Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 065/2019

CF

('l-ilmentatur')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tat-3 ta' Novembru 2020

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn qed jigi sottomess li f'Awwissu 1994, l-ilmentatur gie avvicinat minn Ronald Callus, rapprezentant tal-provditur tas-servizz, sabiex jaghmel polza tal-assikurazzjoni fuq il-hajja. Hu accetta dak li kien qed jigi offrut lilu fejn, fuq id-dokument li hu iffirma, kien hemm miktub li, bil-*bonus* u *bonus* iehor, fl-ahhar kien ikun intitolat ghas-somma ta' bejn wiehed u iehor €50,591 (Lm21,719).

Izda minkejja dan, f'Lulju 2019, kien ircieva notifika minghand l-istess provditur sabiex jimla l-formolarju biex ikun jista' jiehu l-flus jew inkella jerga' jinvesti. Wara diversi komunikazzjonijiet skambjati u anke laqghat ma' rapprezentanti tal-provditur tas-servizz, l-ilmentatur gie infurmat li minhabba problemi finanzjarji ta' wara s-sena 2000, ir-rati nizlu u, ghaldaqstant, kien intitolat ghas-somma finali ta' €26,261.38.

L-ilmentatur jghid li hu, bhala l-assigurat tal-polza, qatt ma gie infurmat formalment li meta jghaddu l-hamsa u ghoxrin sena, ma kienx intitolat ghas-

[1] *A fol.* 1

somma ta' €50,591 (Lm21,719), u dan minkejja li hu ta' kull sena dejjem hallas l-ammont dovut minnu.

Sostna li l-ammont li qed jigi offrut lilu, jigifieri €26,261.38, huwa kwazi 50% anqas minn dak li suppost ghandu jiehu. Qal li jifhem li xi haga anqas seta' jkun hemm, perezempju, 10% anqas tal-ammont dovut li hu kien lest li jaccetta, izda tenna li €24,330 anqas, li jigi 48% anqas, hi cifra esagerata.

Ghaldaqstant, l-ilmentatur qed jitlob li jinghata l-ammont shih ta' €50,591 (Lm21,719).

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

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

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq ticcara l-fatt illi minhabba li l-polza in kwistjoni giet mahruga mis-socjetà *MAPFRE Middlesea p.l.c già Middlesea Sea Insurance Co. Ltd,* u minhabba illi l-istess polza imbaghad giet trasferita lis-socjetà esponenti, ghalhekk kwalunkwe referenza f'din ir-risposta ghas-socjetà esponenti ser tinkludi s-socjetà *MAPFRE Middlesea p.l.c. già Middle Sea Insurance Co. Ltd;*

2. Illi fit-tieni lok, is-socjetà esponenti tixtieq taghmel referenza ghall-Artikolu 21(1)(b) tal-Att dwar l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta) li jghid hekk kif gej:

   *"Arbitru ghandu jkollu l-komptenza li jisma' lmenti skont il-funzjonijiet tieghu taht l-artikolu 19(1) fir-rigward tal-imgiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju li tkun sehhet fl-**<u>ewwel ta' Mejju 2004 jew wara</u>**: izda lment dwar imgiba li tkun sehhet qabel id-dhul fis-sehh ta' dan l-Att ghandu jsir lill-Arbitru sa mhux aktar tard minn sentejn minn meta dan il-paragrafu jidhol fis-sehh."*

   Minn dan l-Artikolu johrog car illi l-Arbitru ghandu kompetenza li jisma' ilmenti fir-rigward tal-imgiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju li tkun sehhet fl-1 ta' Mejju 2004 jew wara basta fir-rigward ta' mgiba li tkun

[2] *A fol.* 73

sehhet bejn l-1 ta' Mejju 2004 u t-18 t'April 2016, l-ilment isir fi zmien sentejn mit-18 t'April 2016.

Minhabba illi l-polza in kwistjoni giet mibjugha fis-sena 1994 u jidher illi hemm vertenza dwar l-imgiba tas-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-istess polza, kif spjegat fit-Taqsima D tal-ilment, l-Arbitru huwa nkompetenti sabiex jisma' u jiddeciedi l-mertu dwar dik l-imgiba u ghalhekk ghandu jiddikjara ruhu inkompetenti biex jiddeciedi din il-kawza dwar dawn il-punti fl-ilment.

