Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 067/2020

NE

('l-ilmentatur')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tat-3 ta' Mejju 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentatur jissottometti li l-polza ilmentata hija wahda minn hames poloz illi fetah ma' kull twelid taz-zewg uliedu. Wahda minn dawn il-poloz ghalqet xi sena u nofs ilu, filwaqt li l-polza in kwistjoni ghalqet f'Gunju 2020. L-ilmentatur stqarr li meta rcieva notifikazzjoni tal-valur tal-maturità tal-polza, ra qabza fl-ammont li hu kien qed jistenna, u meta staqsa r-raguni ghalfejn dan kien daqshekk baxx, gie infurmat li l-provditur tas-servizz, ghall-ahhar tliet snin, naqas milli jibghat jinfurmah sabiex ihallas il-pagament dovut, minhabba xi hsara teknika li huma kellhom.

Qal ukoll li meta xtara l-polza, kien gie mgharraf illi kull sena kellu jhallas Lm200 jew €465.87, u li l-valur tal-maturità wara ghoxrin sena kellu jkun ta' bejn wiehed u iehor Lm10,247 jew €23,869. Izda, qal li issa qed jinnota ukoll illi l-pagamenti li kien qed jaghmel dan l-ahhar kienu ta' €605.64, u mhux €466.87,

[1] *A fol.* 4

li jista' jkun minhabba l-fatt li l-hlas kellu, ghal ghaxar snin, jizdied b'Lm20 kull sena, però, jekk dan huwa l-fatt, qal li allura l-valur ahhari li nghata kellu jkun ta' Lm16,073 jew €37,440.

L-ilmentatur sostna li l-ebda wahda minn dawn il-figuri ma javvicinaw l-ahhar valur li gie nnotifikat bih, liema valur jammonta ghal ftit iktar minn €14,000.

Ghaldaqstant, l-ilmentatur qed jistenna li l-ammont dovut ikun jirrifletti dak li gie mwieghed u jitnaqqsu l-ammonti tal-pagamenti tal-ahhar tliet snin. Ghalhekk, jippretendi li l-valur ahhari jkun ta' bejn wiehed u iehor €30,000.

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 s-socjetà esponenti tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fl-ammont ta' 14,016.15, fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 57620, li nharget f'isem l-ilmentatur u fuq il-hajja ta' Martina Amaira, ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien allegatament indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. 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 ta' bejn wiehed u iehor Euro 30,000 fir-rigward tal-polza bin-numru 57620. 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 u ghalhekk ghandu jipprova kif wasal sabiex jaghmel din it-talba ghall-hlas ta' Euro 30,000.

2. Dan qed jinghad minhabba illi fl-ewwel lok, skont l-ilmentatur, l-ammont li qed jippretendi illi jircievi huwa ibbazat fuq zewg *quotations* li inhargu fir-rigward tal-polza in kwistjoni mis-socjetà esponenti datati 16 ta' Gunju 2000 (wara li harget il-polza), (annessi mal-ilment). L-ewwel nett, l-ilmentatur ma setax jibbaza it-talba tieghu fuq il-*quotations* ghax ma jirriflettux dak li fil-fatt gara ghax finalment l-ilmentatur ikkommetta illi jhallas *annual premium* illi kien differenti minn dak li kien hemm indikat fiz-zewg *quotations* u,

---

[2] *A fol.* 51

ghalhekk, iz-zewg *quotations* m'ghandhomx ikunu relevanti ghal dan il-kaz. Ghalhekk, l-ilmentatur ma jistax ikompli jinsisti illi kien imwieghed illi mal-maturità tal-polza kien ser jircievi Lm23,869 (Euro 37,440) ghax fil-fatt l-ilmentatur qatt ma accetta illi jhallas il-*premium* li kien indikat f'dik l-istima.

Barra minn hekk, il-*quotations*, kif l-isem jindika, huma biss **stimi** (*estimate* jew *illustration*) li saru fiz-zmien meta l-ilmentatur kien qed jixtri l-polza *de quo.* Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija 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* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*)(hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem), u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex konvenjentement l-ilmentatur javvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

Il-kwotazzjonijiet li gie moghti lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u kienu ikkalkulati skont il-*premium* li l-ilmentatur kien qed jahseb biex ihallas fuq l-istess polza li imbaghad ma kienx avvera ruhu ghax l-*annual premium* kien inbidel u ma nharget l-ebda *quotation* mis-socjetà esponenti illi tirrifletti l-bidla fil-hlas tal-*annual premium*. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkustanzi ta' dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fil-fatt, mill-*proposal form* li kien iffirma l-ilmentatur fis-26 ta' April 2000 (annessa ma' l-ilment), jirrizulta car illi l-ilmentatur kien konxju illi l-polza kellha element ta' investiment u li ried il-polza principalment ghal dik ir-raguni.

