-ilment) fejn johrog bic-car illi l-*maturity value* ma kienx xi haga fissa izda kien qed jinbidel il-hin kollu matul il-perjodu tal-polza. Fl-ittra tas-sena 2009, is-socjetà esponenti kienet infurmat lill-ilmentatur illi l-*illustrative maturity value* kien bejn Euro 17,839 u Euro 27,309. L-istess ittra taccenna illi l-istima u l-*bonus rates* ma kinux garantiti.

Il-*maturity value* tant jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza illi fil-fatt, fil-kaz in kwistjoni, u bhalma digà gie imsemmi fil-bidu tar-risposta, fl-ilment tieghu l-ilmentatur jghid illi l-*maturity value* kien fl-ammont ta' Euro 17,397.08. 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 20,163.82 (li kien jinkludi t-*terminal bonus*).

Is-socjetà esponenti tixtieq tghid ukoll illi l-ebda figuri ma setghu kienu garantiti ghax ma kienx mandatorju fuq is-socjetà esponenti illi tiddikjara *Bonuses* ta' kull sena minhabba illi dan kien jiddependi fuq il-prestazzjoni tal-investimenti ta' kull sena kif gie spjegat fis-suespost. Dan jirrizulta mill-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni (annessa mal-ilment), fejn tghid illi "*In respect of each premium paid* (i.e. Lm200 p.a.), *Lm187.86 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 jikkonferma illi mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentatur kien infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kienux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses.*

Però irid jinghad illi jekk *bonus* kien jigi iddikjarat mis-socjetà esponenti, dan kien jizdied mal-*Policy Account* u allura l-pagament tieghu kien fil-fatt

garantit mal-maturità tal-polza. In oltre, irid jinghad illi l-*Investment Premium,* fl-ammont ta' Lm187.86 (Euro 437.60) fis-sena fir-rigward tal-polza in kwistjoni, fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 10,940 kien fil-fatt ukoll garantit flimkien mal-*bonuses* li kienu qed jigu iddikjarati u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhala ma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit.

Allura, fid-dawl ta' dan kollu, is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentatur jista' jiggustifika t-talba tieghu fuq l-istima in kwistjoni. Però terga' taccenna illi s-socjetà esponenti ottemprat ruhha mal-obbligi kuntrattwali taghha u lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' €20,163.82 hieles mit-taxxa.

Id-diminuzzjoni fil-parti tal-investiment tal-polza meta ikkomparat mal-istima ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti tal-*MSV With Profits Fund* imsemmi aktar 'l isfel, tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh il-polza in kwistjoni. Minkejja t-tnaqqis fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal konkluzjoni li xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghax dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja, li ser tigi indirizzata aktar 'l isfel) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investiment komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*. Fil-fatt, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 9,223.82 meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premium* u l-*maturity value*.

5. In oltre, is-socjetà esponenti dejjem agixxiet in *bona fede*. Hija dejjem immanniggjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immanniggjar tal-fond in kwistjoni huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u ta' l-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorita ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-

kambjamenti u caqliq ta’ valuri fis-swieq, kemm finanzjarji, kemm ta’ proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti.

6. Irid jinghad ukoll 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-valur 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. Din l-informazzjoni kienet tinsab ukoll fl-ittra tas-sena 2009 imsemmija fis-suespost (annessa mal-ilment) li ntbghatet lill-ilmentatur fuq talba tieghu stess. Ghandu jigi innotat illi l-unika haga li kien qed jinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Reversionary Bonus including Reversionary and Terminal Bonuses,* illi s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel. Inoltre, apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fl-ittri tas-sena 2009 huma *self-explanatory,* l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll l-*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.

7. Irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element qawwi ta’ investiment, suggett principali ta’ din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-*life assured* matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta’ tfaddil regolari u ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. Ghalhekk wiehed mill-ghanjiet tal-polza in kwistjoni kienet li jipprovdi beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta’ mewt tal-*life assured* qabel il-maturità tal-polza li fil-polza in kwistjoni (Dok. MSV1)

imsemmija bhala "*Death Benefit*". Taht il-polza, "*Death Benefit*" huwa definit bhala "*the greater of either the Sum Assured (*i.e. Lm 4,415 (Euro 10,284.18)) *or Policy Account calculated on the net day immediately following the date the Company receives notification of the death of the Life Assured."* Ghalhekk, kieku l-ilmentatur miet l-ghada illi kien hallas l-ewwel *premium* fl-ammont ta' Lm200, l-eredi tieghu zgur kienu jircievu l-ammont ta' Lm4,221 (Euro 9,832.29).