3. Illi fit-tielet lok u minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-ilmentatur ghandu jipprova illi huwa biss huwa intitolat sabiex jircievi l-*maturity value* tal-polza in kwistjoni;

4. Illi fir-rabà lok u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti 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 somma totali fl-ammont ta' €50,591 liema ammont ukoll jinkludi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 26,298.26 illi s-socjetà esponenti kienet disposta sabiex thallas lill-ilmentatur fir-rigward tal-polza bin-numru 10325.

F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentatur sofra xi danni u ghalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur tieghu, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilu ma jistax ikun dak li qed jitlob fit-Taqsima D tal-ilment.

Ir-ragunijiet ghalfejn it-talba tal-ilmentatur hija infondata u ghalhekk l-ilmentatur ma jimmeritax illi jircievi ebda kumpens oltre l-*maturity value* li già gie offrut mis-socjetà esponenti fl-ammont ta' Euro 26,298.26 già fil-fatt gie ikkomunikat fid-dettalll lill-ilmentatur permezz ta' twegiba finali bil-miktub li nghatat mis-socjetà esponenti fid-29 ta' Lulju 2019 (kopja ta' din l-ittra gietipprezentata mal-ilment).

Din it-talba tal-ilmentatur hija infondata minhabba diversi ragunijiet.

Fl-ewwel lok, l-ammont mitlub mill-ilmentatur huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration)* li saret meta l-ilmentatur xtara l-polza *de quo.* Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li kienu imsemmija fil-*quotation* ikunu 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-kwotazzjoni datata 17 t'Awwissu 1994 (annessa mal-ilment) li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri ikkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investiment kien hafna iktar oghla mil-lum. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede*.

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-*quotation* datata 17 t'Awwissu 1994 minhabba illi juri li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesa' ta' avarija, nghidu ahna s-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro36,794.78 (ekwivalenti ghal Lm15,796) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro50,591.66 (Lm21,719).

Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 13,044.49. Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura wiehed isaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit dak ta' Euro36,794.78 jew Euro50,591.66? Jirrizulta illi l-ilmentatur ibbaza t-talba tieghu fuq l-aktar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*.

Barra l-fatt illi l-*quotation* tindika *estimated* *maturity values* u ghalhekk l-ammonti indikati fl-istess *quotation* ma kinux garantit, jirrizulta illi flimkien mal-*quotation* li inghatat lill-ilmentatur, kien hemm anness dokument permezz ta' liema gie spjegat lilu t-tifsira ta' *Reversionary and special bonuses"* u *"Terminal Bonus"*. Spjegat ukoll kif ir-*"Reversionary and special bonuses"* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-ilmentatur. Kopja ta' dan id-dokument gie ipprezentat mal-ilment. L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-ilmentatur kienet ser tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u ghalhekk kien hemm element ta' investiment. In oltre, jinghad illi *"Reversionary and Special Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity ..."* Allura dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jigu iddikjarati *reversionary bonuses* u ghalhekk dak li kien hemm indikat fil-*quotation* bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jigi iddikjarat mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jigi ddikjarat sabiex wiehed ikun jista' ikun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena.

Fil-fatt, fil-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni li kienet annessa mal-ilment, fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi *"In respect of each premium paid, Lm242.48 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which* ***may*** *be declared by the Company from time to time."* Dan ikompli juri illi l-ilmentatur rega' 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' Lm242.48 fis-sena fir-rigward tal-polza in kwistjoni, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta

ghal Euro14,120.75 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma l-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Fil-fatt is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha minhabba illi fil-fatt hija disposta illi thallas *maturity value* attwali li huwa ferm aktar mill-*investment premium* ghax il-*maturity value* attwali ammonta ghal Euro26,298.26.