Fil-fatt, **is-socjetà esponenti tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u, cioè, qabel il-hrug tal-polza 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 annessi ***"IMPORTANT NOTES"*** li jispjegaw illi l-polza in kwistjoni fiha element

ta' investiment u jispjegaw ukoll il-kuncett ta' *Reversionary Bonus* 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-ilmentatur 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 Assurred**."*

L-istess ***IMPORTANT NOTES*** jispjegaw ukoll kif is-socjetà esponenti hadmet l-istimi u partikolarment kif waslet ghall-*Estimated Maturity Values* u illi l-*bonus rate* li kien uzat biex is-socjetà esponenti hadmet l-istimi 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 may go down as well as up**."*

L-***IMPORTANT NOTES*** jiddistingwu ukoll 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. Fil-fatt, minhabba il-krizi li nholqot fis-sena 2020 minhabba il-pandemija tal-COVID 19, ma thallasx *Terminal Bonus*. F'dan ir-rigward l-***IMPORTANT NOTES*** jipprovdu illi:

In oltre, l-istess *Important Notes* jghidu illi *"Depending on its profits experience the Company <u>may</u>, 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.* ***<u>However, as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether</u>***."

L-*IMPORTANT NOTES* jergghu jenfasizzaw illi: *"**<u>The Company's</u>*** (i.e. MSV) ***<u>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</u>."***

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* jiprovdu dan li gej:

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

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

Barra minn hekk, fis-26 t'April 2000, **<u>l-ilmentatur iffirma ukoll dokument maghrug bhala *"Product Information"*</u>** <u>(hawn anness u mmarkat bhala Dok. MSV1)</u> **<u>fejn hemm spjegat fost hafna affarijiet kif jigu ikkalkulati u mhallsa il-*Policy Bonuses*</u>**. Dan id-dokument jispjega illi: *"With Profits policies <u>may</u> 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 declared 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' jinbiddel 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, Lm192.53* (dan l-ammont zdied meta l-ilmentatur iddecieda illi jhallas *annual premium* oghla) *shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonsues which **may** be declared by the Company from time to time."*

Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentatur kien infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. *In oltre*, irid jinghad illi l-*investment premium*, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 9,860.31 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.

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 rregistraw redditu negattiv u fis-sena 2020 il-prestazzjoni tal-investimenti ukoll tbaxxew minhabba l-pandemija tal-COVID-19. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjonijiet li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkustanzi 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 caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur. Barra minn hekk, il-valur indikattiv tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod ma qatt gie deskritta li kien garantit kif fil-fatt gia gie spjegat fis-suespost. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh 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-ilmentatur ghamlu gwadann ta' Euro 4,155.84 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-ilmentatur mgharraf b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-

imghax li kienu qeghdin jigi ikkreditati 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 tad-*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. MSV 2 A – J. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kellu ikun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. 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 Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*, li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

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

Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur m'huma xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *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-ilmentatur taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatur.

Fl-ilment tieghu, l-ilmentatur jilmenta illu huwa ma hallasx il-*premium* tal-ahhar tliet snin minhabba problema teknika da parti tas-socjetà esponenti u li dan affettwa l-*maturity value* tal-polza. Fuq dan il-punt irid jinghad illi l-ilmentatur ma giex ippregudikat minhabba dan ghax fil-fatt is-socjetà esponenti già ipproponiet lill-ilmentatur u accettat illi thallsu l-*bonuses* li kienu iddikkjarati fl-ahhar tliet snin li kieku kienu gew akkumulati fil-*Policy Account* tal-polza tieghu jekk l-ilmentatur kien ser ihallas l-ahhar tliet snin *premiums* fl-ammont globali ta' Euro 1,816.92. Fil-fatt, li kieku l-ilmentatur

kien hallas Lm1,816.92 fi *premium* matul l-ahhar tliet snin, allura l-polza kien ikollha *maturity value* ta' Euro 15,864.20. Ghalhekk, is-socjetà esponenti taqbel illi jkun hemm tpaccija bejn il-partijiet u ghalhekk is-socjetà esponenti disposta biex thallas lill-ilmentatur Euro 14,047.28 flok Euro 14,016.15 wara li mill-*maturity value* ta' Euro 15,864.20 jitnaqqsu tliet snin *premium* li ghadhom dovuti mill-ilmentatur lis-socjetà esponenti.

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 r-riskju tal-mewt ta' Martina Amaira matul il-kors tal-perjodu tal-istess poloz, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi *"a medium-term tax efficient investmet",* 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-*life assured Martina Amaira* ghall-ewwel kien fl-ammont ta' Lm3,438 (Euro 8008.38) u, mbaghad, fis-sena 2003 zdied ghal Lm4386 (Euro 10,0216.63). Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (hawn anness u mmarkat bhala Dok. MSV3) jghid b'mod car illi *"The* ***COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) and/or the specified additional benefits (if any)*** *to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against ..."*

   Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 14,016.15 u jekk jithallsu l-ahhar tliet snin *premium*, fl-ammont ta' Euro 15,864.20 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-bjegh tal-polza. Fil-fatt,

qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gieipprezentat 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-26 t'April 2000 (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV4). 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 iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni.

7. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 57620, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentatur fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilu sabiex jiehu d-decizjoni tieghu sabiex jidhol ghall-kuntratt in kwistjoni u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata thallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

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]

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

Fi ftit kliem, l-ilment ewlieni mressaq mill-ilmentatur jittratta l-fatt li, il-*maturity value* offrut lilu fuq il-polza in kwistjoni huwa ferm inqas minn dak li rcieva fuq polza ohra simili li mmaturat ftit taz-zmien ilu u minn dak li ntqal lilu fil-mument tal-bejgh. Ir-raguni principali moghtija lilu kienet li hu naqas milli jhallas il-*premiums* dovuti fl-ahhar tliet snin, li dan kien rizultat ta' nuqqas tal-provditur tas-servizz li jibghatlu r-*renewal notices*. L-ilmentatur jghid ukoll li innota li l-pagamenti li kienu qed isiru ma kinux skont kif miftiehem.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz issottometta li, il-figuri indikati lill-ilmentatur fuq il-kwotazzjoni kienu biss stima u li dawn l-istess kwotazzjonijiet mhumiex applikabbli minhabba li l-*premium* attwalment imhallas mill-ilmentatur mhumiex skont dak indikat f'dawn il-*quotations*. Il-provditur tas-servizz indika li l-ilmentatur gie pprezentat b'diversi dokumenti li jaghtu spjega tal-mod kif tahdem il-polza, partikolarment, dwar il-*bonuses* li jigu allokati. Zied li l-huwa qed joffri li jhallas lill-ilmentatur il-*bonus* li kieku kellu jigi allokat f'dawn l-ahhar tliet snin, meta l-istess ilmentatur ihallas dawn il-*premiums* li ghadhom dovuti minnu.

L-ilmentatur qed iressaq l-ilment a bazi tal-fatt li gew mibnija certu aspettattivi mir-rapprezentant tal-porvditur tas-servizz waqt il-bejgh tal-polza, izda l-ammont li gie infurmat li huwa intitolat ghalih fil-maturità tal-polza kien ferm inqas minn dak ta' polza identika li ghalqet qabel. L-ilmentatur kien qed jistenna li la z-zewg poloz (jigifieri dik ilmentata u polza ohra li mmaturat ftit zmien qabel) kienu identici, mal-maturità, hu kien ser jircievi l-istess ammont.

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[4] tieghu, l-ilmentatur jghid li malli bdew jitwieldu n-neputijiet, beda jifthilhom *child policy* kull wiehed, biex meta dawn ikollhom ghoxrin sena, ikollhom xi haga taht rashom. B'kollox fetah hames poloz, fejn l-ewwel wahda ghalqet xi sena u nofs ilu, hadu l-flus, u kienu kuntenti.

[4] *A fol.* 78

Qal li izda meta ghalqet it-tieni polza, jigifieri dik ilmentata, li kienet ezatt bhall-polza li mmaturat qabel, il-*maturity value* li kien ser jircievi, li kien jammonta ghal €14,016, kien ferm anqas minn dak tal-polza l-ohra fejn kien ircieva s-somma ta' €23,500.

Stqarr li:

"... rajt qabza kbira u ghidt li kien hemm xi haga hazina."[5]

L-ilmentatur sostna li l-polza inbieghet lilu minn ROCS Ltd ghan-nom tal-provditur tas-servizz, liema polza kienet tibda b'pagament ta' Lm200 fis-sena, u kull sena kellha tizdied is-somma ta' Lm20 ghall-ewwel ghaxar snin sakemm il-*premium* jammonta ghal Lm400 fis-sena. Stqarr li meta, flimkien mal-provditur tas-servizz, ra l-problema x'kienet, intqal lilu li hu ma kienx hallas kollox.

Irrizulta li kif bdiet l-ewwel sena, hu hallas Lm200, it-tieni sena ircieva *renewal notice* fejn il-*premium* kien zdied b'Lm20 kif miftiehem u l-istess gara fit-tielet sena. Izda mir-raba' sena 'l quddiem, l-Lm20 fis-sena ma bdietx tigi mizjuda. Rizultat ta' dan, wara ghaxar snin, il-*premium* ma lahaqx l-Lm400. Hu stqarr li meta jircievi kont jew xi *renewal notice*, kien jaqbad u jhallas, u ma ndunax li l-*premium* ma kienx qed jizdied.

L-ilmentatur qal ukoll:

"Jien kelli hames policies ghaddejjin, barra xi policies tieghi ohrajn, jigifieri nircievi policy u nhallas, nircievi policy ohra u nhallas. Gara li l-ahhar tliet snin tal-policy lanqas baghtu renewal notice u jien lanqas tajt kaz; u ma tajtx kaz ghaliex tnejn mill-policies li kelli jien, wahda li ghalqet u ohra li ghad ghandi, niftakarhom bejn u iehor ghax policies li wahda taghlaq fil-Christmas u wahda li taghlaq f'Boxing Day, jigifieri kont nistenniehom; imma l-ohrajn, lanqas kelli idea meta jaghlqu. Lanqas indunajt li ma kinux qed jibghatu renewal notice, meta saret il-maturity u baghtuli kollox indunajt. Dan kollu huma jafuh u ammettew dawn l-izbalji."[6]

Qal ukoll li meta fittex u sab il-*quotations* ta' qabel, ra li hemm qabza enormi minn dak li kien gie kkwotat lilu bhala *maturity value* u dak li, fil-fatt, gie offrut,

[5] *Ibid.*
[6] *A fol.* 79

u minkejja li jaf li l-valur jista’ jitla’ u jista’ jinzel, il-qabza kienet enormi, u ma jistax jemmen li nizel daqshekk.

