Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 062/2020

LA u AA

(l-ilmentaturi)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tat-23 ta' Marzu 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentaturi jissottomettu li dwar il-polza in kwistjoni l-agent tal-assikurazzjoni kien weghdhom li wara ghoxrin sena, jigifieri, meta din timmatura, kienu ser jircievu s-somma ta' bejn wiehed u iehor Lm10,008 (€23,312). Dan galadarba huma kienu jaghmlu l-pagamenti mehtiega kif, fil-fatt, dejjem ghamlu.

Sostnew li meta l-polza mmaturat f'April 2020, huma gew infurmati li ser jiehdu biss is-somma ta' €12,213.63, liema ammont huwa ferm anqas minn dak imwieghed lilhom fi Frar tas-sena 2000 meta kienu ddecidew li jixtru l-polza.

Ghaldaqstant, l-ilmentaturi qed jitolbu hlas lura xieraq u hekk kif kien gie mwieghed lilhom, cioè, is-somma ta' €23,312.

[1] *A fol.* 4

Ra t-twegiba[2] tal-provditur tas-servizz:

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

1. Illi s-socjetà esponenti tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 56609N 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 taghhom, l-ilmentaturi qed jghidu illi l-*maturity value* huwa fl-ammont ta' Euro 12,213.63, però, dan l-ammont mhuwiex korrett ghaliex jirrapprezenta l-valur tal-polza xahar qabel ma kienet skadiet il-polza in kwistjoni u lanqas jinkludi t-*terminal bonus*. Fil-fatt, il-*maturity value* lis-socjetà esponenti hija disposta li thallas lill-ilmentaturi jammonta ghal Euro 13,665.90.

   Permezz tal-ilment taghhom, l-ilmentaturi qeghdin jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentaturi s-somma ta' Euro 23,312 (Lm10,008) fir-rigward tal-polza bin-numru 56609N. Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati fis-suespost.

2. Dan qed jinghad minhabba illi fl-ewwel lok, l-ammont li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi huwa ibbazat fuq *quotation* li inharget fir-rigward tal-polza in kwistjoni mis-socjetà esponenti datata 3 ta' Mejju 2000 (wara li harget il-polza)(annessa mal-ilment). Irid jigi iccarat illi barra dik il-*quotation* tat-3 ta' Mejju 2000 kien hemm *quotation* ohra li nharget mis-socjetà esponenti fit-23 ta' Frar 2000 (ukoll annessa mal-ilment), però, kien hemm varjanza fil-figuri bejn iz-zewg *quotations* minhabba illi meta kienet inharget l-ewwel *quotation*, il-*premium* kien anqas minn dak li kien effettivament thallas mill-ilmentaturi.

   Irid jinghad illi l-*quotations*, kif l-isem jindika, huma biss **<u>stimi</u>** (*estimate* jew *illustration*) li saru fiz-zmien meta l-ilmentaturi kienu qed jixtru l-

[2] *A fol.* 28

polza *de quo.* Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stimi sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi, allura, ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinfthemu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati taghhom.

Il-kwotazzjonijiet li gew moghtija l-ilmentaturi fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu 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.

Fil-fatt, **is-socjetà esponenti tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentaturi dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u, cioè, qabel il-hrug tal-polza, fil-mument tal-hrug tal-*quotations*, fil-mument tal-hrug tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni.**

Fil-fatt flimkien maz-zewg *quotations* (annessi mal-ilment) kien hemm anness "***IMPORTANT NOTES***" li jispjegaw illi l-polza in kwistjoni fiha element ta' investiment u jispjegaw ukoll il-kuncett ta' *Reversionary Bonuses* u kif dan jigi iddikjarat, illi mhux l-obbligu tas-socjetà esponenti illi tiddikjara *Reversionary Bonus* ta' kull sena imma la darba jigi iddikjarat *Reversionary Bonus,* allura, l-hlas tieghu huwa iggarantit. Dan kollu gie spjegat lill-ilmentaturi qabel ma xtraw il-polza permezz ta' dan li gej:

"With Profits Endowment policies ***participate in the Company's distribution of its profits*** *by means of an allocation of annual Reversionary Bonuses* ***declared from time to time****. These are usually expressed as a percentage of the Policy Account which is made of all the investment premia paid plus bonuses (if any) which accrue on a daily basis.* ***The rates of Reversionary Bonuses, once declared, are***

guaranteed to be paid at maturity or on prior death of the Life Assured.”