In oltre id-dokument anness mal-*quotation* jaghmilha cara illi *"Whilst the purpose of these notes is to guide the policyholders and prospective policyholders the benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document"*. L-istess dokument anness mal-*quotation* jghid illi *"In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document the Policy document shall prevail."* Ghalhekk, l-ilmentatur ma setax jistrieh fuq il-*quotation* izda ried jara l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza.

Fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, l-istess dokument anness mal-*quotation* jipprovdi illi *"Depending on its profit experience, the Company may after the Policy's TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to other declared bonuses ... as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether."* Dan juri illi l-valur indikat fil-*quotation* bhala *"estimeted maturity value including reversionary and terminal bonus"* fl-ammont ta' Euro 50,591.66 kien ukoll mhux garantit ghax is-socjetà esponenti kellha id-diskrezzjoni illi ma thallasx *terminal bonus*.

Ghalhekk, irid jinghad illi fil-mument tal-bejgh tal-polza, is-socjetà esponenti ghamlet l-ahjar li setghet sabiex tinforma lill-ilmentatur kif din il-polza tahdem, kif dawn l-ammonti jigu kkalkolati, kif jithallsu u illi l-valur tal-polza seta' jitla' kif ukoll jinzel. Din l-informazzjoni u spjegazzjoni baqghet tigi ipprovduta lill-ilmentatur ta' kull sena waqt li l-polza kienet ghadha *in vigore*, kif ser jigi spjegat fid-dettalll aktar 'l isfel. Minkejja dan kollu, l-ilmentatur qieghed jiffoka biss fuq l-ammonti ikkwotati fil-*quotation* minghajr ma poggihom fil-kuntest kollu u *cioè* fil-kuntest tal-

informazzjoni li nghatat lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh tal-polza kull sena matul il-perjodu tal-polza.

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* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immanniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali, u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. 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 is-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 ta' 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 qatt ma gew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investiment u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza; 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 dak 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* minkejja illi dan il-qligh sar fi zmien fejn kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minbarra li fis-sena 2018, il-klassijiet tal-assi kollha madwar id-dinja rregistraw redditu negattiv. Fil-fatt, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro12,177.51 meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*investment premium* li kien jammonta ghal Euro564.83 fis-sena u gwadann ta' Euro11,739.76 meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*premiums* imhallsa mill-ilmentatur li kienu jammontaw ghal Euro582.34 fis-sena.

Fil-fatt, 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 ikkreditajati 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*, li kopja taghom gew annessi mal-ilment. Ghalhekk, l-ilmentatur stess fl-ilment tieghu ma jichadx illi kien infurmat mis-socjetà esponenti dwar kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Dan minhabba il-fatt illi l-ilmentatur kien jircievi minghand is-socjetà esponenti l-istatements ta' kull sena. 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. Apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*quotation* tal-polza *de quo* 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.

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. Fil-fatt, fuq talba tal-ilmentatur stess, is-socjetà esponenti permezz ta' ittra datata 5 ta' Frar 2010, kienet infurmat lill-ilmentatur dwar il-fatt illi l-*maturity value* li kien ikkwotat lilu fil-bidu tal-polza kien fil-fatt nizel u li fil-5 ta' Frar 2010, l-*illustrative maturity value* kien qed jammonta bejn Euro34,543 u Euro23,250. Kopja ta' din l-ittra qed tigi annessa ma' din ir-risposta u mmarkata bhala Dok. MSV1.

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 r-riskju tal-mewt tal-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, 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-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz ta' din il-polza kien l-ammont ta' Euro13,044.49 (Lm5,600). Fil-fatt, fil-*quotation* tas-17 t'Awwisu 1994, hdejn il-kelma *"Sum Assured"* ma kienx hemm il-kelma *"estimated"* bhal ma kien hemm hdejn il-kliem *"maturity value"* ghax fil-fatt *"sum assured"* kien garantit. Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (kopja ta' liema hija hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV2) tghid b'mod car illi *"The **COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)*** (emfazi mizjud) *and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract."* Dan juri illi s-socjetà esponenti ghal darba ohra ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro26,298.26. 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 ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

5. Fil-hames lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolament applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza u *cioè* f'Awwissu tas-sena 1994. 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 riskjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentatur stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jahsibha mill-gdid u jekk ikun jixtieq, jerga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub

sabiex proprju jigu evitati xi okkazzjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregggha lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li mbghad 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 immarkat bhala Dok. MSV3.