L-ilmentatur tenna li minkejja li l-provditur tas-servizz qed jghid li ma kellux l-obbligu li jibghatlu r-*renewal notices,* hu jahseb li skont indikazzjonijiet li ghandu, dan kellu fil-fatt obbligu li jibghatlu dawn ir-*renewal notices.*

Indika wkoll li:

“Naf li offrewli l-bonuses tal-ahhar tliet snin wara li nhallas il-premiums ta’ dawn l-ahhar tliet snin u d-differenza kienet ta’ €31. Kont ser niggwadanja €31 li, ghalija, kienet vera tad-dahq.”[7]

L-ilmentatur irrefera wkoll ghall-fatt li l-*quotation* tghidlek car u tond il-*maturity value* kemm jista’ jkun, u dan filwaqt li jikkonferma wkoll li l-valur jista’ jitla’ u jista’ jinzel, izda insista li l-valur li qed jigi pprezentat lilu mhuwiex gust. Stqarr li ma jistax ikun li tigi mwieghed €37,400 u tinghata biss €14,000.

Hu insista li:

“... ma kienx tort tieghi li ma hallastx il-premiums kollha ghax kien zball tal-MSV li ma baghtux renewal notices.”[8]

L-ilmentatur zied li, originarjament, l-iskop tieghu kien li jaghmel polza ghat-tfal bhala investiment, izda l-ammont totali tal-*maturity value* mhuwiex reali.

Kompla billi qal li jammetti li ghal certu snin ma hallasx dak li kellu jhallas, u meta mistoqsi ghalfejn qed jiehu l-pozizzjoni daqslikieku hallashom u qed jitlob is-somma ta’ €30,000, l-ilmentatur indika li s-somma kienet ta’ €37,440 u hu ma hallasx madwar €6,000, jigifieri naqqas dak l-ammont.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

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

---

[7] *A fol.* 80
[8] *A fol.* 81

Victor Farrugia beda billi qal li l-polza in kwistjoni, li hija tat-tip *Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses*, mhix polza kumplessa jew li ghandha karatteristici strambi, fejn l-ilmentatur huwa midhla ta' dawn it-tip ta' poloz ghax hareg hames poloz ghan-neputijiet tieghu kif ukoll ghalih. Insista li ghalhekk, il-polza ilmentata ma kinitx l-unika wahda li qatt ghamel, anzi, fehem u ried specifikament jixtri din il-polza *"ghat-tfal bhala investiment"*.

Ix-xhud irrefera ghall-fatt li l-ilmentatur kien ferhan bl-ewwel polza (bin-numru 46074) li fetah ghal wahda min-neputijiet, li kienet ezatt bhal din in kwistjoni, u li ghalqet xi sena u nofs ilu. Hawn, Victor Farrugia spjega li, minkejja li dawn iz-zewg poloz kienu identici fir-rigward tal-*premium*, *sum assured,* u terminu tal-polza, u *prima facie* jidhru li huma ezatt bhal xulxin, fil-fatt, kien hemm varjanzi bejn dawn iz-zewg poloz u, ghalhekk, l-ilmentatur ma setax jippretendi li mill-polza ilmentata jircievi daqs kemm kien ircieva mill-ewwel polza (bin-numru 46074).

Irrizulta li fil-kaz tal-polza ilmentata, l-ilmentatur hallas €10,016.34 biss fi *premium* kuntarjament ghas-€16,072.67 imhallsa fuq l-ewwel polza, u dan minhabba li z-zieda fil-*premium* fl-ammont ta' Lm20 kull sena ghall-ewwel ghaxar snin ma baqghetx issir mis-sena 2004 'il quddiem. L-ilmentatur hallas Lm200 fil-bidu tal-polza, Lm220 fis-sena 2001, Lm240 fis-sena 2002 u Lm260 mis-sena 2003 sal-maturità tal-polza in kwistjoni. Mill-banda l-ohra, taht l-ewwel polza, z-zieda baqghet issir b'tali mod li fl-ghaxar sena tal-polza, l-*premium* tela' ghal Lm400 fis-sena u l-ilmentatur kien baqa' jhallas l-Lm400 fis-sena ghall-kumplament tal-ghaxar snin ta' dik l-istess polza.

Barra minn hekk, Victor Farrugia tenna li l-ilmentatur ma hallasx il-*premium* tal-polza ilmentata tal-ahhar tliet snin minhabba li, skont kif qal l-ilmentatur innifsu, kien hemm xi problema teknika u, konsegwentement, il-provditur tas-servizz naqas milli jibghat ir-*renewal notice*.