L-istess ***IMPORTANT NOTES*** jispjegaw ukoll kif is-socjetà esponenti hadmet l-istima u partikolarment kif waslet ghall-*Estimated Maturity Value* u illi l-*bonus rate* li kien uzat biex is-socjetà esponenti hadmet l-istima seta’ jitla’ jew jinzel minhabba illi dan kien jiddependi fuq kif imorru l-investimenti. Fil-fatt, l-***IMPORTANT NOTES*** jipprovdu illi:

“The Estimated Maturity Values shown overleaf have been calculated using the bonus rates declared by the Company at the previous year end. ***Depending on the performance of the company, bonus rates my go down as well as up.”***

L-***IMPORTANT NOTES*** jiddistingwu wkoll bejn *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* u jispjegaw illi s-socjetà esponenti ma kellhiex obbligu illi tiddikjara *Terminal Bonus* u illi dan kien jiddependi ukoll fuq kif imorru l-investimenti fejn l-*investment premium* tal-ilmentatur gie investit flimkien mal-*investment premium* ta’ detenturi tal-poloz tal-istess natura.

In oltre, l-istess *Important Notes* jghidu illi *“Depending on its profit experience the Company* ***may****, after the Policy’s TENTH year and ten years’ full premia have been paid, decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to other declared bonuses ... A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrendered.* ***However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether.”***

L-*IMPORTANT NOTES* jergghu jenfasizzaw illi: *“****The Company’s*** (i.e. MSV) ***continued bonus policy is that bonus rates should reflect the returns actually earned on the underlying investments, supplemented by the value added from the profits of non-profit business ... investment returns can go down as well as up and therefore past performance is not necessarily a guide to the future****.”*

L-istess *Important Notes* ikomplu jipprovdu illi l-istima hija indikazzjoni biss u li trid tinqara fil-kuntest tal-polza u, fil-kaz ta' kunflitt bejn it-tnejn, il-polza tipprevali. Fil-fatt, l-*Important Notes* jipprovdu dan li gej:

"Whilst the purpose of these notes is to guide policyholders and prospective policyholders, the conditions applying to all the benefits provided by the Policy are defined in the Policy document ... In case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document, the Policy document shall prevail."

*"The quotation is provided for **illustration purposes only and does not confer any rights**."*

Barra minn hekk, fit-23 ta' Frar 2000, **l-ilmentaturi iffirmaw ukoll dokument maghruf bhala *"Product Information"*** (anness mal-ilment) **fejn hemm spjegat fost hafna affarijiet kif jigu ikkalkulati u mhallsa il-*Policy Bonuses*.** Dan id-dokument jispjega illi: *"With Profits policies **may** earn Reversionary and Terminal Bonuses. The method of calculation is as follows:-*

*Reversionary Bonuses are calculated daily as a percentage of the Investment Premium whilst Terminal Bonuses, **if decalared at the option of the Company**, are normally expressed as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount after payment of the ten full years' premium.*

A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrender.

The rate of bonus earned will depend upon the performance of the Company and the investment market both locally and overseas.

When presenting you with the Company's official written quotation for the Estimated Maturity value we have based our calculations solely on current bonus rates.

Please note that past performance is not necessarily a guide to future performance. Once Reversionary Bonuses are declared they are guaranteed."

Fil-kuntest tal-*maturity value,* is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi dan l-ammont jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Fil-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni (annessa mal-ilment), fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi *"In respect of each premium paid, Lm187.98 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **<u>may</u>** be declared by the Company from time to time."* Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentaturi kienu infurmati 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' Lm187.98 fis-sena fir-rigward tal-polza in kwistjoni, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 8,757.60 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhal ma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit.

Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa minn meta kienet inbieghet il-polza in kwistjoni minhabba illi waqt il-perjodu tal-polza kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja irregistraw redditu negattiv. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjonijiet li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skond ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede.*

3. 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 immanniggjat l-*MSV With Profits Fund* u 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 mhuwiex garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valur indikattiv tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi bl-ebda mod ma qatt gie deskritta li kien garantit kif fil-fatt 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 msemmi tul il-perjodu kollha li ilha fis-sehh il-polza in kwistjoni; b’dan però illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal 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’ investiment komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*. Fil-fatt, l-ilmentaturi ghamlu *gross rate of return* ta’ 4.07% meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premium* u l-*maturity value*.

4. Irid jinghad illi ta’ kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharraf b’dak li kien qed jigri fid-dettal bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-polza 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* (uhud minnhom hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV1 A – I. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Ghandu jigi innutat illi l-unika haga li kien qed jinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*, li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

   Inoltre, apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Quotations* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, <u>**l-*Important Notes* annessi mal-*Quotations***</u> **u l-*Product Information*** (kif gia fuq spjegati) u l-

Important Notes anness 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.

Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi m'huma xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* jew *illustration*) fil-*Quotations* originali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentaturi.

5. F'dan ir-rigward irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri ir-riskju tal-mewt tal-assikurati matul il-kors tal-perjodu tal-istess poloz, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li 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-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz ta' mewt tal-ilmentaturi li kien fl-ammont ta' Lm3,257 (Eur7,586.77).Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (vide Dok. MSV2 hawn annessa) jghid b'mod car illi: *"The* ***<u>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</u>*** *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 conditions of this contract."* L-istess polza tispjega illi *"Death Benefit SHALL MEAN the greater of either the Sum Assured or Policy Account calculated on the next day immediately following the date the Company receives written notification of the death of the Life Assured"* u *"Maturity Value SHALL MEAN the value of the Policy Account calculated on the maturity date of this policy".* Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro

13,665.90 fil-kaz tal-polza in kwistjoni. 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.

6. Illi s-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-ilmentaturi gew pprezentati 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-ilmentaturi stess fit-23 ta' Frar 2000 (kopja annessa mal-ilment). L-Avvizi in kwistjoni kienu jinkludu diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghataw dan l-Avvizi. 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-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz, tant li mbaghad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni.

7. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahha darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 56609N/00, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentaturi fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilhom sabiex jiehdu d-decizjoni taghhom sabiex jidhlu ghall-kuntratt in kwistjoni; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[3]

L-ilment ewlieni mressaq mill-ilmentaturi jittratta l-fatt li fil-mument tal-bejgh tal-polza gie mwieghed lilhom li mal-maturità tal-polza huma kellhom jircievu s-somma ta' Lm10,008, u dan galadarba jhallsu l-ammont dovut minnhom kull sena. Izda meta immaturat il-polza, l-ammont offrut lilhom kien ferm anqas.

Il-provditur tas-servizz issottometta li l-figuri li fuqhom qed jibbazaw l-ilment taghhom l-ilmentaturi huma stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien, u li huma wkoll ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien.

Fuq kollox, il-provditur tas-servizz issottometta li l-ilmentaturi gew moghtija informazzjoni sufficjenti dwar il-polza ilmentata, u dan fl-istadji kollha, inkluz qabel il-hrug tal-polza, fil-mument tal-hrug tal-*quotations* u anke fil-mument tal-hrug tal-polza. Indika kif permezz ta' dokument ipprezentat u eventwalment iffirmat minnhom, huma gew moghtija spjegazzjoni li tittratta l-fatt li l-polza fiha element ta' investiment, kif l-istima moghtija lilhom giet mahduma, inkluz anke spjega tal-kuncett tar-*Reversionary Bonus* u kif dan jigi iddikjarat, fost ohrajn.

L-ilmentaturi jsostnu li l-aspettattivi legittimi li gew mibnija lilhom waqt il-bejgh ma ntlahqux.