Ghalkemm ghall-grazzja t'Alla, l-ilmentatur ma giex nieqes waqt il-perjodu tal-polza, l-ilmentatur xorta wahda ghamel uzu mill-beneficcju taht il-polza tal-*life cover* ghax uza l-istess polza bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta p.l.c.* sabiex jiggarantixxi d-dejn tat-tifla tieghu XXXX u l-gharus taghha YYY u dan permezz ta' *pledge* datat 25 ta' Frar 2003 liema *pledge* imbghad gie rilaxxat mill-Bank fit-30 ta' Jannar 2006. Qed nannetti ma' din ir-risposta kopja tad-dokumentazzjoni illi turi illi l-polza intuzat bhala garanzija bejn is-sena 2003 u 2006 (Dok. MSV2).

8. Irid jinghad ukoll illi fost beneficcji ohra, il-polza *de quo* kienet tinkludi l-beneficcju tal-*Baby Bond* fejn tippermetti "*THE ASSURED HAVE THE OPTION to appoint the child or children named in the Schedule once between the ages of eighteen and twenty-five, to purchase a With Profit Endowment Assurance with the Sum Assured indicated in the Schedule, at the normal rate of premium applicable to the age next birthday of the child/children at the date of taking up this option, subject at that time to the completion of an H.I.V declaration to the Company's satisfaction. On death of any child named in the Policy the Assured shall have the option of a return of all basic premiums paid together with the interest at seven per cent per annum. This option will lapse once the next premium is paid."*

   Ghal darba ohra, is-socjetà esponenti tixtieq tirrileva illi dan huwa beneficcju iehor taht il-polza li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari u ovvjament ghandu prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu minkejja illi l-ilmentatur kien indika lit-tifla tieghu XXXXX fix-*Schedule* meta inharget il-polza u aktar tard permezz ta' *endorsement* effettiv mill-10 ta' Settembru 1999, fejn l-ilmentatur zied liz-zewgt itfal l-ohra tieghu, XXXX u XXXX.

Dan l-*endorsement* jinqara kif gej:

"(option 3) Baby Bond Option up to Lm4,221 in respect of XXXX, XXXX, and XXXX". Kopja ta' din l-*endorsement* hija hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV3.

9. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie ipprezentat bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentatur stess fis-27 ta' Marzu 1995. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsibha mill-gdid u jekk ikun jixtieq, jerga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata dan l-Avviz.

   Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew jregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentatur li qed jigi mmarkat bhala Dok. MSV4.

10. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattivi u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 22915, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini 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.

Ra t-twegiba[4] tal-provditur tas-servizz ghal Kaz Nru 052/2020 u, peress li din tixbah sew ir-risposta ghall-Kaz Nru 051/2020 'il fuq citata, jara li m'hemmx il-htiega li joqghod jirriproduciha izda qed jehodha in konsiderazzjoni fl-intier taghha ghall-fini ta' din id-decizjoni.

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.[5]

L-ilment ewlieni mressaq mill-ilmentaturi jittratta l-fatt li meta gew mibjugha l-poloz ilmentati, gew murija figuri ta' kemm huma kienu ser jircievu wara hamsa u ghoxrin sena li, izda, meta eventwalment dawn immaturaw, huma gew offruti ammonti li kienu ferm anqas.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz issottometta li l-ammonti indikati lilhom fil-mument tal-bejgh kienu stimi ibbazati fuq ir-rati ta' qligh ta' dak iz-zmien, jigifieri r-rata ta' 6.75%. L-aktar fattur li jaffettwa din ir-rata tal-*bonus,* huwa l-prestazzjoni tal-investiment u sitwazzjonijiet ekonomici negattivi tul il-perjodu tal-polza hallew impatt hazin. Il-provditur tas-servizz sostna li l-ilmentaturi kienu regolarment infurmati bl-andament tal-poloz taghhom, fejn anke fuq talba taghhom stess, gew f'okkazjonijiet diversi infurmati b'*revised maturity value*.