Ghal dan, Victor Farrugia spjega li:

"... is-socjetà rapprezentata minni m'ghandna l-ebda obbligazzjoni taht il-polza sabiex tibghat renewal notices minkejja illi hija normalment taghmel dan bhala kortesija. L-obbligu illi jhallas il-premium kien tal-ilmentatur u l-fatt illi s-socjetà

rapprezentata minni ma baghtitx renewal notice ma tezentax lilu minn dak l-obbligu."[9]

Ghaldaqstant, Victor Farrugia sostna li kien proprju l-ilmentatur li naqas mill-obbligi tieghu taht il-polza, izda minkejja dan kollu, il-provditur tas-servizz kien xorta wahda offrielu li jhallsu l-*bonus* tal-ahhar tliet snin, izda l-ilmentatur baqa' ddizappuntat.

Rizultat ta' dan, ix-xhud iddikjara li:

"Ghalhekk, is-socjetà rapprezentata minni, disposta illi thallas mhux biss dawk il-bonuses li tilef l-ilmentatur minhabba illi huwa ma hallasx il-premium fl-ahhar tliet snin imma wkoll dawk il-bonuses li huwa tilef kieku hallas il-premium mis-sena 2004 sal-maturità tal-polza in kwistjoni li kien ekwivalenti ghal dak li kien hallas taht il-polza bin-numru 46074. Dawn il-bonuses kienu jammontaw ghal Euro 1,000.48."[10]

Victor Farrugia spjega li kieku l-ilmentatur hallas il-*premium* addizzjonali fl-ammont ta' Euro 6,056, allura, l-polza in kwistjoni kienet timmatura fl-ammont ta' Euro 21,072.63 u mhux Euro 14,016.15, u kien proprju ghalhekk li l-ilmentatur ra qabza enormi bejn il-*maturity value* tal-polza bin-numru 46074 u l-*maturity value* ta' din il-polza in kwistjoni.

Hu tenna li s-somma ta' Euro 1,008.48 qed tigi offruta lill-ilmentatur bhala tpaccija bejn il-partijiet u ghandu jigi apprezzat illi minkejja li l-provditur tas-servizz ma rceviex l-ammont ta' Euro 6,056, u li dak l-ammont baqa' dejjem ghand l-ilmentatur biex juzahom kif ried hu, dan tal-ewwel xorta wahda qed jaccetta li jaghtih *return* fuq ammont li ma nvestiex mieghu, u dan minhabba li:

"... qed tapprezza illi l-ilmentatur kellu 'legitimate expectation' illi l-maturity value tal-polza in kwistjoni kienet ser tkun qrib dik tal-polza bin-numru 46074 li kien ferhan biha u li hu kien iddizappuntat li ma setax jaghti lit-tieni neputija tieghu, Martina Amaira, ammont li kien qrib ghall-ammont li thallas taht il-polza bin-numru 46074."[11]

---

[9] *A fol.* 84
[10] *A fol.* 85
[11] *Ibid.*

Barra minn hekk, Victor Farrugia spjega wkoll kif xorta wahda hemm diskrepanza bejn il-*maturity value* tal-polza bin-numru 46074 fl-ammont ta' Euro 23,500 u l-*maturity value* tal-polza in kwistjoni fl-ammont ta' Euro 21,072.63; illi kieku l-ilmentatur hallas il-*premium* addizzjonali ta' Euro 6,056, liema diskrepanza hija attribwita ghall-fatt illi dawn il-poloz kien fihom element qawwi ta' investiment u f'perjodu ta' sena u nofs, jigifieri, wara li immaturat l-polza bin-numru 46074, kien hemm caqliq fl-investimenti. Dan minbarra l-fatt ukoll, li l-*maturity value* tal-polza bin-numru 46074, kien jinkludi *terminal bonus* li fil-kaz tal-polza in kwistjoni ma nghatax minhabba illi din giet milquta mill-impatt negattiv li halliet il-pandemija tal-COVID 19.

Ix-xhud insista wkoll fuq il-fatt li l-*quotations* ipprezentati mal-ilment kienu mahduma, wahda minnhom fuq l-assunzjoni illi l-*premium* li kien ser jithallas kien ser jammonta ghal Lm200 fis-sena ghal 20 sena b'total ta' *premium* ta' Lm4,000, u l-ohra fuq l-assunzjoni li l-*premium* li kien ser jithallas kien ser ikun fl-ammont ta' Lm200 li ser jizdied b'Lm20 kull sena ghal 10 snin b'tali mod illi jithallas total ta' *premium* ta' Lm6,900. Izda sostna li, eventwalment, l-ebda wahda mill-*quotations* ipprezentati mal-ilment, ma tirrifletti dak li fil-fatt gara bhala hlas ta' *premiums*.

Victor Farrugia qal ukoll, kif mix-xhieda tal-ilmentatur innifsu, jirrizulta li dan tal-ahhar kien konxju illi *"xejn ma kien garantit"* taht il-*quotations* u li l-*maturity value* indikat f'dawk iz-zewg *quotations "jista' jitla' u jinzel"* u, ghalhekk, huwa stess qed jaccetta li l-ebda ammont ma kien gie imwieghed lilu.