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

---

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

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

Fix-xhieda[4] tieghu, l-ilmentatur jghid li meta gie avvicinat biex ibieghulu din il-polza, hu staqsa lir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kif tahdem din il-polza, fejn qal li dan tal-ahhar qallu:

"... li din il-polza thallas tant fis-sena ghal ghoxrin sena u titlali ghal Lm10,000."[5]

Meta staqsih kif dan jista' jsir, ir-rapprezentant infurmah li din titla' bl-interessi. L-ilmentatur sostna li hu kien car mar-rapprezentant li hu kien lest li jixtri din il-polza, dejjem jekk ikun ser jiggwadanja; izda jekk mhux ser ikun hekk, ma jkunx jaqbillu li jidhol ghaliha. Ghal dan, ir-rapprezentant assigurah li b'din il-polza, hu kien ser jiggwadanja zgur.

L-ilmentatur qal li hu kien rega' staqsa lir-rapprezentant jekk kienx cert minn dak li qed jghidlu u dan tennielu li:

"... certissimu li jitilghu bl-interessi u wara 20 sena jitilghu Lm10,000 u ngawdi dawn."[6]

Tenna li fl-ebda hin ma ntqal lilu li jista' jigri xi haga u ma jihux is-somma imweghda, filwaqt li ammetta li r-rapprezentant infurmah dwar il-fatt li jekk johrog mill-polza qabel iz-zmien, il-procedura hi li jonqsulu l-flus u jkollu jhallas '*xi affarijiet*'.

L-ilmentatur qal li l-polza giet mibjugha lilu minn Oliver Christina f'isem il-provditur tas-servizz, fejn dan tal-ahhar mar izuru fid-dar tieghu gewwa San Pawl il-Bahar.

Meta, fil-kontroezami, gie mistoqsi dwar dokumenti li hu pprezenta mal-ilment u li kienu jispjegaw fid-dettall il-karatteristici tal-polza kif ukoll il-mod li bih gew ippreparati l-istimi, filwaqt li ikkonferma li l-firma fuq l-istima hija tieghu, stqarr ukoll li hu kien avza lir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li hu ma jafx jaqra u ma jafx skola.

---

[4] *A fol.* 56
[5] *Ibid.*
[6] *Ibid.*

Hu insista li dak iz-zmien, jigifieri, fil-mument tal-bejgh tal-polza, fl-ebda hin ma ntqal lilu li kien ser jiehu xi riskju ghax hu ma xtaqx li jaghmel dan.

Qal li:

"Jien ridt li ghandi somma u ngemmaghha."[7]

Stqarr ukoll li ghalkemm kien jircievi l-*bonus statement* kull sena, hu ma kienx jaf jaqra.

Ix-xhieda tal-ilmentatur giet ikkonfermata minn martu li qalet li ma kellha xejn aktar xi zzid ma' dak li qal zewgha.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq biss l-*Affidavit*[8] ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz.

L-Arbitru jinnota li f'dan l-*Affidavit,* Victor Farrugia ta spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza ilmentata, liema spjegazzjoni hi simili ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment sottomessa mill-provditur tas-servizz.

Fi ftit kliem, Farrugia enfasizza fuq il-fatt li l-ammont li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi huwa ibbazat fuq stima li saret fiz-zmien meta huma kienu qed jixtru l-polza, filwaqt li accenna l-fatt li l-ilmentaturi kienu, f'kull stadju, moghtija informazzjoni sufficjenti dwar din l-istess polza u, ghaldaqstant, fid-dawl tad-dokumenti moghtija lilhom u eventwalment iffirmati minnhom stess, kien car li l-indikazzjonijiet fil-*quotations* ma kinux garantiti. Victor Farrugia ma kienx prezenti waqt il-bejgh u, ghalhekk, ma setax jghid kif inbieghet il-polza.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment huwa dwar x'informazzjoni nghataw l-ilmentaturi waqt il-bejgh u l-aspettattivi legittimi li huma bnew a bazi ta' dan kollu.