Fuq kollox, il-provditur tas-servizz enfasizza li apparti l-element ta' investiment, il-poloz ilmentati kienu joffru diversi beneficcji li l-ilmentaturi gawdew minnhom, liema beneficcji ma kinux disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil. Dawn jinkludu l-*life cover*, fejn il-poloz in kwistjoni intuzaw bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta p.l.c.* sabiex jiggarantixxu d-dejn tat-tifla taghhom, il-beneficcju tal-*Baby Bond*, kif ukoll il-beneficcju tal-*policy loan*, fejn il-provditur tas-servizz hallas is-somma ta' Euro 2,500 fuq talba tal-ilmentatrici innifisha.

[4] *A fol.* 18 (Kaz Nru: 052/2020)
[5] Kap. 555, Art. 19(3)(b)

Huwa evidenti li l-ilmentaturi qed iressqu l-ilment a bazi tal-fatt li, fil-mument tal-bejgh tal-poloz in kwistjoni, gew mibnija certi aspettattivi li mal-maturit dawn ma ntlahqux minhabba li l-ammont offrut lilhom kien ferm anqas minn dak imwieghed.

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

Il-Verzjoni tal-ilmentaturi

Fix-xhieda[6] taghha, l-ilmentatrici tghid li hamsa u ghoxrin sena ilu ghamlu polza tal-*Middlesea* permezz tal-BOV, fejn dak iz-zmien, kien intqal lilhom li, meta din timmatura, kellhom jiehdu *"... madwar Lm17,000"*.[7] Izda, meta din eventwalment immaturat, gew infurmati li kienu ser jiehdu biss is-somma ta' €20,000.

Qalet li meta marru biex jaghmlu din il-polza, kien intqal lilhom li dan hu investiment li jaqbillek ghax kieku kellhom jinvestu flushom x'imkien iehor ma kinux ser jiehdu daqshekk. Bhala parti mix-xhieda taghha, l-ilmentatrici pprezentat dokument (Dok AJ)[8] relatat mal-polza taghha u ta' zewgha, fejn sostniet li dan juri l-ammonti li huma kienu ser jinvestu u s-somma li kienu ser ikunu intitolati ghaliha mal-maturità.

Sahqet li:

"Qaluli li l-flus jibdew jinvestuhom u jibdew jitilghu bl-imghaxijiet u fl-ahhar ikun hemm il-bonus tal-ahhar u s-somma titla' hekk. Qaluli li jaqbilli ninvesti hekk ghax kieku kelli ninvestihom x'imkien iehor ma kontx ser niehu daqshekk. Infatti, ghandi miktub li kieku kelli ninvestihom xi mkien iehor kienu jitilghuli ghal Lm9,000, kwazi Lm10,000."[9]

L-ilmentatrici qalet li meta kien kellimhom is-Sur Desira mill-fergha tal-*Bank of Valletta* taz-Zejtun, huma raw li l-investiment huwa tajjeb u kellhom fiducja f'dan kollu tant li kellhom hames poloz – taghha u ta' zewgha, u tlieta ohra fuq uliedhom.

[6] *A fol.* 57 (Kaz Nru 051/2020)
[7] *Ibid.*
[8] *A fol.* 61 (Kaz Nru 051/2020)
[9] *A fol.* 58 (Kaz Nru 051/2020)

Hi sostniet li:

"Jien thajjart biex nixtri din il-polza ghax kont tal-fehma li b'Lm200 fis-sena jien qisni qed infaddalhom u ghidt ghada pitghada r-ragel ikun irtira u jien ser niehu somma; ghalhekk investejthom. Jien kont qed nistenna li niehu s-somma li ndikali fuq il-karta. Jien dejjem hekk hsibt li kont ser niehu."[10]

Minkejja dan, meta mistqosija dwar il-fatt li minbarra l-beneficcju mill-investiment din il-polza kienet ser tkopri wkoll hajjitha u, li kieku giet nieqsa l-ghada li hallset l-ewwel pagament, kienet tiehu beneficcju ta' Lm4,415, hi irrispondiet fl-affermattiv. Barra minn hekk, l-ilmentatrici qablet ukoll li kemm il-polza taghha kif ukoll dik ta' zewgha gew uzati bhala garanzija lil BOV fuq self lil ghamlu binthom u r-ragel taghha. Ukoll, mill-istess polza, l-ilmentatrici kienet hadet *loan* ta' Lm2,500 li izda hallsitha kollha lura bl-interessi.