Ghal dan, Victor Farrugia qal ukoll kif l-ilmentatur mhuwiex qed jilmenta dwar il-mument tal-bejgh izda aktar dwar jekk il-*bonuses* li gew iddikjarati matul is-snin kinux kif suppost. Fil-fatt, b'referenza ghal dak li qal l-ilmentatur innifsu rigward il-fatt li jekk ikun hemm regolatur li jiccekkja li l-affarijiet saru sew u li dak offrut lilu kien proprju dak li suppost haqqu hu kien ser jaccettah.

Victor Farrugia spjega kif il-provditur tas-servizz dejjem agixxa *in bona fede* u bl-akbar diligenza, dejjem amministra l-*MMSV With Profits Fund* ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha, filwaqt li stqarr li l-amministrazzjoni tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-Bord, tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees,* imma wkoll taht skrutinju tal-MFSA u tal-attwarju Michael Gree, li huwa direttur ta' Willis Towers Watson,

ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti mill-istess provditur tas-servizz.

Ix-xhud spjega l-irwol tal-attwarju, kemm *vis-à-vis* l-MFSA kif ukoll fir-rigward tal-obbligi li dan ghandu sabiex jaghti pariri lill-provditur tas-servizz dwar id-diskrezzjoni li tkun qed tezercita dwar il-*bonus declarations* sabiex jaccerta li l-assikurati gew trattati b'mod gust.

Victor Farrugia kompla billi rrefera ghall-fatti digà riferuti fit-twegiba ghall-ilment sottomessa mill-provditur tas-servizz fejn, fost affarijiet ohra, semma' l-fatt li l-*quotations* kienu biss stimi u mhux ammonti garantiti, filwaqt li rrefera wkoll ghall-*Important Notes* annessi mal-istess *quotations* li jaghtu spjegazzjonijiet varji dwar il-polza, liema dokument, flimkien mal-*Product Information,* gew iffirmati mill-ilmentatur.

Hu kkonkluda billi sostna li fir-rigward tal-polza in kwistjoni, l-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Lm3,438 (Euro 8,008.38), u li l-qabza minn din is-somma assikurata sa l-ammont li bih immaturat din l-istess polza fl-ammont ta' Euro 14,016.15, huwa r-rizultat tad-dhul mill-investimenti maghmula mill-provditur tas-servizz ghan-nom tad-detenturi tal-poloz.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment hekk kif imressaq mill-ilmentatur, jittratta l-fatt li l-*maturity value* offrut lilu kien ferm inqas minn dak mistenni, partikolarment, meta mqabbel ma' dak li rcieva minn polza ohra li mmaturat ftit zmien qabel. L-ilmentatur insista li dan kien kawza tan-nuqqas tal-provditur tas-servizz li jibghatlu *renewal notice* fl-ahhar tliet snin, li rizultat ta' dan hu m'ghamilx dawn il-pagamenti, filwaqt li z-zieda fil-*premium* li kellha ssir fl-ewwel ghaxar snin tal-polza, saret biss ghall-ewwel tliet snin u dan ukoll minhabba zball tal-provditur tas-servizz .

Fl-*affidavit* tieghu, Victor Farrugia ikkonferma[12] li z-zieda fil-*premium* fl-ammont ta' Lm20 kull sena ghall-ewwel ghaxar snin ma baqghetx issir mis-sena 2004 ''il quddiem, izda ma ta l-ebda raguni x'wassal ghal dan. L-ilmentatur innifsu iddikjara li hu dejjem hallas dak li gie mitlub minnu. L-ilmentatur kellu diversi

[12] *A fol.* 84

poloz mal-provditur tas-servizz u, evidentement, dejjem qaghad fuq dak li qallu l-provditur tas-servizz.

Hawn l-Arbitru jhoss li l-ilmentatur ma kien fl-ebda hin ragonevolment mistenni li jivverifika kull *renewal notice* li hu kien jircievi u kellu jkun il-provditur tas-servizz li jara li jimxi mal-arrangament li hu ghamel mal-ilmentatur.

L-istess jista' jinghad ghall-*premium* tal-ahhar tliet snin. L-ilmentatur stqarr li d-diskrepanza fil-*maturity value* kienet ukoll kawza tal-ahhar tliet *premiums* li ma gewx imhallsa, **u dan minhabba li qatt ma rcieva l-ebda *renewal notice* minghand il-provditur tas-servizz.**

Il-provditur tas-servizz qed jitfa' r-responsabbilità ta' dan kollu fuq l-ilmentatur.

Fl-*affidavit* tieghu, Victor Farrugia qal:

"... is-socjetà rapprezentata minni m'ghandna l-ebda obbligazzjoni taht il-polza sabiex tibghat renewal notices minkejja illi hija normalment taghmel dan bhala kortesija. L-obbligu illi jhallas il-premium kien tal-ilmentatur u l-fatt illi s-socjetà rapprezentata minni ma baghtitx renewal notice ma tezentax lilu minn dak l-obbligu. Fil-fatt dwar dan, l-ilmentatur jghid illi 'jien lanqas tajt kaz'. Allura l-ilmentatur naqas mill-obbligi tieghu taht il-polza ..."[13]

Fis-sottomissjonijiet finali, l-istess provditur tas-servizz insista li din ir-*renewal notice* tintbaghat minnu *per cortesia* u *"... ma tohrogx mil-ligi li hija obbligata tibghat ir-Renewal Notices."*[14]

Izda l-provditur tas-servizz imkien ma jsemmi jew jispecifika liema ligi kienet tikkonforta dak li qed jghid.