Dwar il-mod kif sar il-bejgh, l-Arbitru ghandu biss il-verzjoni tal-ilmentaturi. L-ilmentatur insista li hu ma gie fl-ebda hin infurmat li seta' jigri xi haga u ma jihux l-ammont imwieghed lilu.

---

[7] *A fol.* 57
[8] *A fol.* 59

Kif digà ntqal aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, il-provditur tas-servizzipprezenta biss l-*Affidavit* ta' Victor Farrugia, li ma kienx il-persuna li bieghet il-polza lill-ilmentaturi. Ma gew ipprezentati l-ebda dikjarazzjonijiet ta' Oliver Christina, il-persuna li fil-fatt bieghet din il-polza u, ghaldaqstant, dan ifisser li, fir-rigward tal-bejgh specifiku ta' din il-polza in kwistjoni, l-Arbitru m'ghandu l-ebda verzjoni ohra ghajr dik tal-ilmentaturi flimkien mad-dokumenti relevanti sottomessi.

Fix-xhieda tieghu, l-ilmentatur jghid li:

"Nghid li meta gie biex ibieghli l-polza, jien staqsejtu din kif tahdem. Qalli li din il-polza thallas tant fis-sena ghal ghoxrin sena u titlali ghal Lm10,000. Staqsejtu dan kif titla' u qalli li titla' bl-interessi, jibqghu jitilghu l-interessi kollha."[9]

Meta rega' staqsih jekk kienx cert minn dak li qed jghidlu, ir-rapprezentant qallu li:

"... certissimu li jitilghu bl-interessi u wara 20 sena jitilghu Lm10,000 u ngawdi dawn."[10]

Filwaqt li kien qallu li jekk johrog mill-polza qabel iz-zmien, seta' jitlef il-flus u jintalab ihallas, jirrizulta li r-rapprezentant kien accertah li s-somma li kellha tkun dovuta lilhom, kella titla' ghal Lm10,000.

L-ilmentatur insista li:

"Ma qallix li jista' jigri xi haga u ma nehodhomx."[11]

It-talba tal-ilmentaturi qed issir a bazi ta' dokument moghti lilhom fil-mument tal-bejgh ta' din l-istess polza, liema dokument flimkien ma' ohrajn, gew sottomessi minnhom mal-ilment.

L-aktar dokument krucjali f'dan il-kaz huwa l-*Life Assurance Quotation*. L-Arbitru jinnota li l-ilmentaturi ssottomettew zewg kwotazzjonijiet, wahda datata 23 ta' Frar 2000, u l-ohra datata 3 ta' Mejju 2000.

Dwar dan, fit-twegiba ghall-ilment, il-provditur tas-servizz indika li:

[9] *A fol.* 56
[10] *Ibid.*
[11] *Ibid.*

"Irid jigi iccarat illi barra dik il-quotation tat-3 ta' Mejju 2000 kien hemm quotation ohra li nharget mis-socjetà esponenti fit-23 ta' Frar 2000 (ukoll annessa mal-ilment) però kien hemm varjanza fil-figuri bejn iz-zewg quotations minhabba li meta kienet inharget l-ewwel quotation il-premium kien anqas minn dak li kien effettivament thallas mill-ilmentaturi."[12]

Fit-twegiba ghall-ilment, il-provditur tas-servizz indika li it-tieni kwotazzjoni, jigifieri dik tat-3 ta' Mejju 2000, giet mahruga wara li kienet digà nharget il-polza u, ghaldaqstant, minkejja li l-ilmentaturi qed jibbazaw it-talba taghhom fuq l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li jammonta ghal Lm10,008 hekk kif ikkwotat f'din l-istess kwotazzjoni, id-decizjoni taghhom sabiex jixtru l-polza hekk kif offruta lilhom kienet ibbazata fuq il-kontenut tal-ewwel kwotazzjoni, jigifieri dik tat-23 ta' Frar 2000. Din hija l-kwotazzjoni kompluta mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz u anke miktuba bl-idejn minnu stess.