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-numri 10325, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentatur fl-ebda stadju; 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.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

Eccezzjonijiet Preliminari:

Eccezzjoni dwar il-gursidizzjoni tal-Arbitru

L-Arbitru jinnota li fis-seduta tat-22 ta' Gunju 2020,[3] il-provditur tas-servizz irtira din l-eccezzjoni u, ghalhekk, l-Arbitru mhux ser jiehu konjizzjoni ulterjuri taghha.

It-tielet eccezzjoni

Il-provditur tas-servizz jecepixxi illi l-ilmentatur ghandu jipprova li huwa biss intitolat biex jircievi l-*maturity value* tal-polza in kwistjoni. L-Arbitru m'ghandu l-ebda pretensjoni minn xi persuna ohra dwar din il-polza u, ghalhekk, hu ser jimxi fuq l-atti tal-kaz minn fejn jirrizultalu li l-ilmentatur hu l-uniku persuna li qed jippretendi li jircievi l-valur tal-polza. Il-provditur tas-servizz ma gab l-ebda prova

[3] *A fol.* 127

li hemm xi persuna ohra li hi intitolata li tircievi xi parti mill-valur tal-polza u, ghalhekk, din l-eccezzjoni qed tigi michuda u l-Arbitru jikkonferma li r-rimedju li jista' jinghata f'din id-decizjoni jikkoncerna biss lill-ilmentatur.

Dwar l-eccezzjonijiet l-ohra, l-Arbitru ser iqishom kollha f'daqqa fil-mertu tal-kaz.

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[4]

L-ilment ewlieni mressaq mill-ilmentatur jittratta l-fatt li meta gie avvicinat minn rapprezentant tal-provditur tas-servizz sabiex jixtri din il-polza, intqal lilu li jekk ihallas is-somma ta' Lm250 (€582) fis-sena, ikun intitolat ghas-somma ta' Lm21,719 (€50,591). Izda minkejja dan, meta immaturat din l-istess polza, qalulu li hu intitolat biss ghas-somma finali ta' €26,261.38, fattur li qatt ma gie infurmat bih dwaru qabel.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz jghid li l-ammont indikat kien biss stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u dan ghalhekk ifisser li l-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma kienu biss ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien.

Huwa car li l-ilmentatur qed iressaq l-ilment a bazi tal-fatt li meta giet mibjugha l-polza lilu, hu gie moghti stampa mill-provditur tas-servizz li fuqha bena certu aspettattivi li izda, fid-data tal-maturità, dawn ma ntlahqux minhabba li gie offrut ammont ferm anqas minn dak imwieghed originarjament.

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

Il-Verzjoni tal-ilmentatur

Fix-xhieda[5] tieghu, l-ilmentatur stqarr li fl-1994, mar ihabbatlu l-bieb, is-Sur Donald Callus sabiex ibieghlu l-polza, fejn dan beda jispjegalu dwar il-polza u

---

[4] Kap. 555, Art. 19(2)(b)8

[5] *A fol.* 111

kemm din kienet ser trendi f'hamsa u ghoxrin sena. Ftiehmu li kien ser ihallas Lm250 fis-sena u, eventwalment, jiehu 'l fuq minn Lm21,000.

L-ilmentatur qal li meta r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz qallu dwar din is-somma, ma riedx jemmen u staqsih

"Isma, kif jista' jkun li ser inhallas Lm250 u wara ser taghtini t-triplu?"[6]

Ghal dan qallu, *"It's too good to be true hux?"* U beda jispjegalu li jekk jinvesti dawn il-Lm250 jikber l-imghax fuqu u dejjem tizdied. Stqarr li ma qallux li l-affarijiet jistghu jinzlu f'xi mumenti, izda li hu jiehu dik is-somma. Emmnu, iffirma l-karti u kompla jhallas il-*premium* dovut ghal hamsa u ghoxrin sena minkejja li kien jaghmel sagrificcju sabiex ihallas dan l-ammont li, ghal dawk iz-zminijiet, kienu hafna flus.