L-ilmentatrici insistiet li, minkejja li kull sena kienet tircievi l-*bonus statements*, il-hsieb taghha meta xtrat il-polza kien ibbazat fuq dak muri lilha fil-karta moghtija waqt il-bejgh, u li wara hamsa u ghoxrin sena kienet ser tiehu s-somma indikata. Fil-fatt, ghalkemm ammettiet ukoll li minn din l-istess polza ghamlet qligh ta' €9,458, il-hsieb li tawha kien li ser taghmel aktar qligh, u mhux daqshekk biss.

Ix-xhieda[11] tal-ilmentatur hija simili ghal dik ta' martu. Hu stqarr li din kienet l-ewwel darba li ghamlu investiment. Indika wkoll li fil-mument tal-bejgh tal-poloz ilmentati, ir-rapprezentant tal-BOV, l-istess wiehed li kien tkellem ma' martu, *"... hargilna karta mill-computer biex naraw kemm ser niehdu bejn wiehed u iehor"*,[12] u minn din il-karta fehem li fl-ahhar kienu ser jiehdu madwar Lm17,000, u ammetta li hu kien ser jiehu ftit anqas minn martu, precizament Lm16,800.

L-ilmentatur sostna li:

"Jien fhimt li la l-ammont li kont ser niehu kien bejn wiehed u iehor Lm16,800 forsi kienu jigu Lm16,000, naqra l'hemm u naqra l'hawn; mhux kif gew tawna

---

[10] *Ibid.*
[11] *A fol.* 105 (Kaz. Nru 051/2020)
[12] *Ibid.*

issa. Meta issa mmaturat il-polza, ircevejna minghandhom li ghandna niehdu €20,000 li jigu pressa poco Lm8,000."[13]

Fl-ahhar, l-ilmentatur qal li kemm hu kif ukoll martu, bhala edukazzjoni ma spiccawx is-sekondarja. Kien jahdem go pastizzeria u fl-ahhar xhur bhala '*security',* filwaqt li martu kienet dejjem mara tad-dar.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq l-*Affidavit*[14] ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz.

Bhalma ssottemetta l-provditur tas-servizz fir-risposta tieghu, fl-*Affidavit* tieghu, Victor Farrugia, jaghti fil-maggor parti tieghu, spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif jahdmu l-poloz ilmentati. Victor Farrugia ma kienx involut fil-bejgh tal-polza u ma setax jghid x'gara waqt il-bejgh u hu xehed mill-*file.*

Xehed ukoll dwar il-fatt li l-ilmentaturi ghamlu uzu minn diversi beneficcji ohrajn offruti taht il-poloz ilmentati. Qal li huma gawdew mill-beneficcju tal-*life cover* meta dawn gew uzati bhala garanzija lill-*Bank of Valletta* sabiex jiggarantixxu d-dejn tat-tifla taghhom u l-gharus taghha. Stqarr kif il-polza f'isem l-ilmentatrici giet uzata darbtejn ghal dan il-ghan. Qal ukoll li l-ilmentaturi kellhom il-beneficcju tal-*Baby Bond.* Apparti dan, beneficcju iehor kien meta l-ilmentatrici ghamlet talba ghal *Policy Loan* fl-ammont ta' Lm2,500.

Farrugia insista li l-ebda stima ma setghet tikkristalizza l-valur li kien ser jithallas mal-maturità ghax il-*maturity value* jibqa' jinbidel. Hu qal li l-ilmentaturi kien ilhom mill-2009 konxji tal-fatt illi l-*illustrative maturity value* kien ferm anqas minn dak indikat lilhom fl-istima.