Din tinkludi d-dettalji personali tal-ilmentaturi, it-tip ta' polza offruta flimkien mal-perjodu taz-zmien, il-*premium* annwali li kellu jithallas, flimkien mal-beneficcji bazici offruti li jinkludu s-*Sum Assured* u l-*cash value estimates* li l-ilmentaturi jkunu intitolati li jircievu f'kaz li jiddeciedu li jwaqqfu l-polza wara certu zmien. Barra minn hekk, krucjali f'dan il-kaz huma l-ammonti fir-rigward tal-*Maturity Value including Estimated Reversionary Bonus*, u *Maturity Value including Estimated Reversionary Bonus and Terminal Bonus*.

Id-differenza f'dawn il-kwotazzjonijiet, cioè, fil-figuri kkwotati hija minima hafna u, ghaldaqstant, mhu ser ibiddel xejn fir-rigward tal-argumenti imsemmija mill-ilmentaturi fir-rigward tal-ispjegazzjoni moghtija lilhom fir-rigward tal-mod kif tahdem din l-istess polza.

Kif digà intqal aktar kmieni, l-ilmentatur stqar li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz qallu li b'din il-polza kien ser ihallas tant fis-sena ghal ghoxrin sena u, eventwalment, bl-interessi titla' ghal Lm10,000.

Il-provditur tas-servizz jargumenta li l-ammonti kkwotati ma kinux garantiti izda kienu ammonti ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u li dawn kienu jiddependu mill-kundizzjonijiet ta' investiment u c-

[12] *A fol.* 28

cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Minkejja dan, fl-ebda hin ma rrizulta li dan kollu gie spjegat lill-ilmentaturi.

L-ilmentatur insista li:

"Ma qallix li jista' jigri xi haga u ma nehodhomx."[13]

Il-provditur tas-servizz enfasizza wkoll fuq il-fatt li fil-mument tal-bejgh tal-polza, l-ilmentaturi gew moghtija dokumenti addizzjonali, fosthom, l-*Important Notes,*[14] li jinsabu fuq wara tal-kwotazzjoni fejn, fost ohrajn, dawn jispjegaw li l-polza fiha element ta' investiment, il-kuncett ta' *reversionary bonus* u kif dan jigi iddikjarat.

L-Arbitru jifhem li dawn l-*Important Notes* verament jinsabu fuq wara tal-kwotazzjoni u jaghmlu referenza ghal dak kollu indikat mill-provditur tas-servizz izda, fuq kollox, jinnota li l-ilmentaturi certament ma kinux f'pozizzjoni li jifhmu l-kontenut ta' dawn l-istess noti. L-uzu ta' kliem tekniku f'dawn in-notiipprezentati lill-ilmentaturi, li galadarba ma kinux midhla ta' dan is-settur, ma kinux f'pozizzjoni li jifhmu dak indikat lilhom.

L-istess jista' jinghad ghad-dokument intitolat *Product Information.*[15]

L-Arbitru jhoss li l-mod kif giet mibjugha din il-polza ma kienx wiehed gust. Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kellu l-obbligu li fil-mument tal-bejgh tal-polza jispjega, **bi kliem car u semplici,** il-mod kif tahdem din l-istess polza. Mhuwiex gust li l-provditur tas-servizz jitfa' r-responsabbilità fuq l-ilmentaturi billi jghaddilhom dokument bi kliem li huma zgur ma kinux jifhmu. Fuq kollox, l-ilmentatur ma kienx jaf jaqra u lanqas kien jaf skola, u ta' dan ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien konxju. F'dan il-kaz, ir-responsabbilità hija akbar.

L-Arbitru jifhem li jistghu jintuzaw '*standard form contracts*', però, xorta wahda jibqa' l-obbligu tal-provditur tas-servizz li jispjega b'mod car u semplici l-portata u d-dettalji ta' tali '*notes*' biex verament il-konsumatur ikun f'qaghda li jifhem fiex diehel u ma jispiccax b'sorprizi negattivi wara hafna snin li jkun ilu jinvesti fil-prodott.