L-Arbitru jinnota li l-provditur tas-servizz kien jibghat *renewal notice* ghall-hames poloz li kellu l-ilmentatur u dan kien ilu jsir ghal numru ta' snin. Il-prattika bejn il-partijiet kienet dik, jigifieri li wara kull *renewal notice* li kien jircievi l-ilmentatur, dan kien ihallas il-*premium* kif indikat mill-provditur tas-servizz. Din kienet il-prattika tan-negozju stabbilita mill-provditur tas-servizz stess u li kienet tirregola l-hlas tal-*premium* mill-ilmentatur.

[13] *Ibid.*
[14] *A fol.* 96

Il-polza in kwistjoni kienet ghal perjodu ta' ghoxrin sena, u kien fl-ahhar tliet snin li l-ilmentatur ma rceviex ir-*renewal notice*. Dan ifisser li ghall-perjodu precedenti, ma kienx hemm sena fejn il-provditur tas-servizz naqas milli jibghat din in-notifika u, ghalhekk, l-Arbitru ma jaccettax dak li qal il-provditur tas-servizz li r-*renewal notice* kienet tintbaghat sempliciment bhala kortesija.

Daqskemm l-ilmentatur kellu interess li jhallas il-*premium,* daqstant iehor l-assikurazzjoni ghandha interess li tigbor l-istess *premium* ghaliex l-ebda assikurazzjoni ma tkun trid li ma tigborx flusha. Ghalhekk ma jistax il-provditur tas-servizz jargumenta li ma kienx obbligat li jibghat ir-*renewal notice* meta kien kontinwament ghamel dan ghal sbatax-il sena shah.

Dan ifisser li ma kienx tort tal-ilmentatur li ma hallasx il-*premium* skont kif indikat fil-*quotations.* Il-provditur tas-servizz stess ammetta li kellhom xi difetti teknici u kienu dawn id-difetti li wasslu li ma jintbaghtux ir-*renewal notices* lill-ilmentatur, haga li kien ilu jaghmilha ghal sbatax-il sena shah.

Kien kawza tan-nuqqasijiet min-naha tal-provditur tas-servizz li l-ilmentatur ma hallasx il-*premium* dovut fit-totalità tieghu.

L-ilmentatur kien bena l-aspettattiva tieghu li mal-maturità, in-neputija tieghu tkun intitolata ghal somma ekwivalenti ghal dik li rceviet in-neputija l-ohra ftit zmien ilu. L-Arbitru jifhem l-argument imressaq mill-provditur tas-servizz li, anke li kieku thallas il-*premium* kollu dovut hekk kif mifthiem, il-valur tal-maturità seta' jvarja. Biss biss, fil-kaz tal-polza in kwistjoni ma giex allokat *terminal bonus*, *bonus* li huwa fid-diskrezzjoni tal-provditur tas-servizz jekk ghandux jalloka jew le.

Izda d-differenza kbira fil-*maturity value* ta' dawn iz-zewg poloz kien kawza tan-nuqqasijiet tal-provditur tas-servizz. Il-*maturity value* kien ferm anqas minn dak mistenni kawza tan-nuqqas tal-provditur tas-servizz li jzid il-*premium* b'Lm20 ghall-ewwel ghaxar snin u n-nuqqas li jibghat ir-*renewal notice* fl-ahhar tliet snin tal-polza.

Il-provditur tas-servizz jaf li hu naqas u l-Arbitru moralment konvint li l-offerta li ghamel lill-ilmentatur li jaghtih somma illuzorja ta' ftit ewro, ma taghmilx tajjeb ghan-nuqqasijiet tal-provditur tas-servizz u li l-Arbitru jhoss li m'ghandux igorrhom l-ilmentatur jew in-neputija tieghu.

Li kieku l-provditur tas-servizz qatt ma baghat jew qatt ma zied l-ammont tal-*premium,* bhalma ghamel ukoll in konnessjoni mal-erba' poloz l-ohra, allura, l-provditur tas-servizz kien ikun jista' jargumenta li hu ma kienx mistenni jibghat *renewal notices.* Imma galadarba l-*modus operandi* bejn l-assikurazzjoni u l-ilmentatur kien stabbilit b'mod li ghal sbatax-il sena shah il-provditur tas-servizz kien jibghat ir-*renewal notice* (anke ghall-erba' poloz l-ohra), issa ma jistax jghid li kien jibghathom biss bhala '*cortesia*'.