Victor Farrugia stqarr li minkejja t-tnaqqis fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien, meta jittiehdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha, il-poloz in kwistjoni kienu investiment siewi ghax marru tajjeb kif ikkomparati ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu ta' dawn il-poloz. Qal li, fil-fatt, l-ilmentaturi kellhom *average rate of return* ta' 4.43%, fejn meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premium* u l-*maturity value*,

[13] *A fol.* 106 (Kaz Nru 051/2020)
[14] *A fol.* 63 (Kaz Nru 051/2020)

jirrizulta li l-ilmentatrici ghamlet gwadann ta' Euro 9,458.20 filwaqt li l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 9,223.82.

Kunsiderazzjonijiet ohra

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

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienu qed jinbieghu dawn il-poloz, x'gie imwieghed lill-ilmentaturi u x'eventwalment inghataw. Fuq kollox, l-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodotti in kwistjoni u eventwalment jara jekk lahqux "*l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment."*[15]

Il-poloz in kwistjoni gew mibjugha lill-ilmentaturi minn rapprezentant tal-*Bank of Valletta p.l.c*, li kif anke ikkonferma[16] Victor Farrugia fil-kontroezami, kien jagixxi bhala intermedjarju tal-provditur tas-servizz.

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici qalet, "*Nghid li kien kellimni Mr Desira mill-fergha tal-Bank of Valletta taz-Zejtun,"*[17] filwaqt li l-ilmentatur qal[18] li hu tkellem mal-istess persuna, li izda ma jiftakarx x'jismu.

F'dan il-kaz xehed ukoll Michael Desira, li fil-perjodu li gew mibjugha l-poloz lill-ilmentaturi kien *Supervisor* il-*Bank of Valletta* fil-fergha ta' Bir id-Deheb li, imbaghad, marru z-Zejtun.

Hu xehed li:

"*L-evidenza turi li jien ma bieghejtx din il-polza lis-Sinjuri RR. Fil-fatt, ghandi f'idejja l-iStatutory Notice u la l-firma u lanqas il-kitba ma hija tieghi. Ma niftakarx il-kitba ta' min hi, ghax 25 sena ilu, però, l-fatt juri li jien ma mlejtx din u, allura, la l-iStatutory Notice u lanqas l-Application Form."*[19]

---

[15] Kap. 555, Artikolu 19(3)(c)
[16] *A fol.* 107 (Kaz Nru 051/2020)
[17] *A fol.* 58 (Kaz Nru 051/2020)
[18] *A fol.* 105 (Kaz Nru 051/2020)
[19] *A fol.* 107 (Kaz Nru 051/2020)

Stqarr li minkejja li kien jiehu hsieb il-*Bancassurance* u gieli biegh *policies*, l-evidenza turi li ma kienx hu li biegh il-poloz ilmentati u li hu qatt ma kellem lill-ilmentaturi.

Il-provditur tas-servizz jidher li qed jitfa' id-dubji tieghu fuq il-korrettezza tal-fatti hekk kif iddikjarati mill-ilmentatrici minhabba li din ftakritx sew l-identità tal-persuna li bieghetilhom il-poloz ghax semmiet lil Desira meta kien Pace li firma d-dokumenti. Huwa minnu li d-dokumenti m'humiex iffirmati minn Desira, però, huwa minnu wkoll li s-Sur Desira kien jahdem fil-*Bancassurance* dak iz-zmien u fl-istess *Branch* tal-Bank; u mhux eskluz li ghalkemm ma ffirmax id-dokumenti hu seta' ha sehem ukoll f'din it-tranzazzjoni. Però, l-isem tal-impjegat mhix l-aktar haga importanti f'dan il-kaz. Li hu importanti kif sar il-bejgh mir-rapprezentant tal-Bank li kien intermedjarju u agent tal-provditur tas-servizz dak iz-zmien.

Fir-rigward ta' kif sar il-bejgh, l-Arbitru m'ghandu l-ebda verzjoni ohra ghajr dik tal-ilmentaturi. L-uniku xhud tal-provditur tas-servizz, Victor Farrugia, stqarr li hu ma kienx prezenti fil-mument tal-bejgh. Jista' jinghad li x-xhieda tieghu hija wahda generali u, ghaldaqstant, ma tistax tkun deciziva f'dan il-kaz.

L-ilmentatur qal:

"Morna naghmluha u kif ghamilniha hargilna karta mill-computer biex naraw kemm ser niehdu bejn wiehed u iehor. Konna nhallsu Lm201 fis-sena kull wiehed."[20]

Dak li l-ilmentatur irrefera ghaliha bhala karta mill-*computer,* huwa dokument immarkat Dok AJ,[21] li gie sottomess mal-ilment u li anke pprezentat l-ilmentatrici fix-xhieda taghha fejn qalet li fih hemm xi rati.