---

[13] *A fol.* 56
[14] *A fol.* 16
[15] *A fol.* 13

Fl-ebda hin ma rrizulta li l-kontenut tal-*Important Notes* u l-*Product Information* kien gie spjegat b'mod dettaljat lill-ilmentaturi biex b'hekk ikollhom l-gharfien dwar il-mod kif tahdem din il-polza u, ghalhekk, l-Arbitru huwa moralment konvint li l-bejgh ta' din il-polza kien ibbazat biss fuq il-figuri kkwotati. L-ilmentatur gie moghti l-aspettattiva li bl-interessi, wara ghoxrin sena, il-polza kienet ser titla' ghal Lm10,000. Fl-ebda hin ma gie spjegat lill-ilmentaturi li s-somma li huma kienu ser ikunu intitolati ghaliha kienet tiddependi mir-rati tal-*bonus* u li dawn kienu jiddependu mill-qligh mill-investimenti li l-provditur tas-servizz innifsu kien ser jaghmel.

L-ilmentaturi taw importanza u eventwalment ibbazaw id-decizjoni taghhom fuq il-figuri murija lilhom, u ma kienx mistenni minnhom mod iehor. Hu mill-lewn id-dinja li bniedem li mhuwiex intiz fil-poloz tal-assikurazzjoni, u ma jafx jaqra u ma jafx skola, meta tigi murija lilu stampa sabiha mibnija fuq figuri, huma dawn l-istess figuri li jigu stampati f'mohhu. Ghalhekk m'huwiex gust li l-provditur tas-servizz ipingi stampa sabiha tal-polza bl-uzu tal-figuri, imbaghad, jitfa' r-responsabbilità fuq il-klijent billi jipprezentalu dokumenti ohrajn li ma jistax jifhimhom.

L-Arbitru huwa moralment konvint li fil-mument tal-bejgh, l-enfasi ma kinetx fuq l-*Important Notes* li hemm fuq wara tal-kwotazzjoni, jew inkella fuq il-*Product information* li l-ilmentaturi gew mitluba jiffirmaw, izda fuq il-figuri kkwotati f'din l-istess kwotazzjoni.

F'dan il-qasam tas-servizzi finanzjarji, fejn ghandek espert fuq naha u konsumatur mhux espert fil-qasam fuq in-naha l-ohra, il-piz li tinghata informazzjoni semplici u korretta jaqa' fuq il-provditur tas-servizz u, ghalhekk, Il-firma waheda fuq dokument mhix prova bizzejjed li l-bejgh ikun sar b'mod gust u li jwassal ghal kunsens informat. Fuq kollox, meta dokument ikun gie pprezentat sabiex jigi iffirmat, il-klijent ikun digà irregistra f'mohhu d-decizjoni u din tkun ittiehdet fuq l-informazzjoni moghtija mill-espert.

L-Arbitru jifhem li bil-mod kif tahdem din it-tip ta' polza, ma setghetx tinghata garanzija tal-ammont li l-ilmentaturi setghu jircievu wara ghoxrin sena. Izda, li fil-kwotazzjoni tigi uzata biss il-kelma *estimated* minghajr ma jigi spjegat is-sinifikat taghha mhuwiex bizzejjed biex il-provditur tas-servizz ikun qeda l-

obbligi tieghu li, fuq kollox, ghandhom ikunu ibbazati fuq il-*buona fede.* U, f'dan il-qasam, trid tigi uzata l-aqwa *buona fede* (*utmost good faith*).

Barra minn hekk, il-provditur tas-servizz kellu jkun aktar diligenti fil-mod kif jaghti stima. Mill-kwotazzjoni moghtija lilhom, l-ilmentaturi ma setghu fl-ebda hin jifhmu li qed tintuza l-kelma *estimate* minhabba li l-figuri kkwotati huma ibbazati fuq ir-rati tal-*bonus* applikabbli dak iz-zmien.