Insista li kompla jaghmel dan anke meta fis-sena 1998 kien gie *single parent* bi tlett itfal u qal li

"... kien sagrificcju li nhallashom imma ghamilt minn kollox biex inhallashom ghax kont nghid li wara 25 sena nigi moghti dak li gejt imwieghed."[7]

L-ilmentatur qal li veru fuq il-polza hemm miktub *"estimate"* izda hu nghata anqas minn 50% u, allura, din ma kinitx stima. Insista li fl-ebda hin ma ntqal lilu li s-somma kkwotata tista' tonqos jew tizdied, izda, li s-somma ta' bejn wiehed u iehor Lm21,000 jehodha.

Hu stqarr li:

"*Nghid li qabel iffirmajt, is-Sur Callus qalli li garantiti u qed niftakar ghax meta qalli 'three times as much', qisni kelli d-dubju, però, qalli li ser nehodhom. Nghid li ma tanix xenarji differenti, però, qalli dak biss."*[8]

Qal li minkejja li kien jircievi l-i*statements*, ma kienx jifhimhom izda ghalih kienu indikazzjoni ta' fejn kienu waslu. Fl-2010 kien eventwalment talab ittra biex jara l-andament, u qal li tawh tliet somom ta' kemm jista' jiehu.

Qal li:

---

[6] *Ibid.*
[7] *A fol.* 112
[8] Ibid.

"... ghalkemm kien hemm tlett indikazzjonijiet, l-aktar wahda vantaggjuza fuq din l-istima kont nacettaha imma, finalment, offrewli hafna anqas minnha. Nghid li l-abtar somma li indikawli fl-2010 kienet ta' €34,000, u issa mal-maturità offrewli mas-€26,000."[9]

L-ilmentatur rega' insista li, ghalkemm kien intqal lilu li s-somma hi garantita, jifhem li xi ftit differenza jista' jkun hemm, izda jhoss li 50% anqas milli qalulu kienet esagerata.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq l-*Affidavit*[10] ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz. Dan ix-xhud ma kienx involut fil-bejgh tal-polza u xehed fuq dak li kellu fil-*file.*

Victor Farrugia qal li l-polza ilmentata kienet mixtrija mill-ilmentatur *tramite* l-intermedjarju Donald Callus, li illum huwa mejjet.

Tista' tghid li l-*Affidavit*[11] ta' Victor Farrugia huwa fil-qofol tieghu simili ghall-kontenut li l-provditur tas-servizz inkluda fit-twegiba tieghu ghall-ilment. Enfasizza l-fatt li l-uniku ammont garantit kien is-*sum assured* u minhabba li l-*quotation* kienet biss stima, u mhux il-kuntratt ta' bejn il-partijiet, l-*estimated maturity value* indikat ma kienx garantit minhabba illi kien il-parti tal-investiment tal-polza. Sostna li l-*bonus rates* a bazi ta' fuqiex inhadmet din l-istess *quotation* mhumiex garantiti u lanqas ma huma l-massimu u l-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom.

Qal ukoll li l-provditur tas-servizz ta, fl-istadji kollha, informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatur dwar il-polza. Dan filwaqt li enfasizza li minkejja li l-*maturity value* effettiv ma lahaqx l-*estimated maturity value*, xorta wahda l-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza u dan minhabba li l-ilmentatur ghamel gwadann ta' €12,177.76, jigifieri *gross return* ta' 4.5% meta wiehed jiehu d-differenza bejn l-*investment premiums* u l-*maturity value* effettiv.

---

[9] *Ibid.*
[10] *A fol.* 118
[11] *A fol.* 73

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni u l-istampa li giet murija fil-mument tal-bejgh tal-polza u l-eventwali aspettattivi tal-ilmentatur a bazi ta' dan kollu.