L-ilmentatrici qalet:

"Dan id-dokument juri li jien kont ser ninvesti mal-Middlesea u ghandi li fl-ahhar tal-polza, meta timmatura, jien kont ser niehu Lm17,242. Din tieghi, RR u r-ragel tieghi, kien ser jiehu Lm16,828. Qaluli li l-flus jibdew jinvestuhom u

[20] *A fol.* 105 (Kaz Nru 051/2020)
[21] *A fol.* 61 (Kaz Nru 051/2020)

jibdew jitilghu bl-imghaxijiet u fl-ahhar ikun hemm il-bonus tal-ahhar u s-somma titla' hekk. Qaluli li jaqbilli ninvesti hekk ghax kieku kelli ninvestihom x'imkien iehor ma kontx ser niehu daqshekk. Infatti, ghandi miktub li kieku kelli ninvestihom xi mkien iehor kienu jitilghuli ghal Lm9,000, kwazi Lm10,000."[22]

Mill-provi esebiti, l-Arbitru jikkonkludi li r-rapprezentant tal-*Bank of Valletta,* kien min kien, wieghed is-somom indikati mill-ilmentaturi fl-ilment taghom, fuq *workings* f'dan l-istess dokument.[23] Certament li l-ilmentaturi, eventwalment, ibbazaw id-decizjoni taghhom fuq dawn il-figuri kkwotati.

Il-figuri li l-ilmentaturi qed jippretendu li jircievu huma dawk ikkwotati f'dan l-istess dokument taht il-kolonna *"Sum Payable on Death/Maturity"* wara hamsa u ghoxrin sena. Kemm fit-twegiba ghall-ilment kif ukoll permezz tal-*Affidavit* ta' Victor Farrugia, il-provditur tas-servizz argumenta li dawn l-ammonti huma stima u ghalhekk mhux garantiti.

Izda hawn l-Arbitru ma jistax ma josservax il-fatt li dan it-titlu, jigifieri *"Sum Payable on Death/Maturity",* u l-figuri kollha applikabbli f'din l-istess kolonna mhumiex ikkwalifikati, nghidu ahna bil-kelma *"estimated"* bhalma, fil-fatt, hija kolonna ohra separata. Minkejja l-argumenti tal-provditur tas-servizz, imkien f'dan id-dokument[24] ma gie rifless li s-*Sum Payable on Death/Maturity* hija biss stima.

L-Arbitru jifhem li *Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses* u *Baby Bond* bhalma kellhom l-ilmentaturi tahdem kif gie spjegat fit-twegiba ghall-ilment, u kif spjega fid-dettall Victor Farrugia, u fl-ebda hin mhu qed jiddeciedi mod iehor.

Izda din l-ispjegazzjoni kellha tinghata lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh.

Minkejja li l-ilmentatrici kienet taf li fil-polza hemm element ta' investiment u l-ilmentatur kien jaf li s-somma setghet tvarja bi ftit, a bazi tal-kontenut ta' Dokument AJ[25] moghti lill-ilmentaturi, zgur li mhuwiex ragonevolment mistenni minnhom li jifhmu li dawn il-figuri moghtija lilhom hija stima, ibbazata fuq rata applikabbli dak iz-zmien, u li dawn l-ammonti jistghu ivarjaw sostanzjalment.

[22] *A fol.* 58 (Kaz Nru 051/2020)
[23] *A fol.* 61 (Kaz Nru 051/2020)
[24] *Ibid.*
[25] *A fol.* 61 (Kaz Nru 051/2020)

Fil-kontroezami, Victor Farrugia qal li:

"... ma kontx prezenti waqt it-training, però, naf li kif isir illum, kien isir dakinhar, li qabel persuna ma tigi licenzjata tinghata training mill-kumpanija. Ir-regolamenti jirrikjedu minna li qabel ma tinbiegh il-polza, il-klijent jinghata stima, fost affarijiet ohra, ta' kemm tista' tkun il-maturity value tal-polza meta taghlaq. Kien hemm ukoll il-Product Information, li jispjega l-features tal-prodott."[26]

Izda, minkejja dan, ma giet ipprezentata l-ebda prova min-naha tal-provditur tas-servizz li dawn, partikolarment, il-*Product Information* u l-ispjega relattiva gew moghtija lill-ilmentaturi waqt il-bejgh tal-polza.

Mid-dokument moghti lilhom, mhux talli l-figura tas-"*Sum Payable on Death/Maturity"* ma gietx ikkwalifikata izda lanqas jinkludi spjegazzjoni dettaljata kif tahdem il-polza u fuq xiex il-*maturity value* huwa ibbazat.

L-Arbitru hu tal-fehma li meta kienu ser jigu pprogettati figuri bhal dawn, wiehed ghandu jkun metikoluz, partikolarment, meta bhal f'dan il-kaz, id-data tal-maturità tkun ferm 'il boghod. L-ilmentatur kien jahdem go pastizzeria u l-ilmentatrici kienet mara tad-dar u, ghaldaqstant, ma kienx mistenni minnhom li jiddubitaw mill-korrettezza ta' dak li kien qed jintqal lilhom dak iz-zmien.

Fuq kollox, kuntratt tal-assikurazzjoni huwa ibbazat fuq il-principju ta' *utmost good faith*, u ghalhekk, ir-rapprezentant tal-intermedjarju li biegh il-poloz lill-ilmentaturi li kellu l-gharfien kollu necessarju dwar il-mod kif tahdem il-polza bil-limitazzjonijiet u l-beneficcji kollha taghha, kellu l-obbligu li jghaddi din l-istess informazzjoni, fit-totalità taghha lill-ilmentaturi.

Jidher b'mod car li s-somma offruta mill-prodvitur tas-servizz '*ma lahqitx l-aspettattivi legittimi u ragonevoli tal-ilmentaturi'*[27] li gew imweghda somma akbar waqt il-bejgh tal-polza.

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

---

[26] *A fol.* 106 (Kaz Nru. 051/2020)

[27] Kap. 555, Art. 19(3)(c)

Kumpens

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentaturi ma gewx milhuqa.

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

Meta l-Arbitru jhares lejn l-andament kumpless tal-poloz, li r-rendiment taghhom kien ta' ftit aktar minn erbgha fil-mija,[28] jikkunsidra li fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin imqabbel ma' investimenti alternattivi. Ukoll, l-ilmentaturi ma kinux qed jinvestu l-flus f'somma kapitali kbira izda kienu qed ihallsu ftit u, ghalhekk, l-alternattivi taghhom kienu wkoll limitati.

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz fuq dak li hu gust, ekwu u ragonevoli.

Zgur li ma jkunx hemm element ta' ekwità u gustizzja jekk f'dan il-kaz, l-Arbitru ma jikkunsidrax ukoll id-diversi beneficcji offruti taht il-poloz ilmentati li minnhom iggwadanjaw l-ilmentaturi. Dawn ukoll ghandhom valur.

L-ilmentaturi ibbenefikaw mill-*Baby Bond option*, filwaqt li dawn l-istess poloz intuzaw bhala garanzija lill-Bank fuq self ta' binthom. Barra minn hekk, l-ilmentatrici hadet ukoll *Policy Loan* fuq il-polza mahruga f'isimha u li hi eventwalment hallset lura bl-interessi.

Ghalhekk dawn ghandhom jigu meqjusa fl-ghoti tal-kumpens.

Meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz kif spjegat aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru wasal ghall-konkluzjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentaturi hija dik ta' tlett elef ewro kull wiehed mas-somma offruta.

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-ilmentatur, is-somma ta' €3,000 b'zieda mas-somma offruta, *cioè*, mas-somma ta'

[28] *A fol.* 66 (Kaz Nru 051/2020)

€20,163.82,[29] filwaqt li thallas lill-ilmentatrici, is-somma ta' €3,000 b'zieda mas-somma offruta, *cioè*, mas-somma ta' €20,667.70.[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 ghas-Servizzi Finanzjarji

[29] *Maturity value including terminal bonus – a fol.* 20 (Kaz Nru 051/2020)
[30] *Maturity value including terminal bonus - a fol.* 18 (Kaz Nru 052/2020)