Kien ikun ferm aktar ghaqli kieku l-provditur tas-servizz ta spjegazzjoni dettaljata tal-fatt li, mis-somma annwali li l-ilmentaturi kienu ser ihallsu, jigi mnaqqas ammont li jkopri l-kopertura fuq il-hajja u d-differenza, li eventwalment tkun l-*investment premium*, kien ser jigi investit, u mill-qligh li l-kumpanija taghmel minn dawn l-investimenti, kienet tigi determinata rata ta' *bonus* li mbaghad tkun allokata ghal din il-polza.

Aktar minn hekk, l-ilmentaturi kellhom ikunu nfurmati dwar il-fatt li din l-istess rata setghet tvarja drastikament u, ghaldaqstant, l-ammont li huma kienu ser ikunu intitolati ghalih ma setax ikun progettat bl-ezatt.

Dan specjalment meta dawn il-poloz jimmaturaw wara hafna snin mid-data tal-bejgh. Ghalhekk ukoll, il-progettazzjoni li taghmel l-assikurazzjoni trid kemm jista' jkun tkun konservattiva sabiex ma jinholqux aspettattivi fil-konsumatur li mal-maturità tal-polza jmorru 'l boghod minn dak offrut lilhom fid-data tal-bejgh. Jekk tigi mibnija aspettattiva, din l-aspettattiva kemm jista' jkun trid tintlahaq. Ghalhekk irid jigi accertat waqt il-bejgh li l-konsumatur jifhem li dak li jkun qed jigi muri lilu jista' jvarja anke b'mod sostanzjali.

Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz zar lill-ilmentaturi f'darhom, tahom informazzjoni limitata dwar il-polza, staqsewh ghall-accertazzjoni dwar dak li qalilhom, u ghaldaqstant, ma kienx mistenni minnhom li jiddubitaw minn dak li l-espert fil-qasam kien qed jghidilhom.

Kif inghad, dan huwa kuntratt ibbazat fuq il-principju ta' *utmost good faith*. Kien proprju a bazi tal-informazzjoni li inghataw waqt il-bejgh li l-ilmentaturi iffurmaw certi aspettattivi legittimi tal-ammont li kellhom jircievu mal-maturità tal-polza.

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

Kumpens

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi legittimi tal-ilmentaturi ma gewx milhuqa. Huma insistew li fl-ebda hin ma ntqal lilhom li seta' jigri xi haga u ma jehdux is-somma imwieghda lilhom.

Dwar kumpens, l-Arbitru jrid jasal ghal figura li tkun ragonevoli. Biex ikun gust u ekwu, l-Arbitru hares ukoll lejn ir-rendiment li halliet din il-polza li kien ta' ftit aktar minn erbgha fil-mija[16] li, fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin u, ghalhekk, ghandu jigi ikkunsidrat.

Barra minn hekk, din il-polza kienet qed toffri sigurtà fuq il-hajja; u l-ilmentaturi ma ppruvawx li setghu investew flushom x'imkien iehor u, ghalhekk, ghamlu telf ta' opportunità. Huma kienu qed jinvestu ftit ftit u, ghalhekk, ma kellhomx xi somma kapitali kbira li tilfu okkazjonijiet li jinvestuha x'imkien iehor.

Dan qed jinghad ghaliex l-Arbitru jrid isib bilanc xieraq bejn l-aspettattivi li nbnew fl-ilmentaturi waqt il-bejgh u l-vantaggi li offriet il-polza u l-limitazzjoni tal-*opportunity loss* li setghu garrbu l-ilmentaturi li, kif inghad, ma setax kien kbir.

L-Arbitru jrid jasal ghal kumpens ibbazat fuq il-gustizzja ekwittattiva kif inghata l-poter li jaghmel a bazi tal-Artiklu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Meta qies dawn ic-cirkostanzi kollha, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentaturi hija dik ta' tlett elef ewro (€3,000) b'zieda mas-somma offruta lilhom fid-data tal-maturità (inkluz it-*terminal bonus*).

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-

[16] A fol. 63

somma ta' tlett elef ewro b'zieda mas-somma offruta, cioè, mas-somma ta' €13,665.90,[17] u, ghalhekk, thallashom is-somma kumplessiva ta' €16,665.90.

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

[17] *A fol.* 28