Kif digà ntqal, l-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodott u eventwalment jara jekk lahaqx *"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."*[12]

L-Arbitru mhux qed jintalab jghaddi gudizzju fuq l-operat generali tal-provditur tas-servizz u lanqas huwa l-kaz li din id-decizjoni hi dwar ir-reputazzjoni tal-istess provditur tas-servizz, izda dwar kif inbiegh prodott partikolari lil persuna partikolari u jekk dak li gie mwieghed, fil-fatt, inghatax.

L-Arbitru lanqas qed jikkontesta l-ispjega moghtija minn Victor Farrugia dwar il-mod kif tahdem *endowment policy*. Izda, ix-xhieda ta' dan tal-ahhar ma tindirizzax x'sar *de facto* waqt il-bejgh.

Fil-kontroezami tieghu, hu stess ammetta li:

"... kif digà ghidt, jien ma kontx prezenti u ma nistax nghid x'intqal u ma ntqalx; sempliciment qed nghid milli rajt miktub fil-polza u anke fin-notamenti li nkunu tajna. Fin-notamenti li nohorgu, dejjem nibaghtu spjega xi jfissru r-Reversionary Bonus u xi jfisser ukoll it-Terminal Bonus. La jkunu bil-miktub ifisser li zgur li jkunu saru u ghandna records ta' dawn l-affarijiet."[13]

Dwar dak li qallu s-*salesman* tal-provditur tas-servizz, l-ilmentatur insista li:

"Nghid li ma qallix li l-affarijiet jistghu jinzlu f'xi mumenti imma li niehu dik is-somma. Jien emmintu, accettajna, iffirmajna l-karti u qalli li dawn nista' nehodhom wara 25 sena."[14]

Qal ukoll li:

[12] Kap. 555, Artikolu 19(3)(c)
[13] *A fol.* 126
[14] *A fol.* 111

"... ma tanix xenarji differenti, però, qalli dak biss."[15]

L-ilmentatur tenna li:

"... tant ghamilhieli sabiha s-Sur Callus li jien accettajt."[16]

L-Arbitru hu tal-fehma li l-figuri kkwotati waqt il-bejgh kienu fattur determinanti biex hajjru lill-ilmentatur jixtri l-polza. Huwa fatt maghruf li klijent *retail* minghajr esperjenza fil-qasam tal-assikurazzjoni u l-investimenti, ftit li xejn ikun jista' jifhem anke l-letteratura li tinghatalu peress li, sfortunatament, dawn id-dokumenti jinkitbu tant b'lingwa teknika li jkun jista' jifhimhom biss min ihejjijhom. Ghalhekk, ghall-ilmentatur, fil-waqt tal-bejgh tal-polza l-aktar haga li kienet tispikka ghalih kienu l-figuri kkwotati.

L-Arbitru jhoss li kellu jigi spjegat bl-aktar mod car x'seta' jwassal biex l-ilmentatur ma jihux dak li kien qed jigi imwieghed lilu.

Mill-provi esebiti jirrizulta li dokument moghti lill-ilmentatur mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien il-*Life Assurance Quotation,*[17] li tirrifletti l-figura li l-ilmentatur kontinwament qed jirreferi ghaliha, jigifieri dik ta' Lm21,719. F'din il-*quotation*, jidhru zewg figuri principali – l-*estimated maturity value including reversionary bonus* u l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses,* li kienu jammontaw ghal Lm15,796 u Lm21,719.

Minn dan l-istess dokument ma jirrizultax li r-rapprezentant qaghad jispjega lill-ilmentatur li dawn il-figuri kienu jiddependu fuq il-*bonuses* applikabbli dak iz-zmien u li, fuq kollox, dawn jistghu jinbidlu.

Huwa minnu li fis-sena 2010, kif qal l-ilmentatur innifsu,

"... kont tlabthom ittra biex nara fejn qeghdin u tawni tliet somom ta' kemm nista' niehu ..."[18]

Qal ukoll,

---

[15] *A fol.* 112
[16] *Ibid.*
[17] *A fol.* 17
[18] *A fol.* 112

"Ghalkemm kien hemm tlett indikazzjonijiet, l-aktar wahda vantaggjuza fuq din l-istima kont naccettaha imma, finalment, offrewli hafna anqas minnha."[19]

Verament li l-ilmentatur seta', f'dak l-istadju, kien digà konxju tal-fatt li ma kinitx ser tigi moghtija lilu is-somma originarjament imwieghda izda, f'dik ic-cirkostanza, hu ftit li xejn seta' jaghmel. Zgur li ma kinitx soluzzjoni li johrog minn din il-polza meta kien fadlilha biss madwar disa' snin biex timmatura.