Barra minn hekk, kieku l-ilmentatur kellu din il-polza biss, forsi kien jinduna li ma kienx qed jircievi r-*renewal notice* imma, kif spjega hu, kien ihallas hames poloz li ma kinux jaghlqu flimkien u, allura, meta wiehed iqis li fil-hajja bniedem ikollu affarijiet ohra f'hajtu minbarra l-hlas tal-poloz, hu ragonevolment mistenni li xi hadd li ghandu hames poloz u jkun qed jircievi r-*renewal notices* tal-erbgha l-ohra jista' ma jindunax li tal-hames wahda, ghal xi snin, dawn ir-*renewal notices* ma rcevihomx. Finalment, il-provditur tas-servizz stess ammetta li ma baghathomx.

Fuq kollox, l-Arbitru hu mistenni li jiddeciedi fuq dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.[15]

Apparti l-fatt li l-Arbitru jqis li l-kuntratt tal-assikurazzjoni li kien hemm bejn il-partijiet kien qed jopera fuq il-*modus operandi* li bena l-provditur tas-servizz stess meta kien regolarment ghal snin shah jibghat ir-*renewal notices* u jistabbilixxi l-*premium* hu, l-Arbitru jrid jiddeciedi skont il-gustizzja, l-ekwità u r-ragonevolezza u, a bazi ta' dawn ir-rekwiziti tal-ligi, ma jhossx li zball li ghamel il-provditur tas-servizz ammess minnu stess, ghandu jsofri l-konsegwenzi tal-istess zball l-ilmentatur.

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

[15] KAP. 555, Art. 19(3)(b)

Kumpens

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghax ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentatur ma gewx milhuqa. L-ghan tieghu kien li jaghmel xi tip ta' investiment ghan-neputijiet tieghu biex meta dawn jaghlqu ghoxrin sena, ikollhom xi haga taht rashom.

L-ilmentatur kien qed jistenna li s-somma li hu rcieva ftit zmien qabel mill-ewwel polza li mmaturat, kienet ser tkun l-istess ghal dik li hu kellu jircievi mill-polza ilmentata. Dan minhabba li, skont hu, kienu identici minhabba li kellhom l-istess *premium*, l-istess *sum assured,* u l-istess perjodu ta' zmien.

Bhala kumpens, l-Arbitru jrid jasal ghal somma ibbazata fuq gustizzja ekwitattiva li trid tkun ragonevoli. Kif digà ntqal aktar kmieni, l-Arbitru jifhem li s-somma li l-ilmentatur ghandu jircievi minn din il-polza ilmentata, ma tista' qatt tkun identika ghal dik is-somma ricevuta mill-polza precedenti ghax, kif anke iddikjara[16] l-provditur tas-servizz innifsu, id-differenza hija attribwita ghal caqlieq fl-investimenti f'dawn l-ahhar snin (jigifieri wara li immaturat il-polza precedenti) kif ukoll minhabba l-fatt li gie deciz li t-*terminal bonus* ma jithallasx.

Fl-*affidavit* tieghu, Victor Farrugia, qal hekk:[17]

"Ovvjament kieku l-ilmentatur kien hallas il-premium addizzjonali fl-ammont ta' Euro 6056, allura, l-polza in kwistjoni kienet timmatura fl-ammont ta' Euro 21,072.63 u mhux Euro 14,016.15 (konsistenti mal-premiums+bonuses) Ghalhekk l-ilmentatur ra qabza enormi bejn il-maturity value tal-polza numru 46074 u ta' din in kwistjoni."

U hawn il-provditur tas-servizz jaghmel offerta li, fil-fehma tal-Arbitru, mhix wahda gusta.

Il-provditur immotiva l-offerta tieghu billi qal:

"Hija qed taccetta li thallas dan l-ammont minhabba illi hija qed tapprezza illi l-ilmentatur kellu 'legitimate expectation' illi l-maturity value tal-polza in kwistjoni kienet ser tkun qrib dik tal-polza bin-numru 46074 li kien ferhan biha u li hu kien

[16] *A fol.* 97
[17] *A fol.* 85

iddizappuntat li ma setax jaghti lit-tieni neputija tieghu … ammont li kien qrib ghall-ammont li thallas taht il-polza bin-numru 46074' [18]

L-Arbitru ser juza dawn il-kriterji li jhoss li huma gusti u li anke l-provditur tas-servizz irrefera ghalihom. In-nuqqas ewlieni f'dan il-kaz kien il-fatt li l-provditur tas-servizz ma kienx baghat *renewal notices* u ma ziedx il-*premium* kif ghamel fil-poloz l-ohra u, skont kif xehed Victor Farrugia, kieku dawn thallsu, l-ammont li kien jiehu l-ilmentatur kien ikun ta' €*21,072.63 u* mhux dak offrut ta' €*14,016.15.*

Izda l-Arbitru jhoss li r-ragunijiet li ta l-provditur tas-servizz sabiex ma jhallasx l-istess ammont **tal-polza l-ohra** li semma l-ilmentatur 'il fuq ikkwotata, huma ragonevoli u, ghalhekk, il-kumpens li l-Arbitru jhoss li huwa gust, ekwu u ragonevoli ghandu jkun dak ta' €*21,072.63.*

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 totali ta' wiehed u ghoxrin elf, tnejn u sebghin ewro, u tlieta u sittin centezmu (€21,072.63).

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

---

[18] *Ibid.*