L-ilmentatur kien ghamel biss skola sekondarja u fil-perjodu li xtara l-polza kien jahdem bhala *printer*. Ghalkemm l-provditur tas-servizz qal li din hija polza facli u li wiehed seta' jifhimha, ma jfissirx li dak li hu semplici ghal min hu espert f'dan il-qasam kien daqshekk semplici ghall-ilmentatur. Huwa proprju ghalhekk li l-provditur tas-servizz, jew ahjar ir-rapprezentant tieghu, kellu l-obbligu li jispjega fid-dettall u bl-aktar mod car kemm it-tajjeb kif ukoll il-limitazzjonijiet tal-prodott.

Huwa evidenti li l-ilmentatur kellu fiducja shiha fir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz.

Tant hu hekk li qal:

"... sena wara li kien accetta li jixtri din il-life policy rega' afda lis-Sur Callus. Di fatti s-Sur Callus rega' mar id-dar tal-attur fis-sena 1995 fejn bieghlu zewg policies ohra tat-tfal liema policies huma ghal tletin sena."[20]

Fl-ebda hin ma kien mistenni mill-ilmentatur li jiddubita minn dak li kien qed jghidlu r-rapprezentant.

Il-provditur tas-servizz kontinwament argumenta li l-figuri indikati fil-*quotation* kienu *"estimated"*.

Mill-banda l-ohra, l-ilmentatur irrikonoxxa dan meta qal:

"Nghid li veru li fuq il-polza hemm miktub 'estimate', però, meta tawni anqas minn 50%, allura, din ma kinitx stima."[21]

---

[19] *Ibid.*
[20] *A fol.* 130
[21] *A fol.* 112

L-Arbitru jifhem li *endowment policy* ghandha tahdem kif spjega fid-dettall Victor Farrugia, jigifieri li tiddependi fuq l-investiment li taghmel il-kumpanija u bl-ebda mod mhu qed jiddeciedi li huwa mod iehor.

Izda, li tintuza l-kelma *'estimated'* zgur li mhuwiex bizzejjed. Fl-ebda hin ma rrizulta li l-ilmentatur gie moghti spjegazzjoni dettaljata fuq xiex kienu jiddependu dawn l-istess figuri u ghalfejn, fuq kollox, dawn huma *'estimated'*. Barra minn hekk, ghalkemm giet uzata din il-kelma, ma jfissirx li kellha issir stima kif gieb u lahaq.

Minflok jintuza dak il-kliem, kien krucjali li f'dak il-mument jigi spjegat lilu, bl-aktar mod car u dettaljat, x'kienu jfissru l-ammonti indikati lilu u, fuq kollox, fuq xiex dawn kienu jiddependu. Kien biss a bazi ta' din l-informazzjoni li l-ilmentatur kien ikun jista' jiehu decizjoni infurmata u ghaqlija dwar il-fatt jekk kellux jaccetta l-polza offruta lilu jew le.

Li issa l-provditur tas-servizz jargumenta li dawn il-figuri kienu *"estimate"* mhuwiex bizzejjed. Fuq kollox, fejn il-maturità tal-polza tkun 'il boghod hafna mid-data tal-bejgh bhalma huwa f'dan il-kaz, il-provditur tas-servizz jew ahjar ir-rapprezentant tieghu, ried joqghod attent xi stima jaghmel peress li mat-trapass taz-zmien, il-kundizzjonijiet tas-suq jistghu jinbidlu hafna.

F'dan ir-rigward, il-Qorti tal-Appell irreteniet:

"Fil-fehma tal-Qorti, meta f'kaz simili konsumatur jinghata stima, salv f'kazijiet fejn issir disclaimer specifika, tinholoq aspettattiva fil-konsumatur li bejn wiehed u iehor dak hu l-valur li ser jircievi. F'dan il-kaz, ma saret l-ebda kwalifika jew disclaimer meta l-appell inghata "estimated maturity value" u, ghalhekk, kellu ragun jippretendi li kien sejjer jippercipixxi più o meno dak l-ammont wara 25 sena."[22]

Dan huwa kuntratt ibbazat fuq il-principju ta' *utmost good faith* u, ghaldaqstant, kif digà ntqal, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kellu l-obbligu li jaghti spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem din l-istess polza, x'kienu jfissru l-ammonti indikati, fuq xiex jiddependu, u fuq kollox, li dawn il-figuri jistghu ivarjaw b'mod konsiderevoli.

[22] *Joseph Vella vs. MAPFRE MSV Life p.l.c., QA, 25/03/2019*

Għaldaqstant, għar-raġunijiet kollha mogħtija f'din id-deċiżjoni, l-Arbitru jiddeċiedi li l-ilment huwa wieħed ġust, ekwu u raġonevoli, u jrid jasal għal kumpens.

Kumpens

F'dan il-każ, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi raġonevoli tal-ilmentatur ma ġewx milħuqa.[23] Iżda, għal dak li huwa kumpens, l-Arbitru jrid jara li dan ukoll ikun raġonevoli. Huwa diffiċli ħafna li jasal għal xi somma preċiża u l-kumpens li jista' jingħata huwa wieħed ibbażat fuq ġustizzja ekwitattiva kif sanzjonat jagħmel espressament permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta.

Meta l-Arbitru ħares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment tagħha kien ta' aktar minn erbgħa fil-mija,[24] li fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin. Għalhekk, il-kumpens li ser jingħata għandu jirrifletti ċ-ċirkostanzi kollha, fosthom, il-fatt li l-polza ħalliet rendiment tajjeb.

Sabiex l-Arbitru jkun ġust u ekwu, apparti l-fatt li r-rendiment li ħalliet din il-polza ma kienx wieħed ħażin, iqis ukoll il-fatt li l-ilmentatur kien qed jinvesti billi jħallas somma kull sena u ma kienx qed jinvesti xi somma f'daqqa li setgħet tiġi investita f'xi investiment differenti minn din il-polza. Li kieku kien il-każ forsi wieħed seta' jitkellem fuq *opportunity loss* billi jkun tilef l-okkażjoni li jinvesti x'imkien aħjar. Hu kien qed jinvesti ftit, ftit u, għalhekk, l-alternattiva l-oħra li seta' kellu kienet li jinvesti f'xi polza simili. Ma ġiex ippruvat li kien hemm xi alternattiva oħra li hu tilef għaliex investa mal-provditur tas-servizz odjern.

Għalhekk, peress li ma tistax tiġi ffissata somma preċiża, l-Arbitru jrid juża d-diskrezzjoni tiegħu abbażi tal-ekwità. L-ekwità tfisser li l-Arbitru jrid jiddeċiedi skont il-kuxjenza tiegħu li trid tkun ukoll kuxjenza infurmata.

L-ekwità qatt ma tista' tkun preċiża imma trid tkun ibbażata fuq ir-raġonevolezza inkella tkun waħda kapriċċuża.

Meta qies iċ-ċirkostanzi kollha tal-każ, kif spjegati aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni, l-Arbitru wasal għall-konklużjoni li s-somma xierqa li għandu jingħata l-

---

[23] Kap. 555, Art. 19(3)(c)
[24] *A fol.* 122

ilmentatur hija dik ta' €3,950 b'zieda mas-somma li giet offrutta lilu fid-data tal-maturità (inluz it-*terminal bonus).*

Ghaldaqstant, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c* thallas lill-ilmentatur is-somma ta' tlett elef, disa' mija u hamsin ewro (€3,950) b'zieda mas-somma digà offruta fid-data tal-maturità tal-polza .

Bl-imghax legali mid-data ta' din id-decizjoni sad-data tal-hlas effettiv.

L-ispejjez ta' dawn il-proceduri huma ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji