Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 068/2020

EM

('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 meta nbieghetlu l-polza intqal lilu li jekk ihallas ammont fiss fis-sena u l-polza tinzamm sal-maturità, wara hamsa u ghoxrin sena jigi moghti lura s-somma ta' Lm25,000, liema somma ma kinitx tinkludi l-*bonuses*.

Izda meta kien qorob iz-zmien li din l-istess polza timmatura, ircieva ittra fejn, fost ohrajn, giet indikata lilu li s-somma li kien ser jircievi kienet ferm 'il boghod mill-Lm25,000 imwieghda.

Meta staqsa ghal spjegazzjoni ta' dan kollu gie infurmat li minbarra l-ammont ikkwotat f'din l-ittra, kien ukoll ser jircievi *bonus* ta' 16.5%, izda konferma ta' kemm is-somma finali kienet ser tammonta, seta' jehodha fid-data ezatta ta' meta taghlaq il-polza.

L-ilmentatur stqarr li ma kienx kuntent b'dan u ried li jkun jaf ezatt kemm kien ser ikun l-ammont li kien ser jircievi u, ghalhekk, sabiex ikollu l-iswed fuq l-abjad dwar dan, ghamel kuntatt permezz ta' *email* mal-provditur tas-servizz.

---

[1] *A fol.* 5

Wara li ghalqet il-polza fil-15 ta' Mejju 2000, qal li rega' baghat *email* lill-provditur tas-servizz sabiex ikollu konferma tas-somma finali. Gie mgharraf li l-*bonus* kien ser jammonta ghal 3% u dan kawza ta' decizjoni li ttiehdet mill-*management* tal-kumpanija wara d-data tal-maturità tal-polza tieghu.

L-ilmentatur sostna li hu jhoss li gie mqarraq ghax wara li zamm l-obbligu li jhallas l-ammont dovut u fil-hin ghal hamsa u sena sena, l-ammont finali offrut lilu huwa anqas minn dak li kien gie imwieghed lilu fejn, sahansitra, l-provditur tas-servizz anke dawwar il-kliem kif ried sal-ahhar gurnata.

Ghaldaqstant, bhala rimedju, qed ifittex li jiehu s-somma mwieghda lilu meta giet mibjugha l-polza, liema somma kienet il-punt primarju ghalfejn hu kien iddecieda li jixtri din il-polza. Qed jitlob is-somma ta' Lm25,000 ekwivalenti ghal €58,250.

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 tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Endowment Assurance with Profits including funeral expenses benefit* (*Baby Bond*) bin-numru 23592 mahruga f'isem l-ilmentatur, ma kinetx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien allegatament 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 is-somma ta' Ewro 58,250 jew Lm25,000 (ghax wiehed mhux ekwivalenti tal-iehor) fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

   F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija ta' l-umli fehma illi t-talbiet tal-ilmentatur huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, stante illi s-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentatur ma sofra l-ebda danni u ghalhekk m'huwa dovut l-ebda kumpens a favur

[2] *A fol.* 23

tieghu ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati fis-suespost u li fil-maggor parti taghhom già gew ikkomunikati fid-dettall lill-ilmentatur permezz ta' twegibiet bil-miktub li nghataw mis-socjetà esponenti fil-21 ta' Mejju 2020 (kopja hawn annessa u immarkata bhala Dok. MSV 1).

2. Fl-ewwel lok, l-ilmentatur irid jipprova dak li qed jallega li kien qallu s-*sales representative,* Donald Callus. Li tista' tghid is-socjetà esponenti hija li l-figuri indikati fl-istima tas-socjetà esponenti datata 16 ta' Mejju 1995, li giet ipprezentata mill-ilmentatur mal-ilment tieghu, huma ibbazati 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, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* li jidhru fl-istima in kwistjoni issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

   Il-kwotazzjoni li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qlieh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi dak iz-zmien. Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investimenti 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 minhabba li, kif jaf kulhadd, id-dinja ghadha kemm harget minn wahda mill-ikbar krizijiet finanzjarji li damet numru ta' snin u issa dahlet f'ohra minhabba il-COVID 19, u s-socjetà esponenti ma kinetx *immune* minn dawn il-*global financial recessions.* Ghalhekk, ukoll kien hemm tnaqqis fit-*terminal bonus* tal-polza in kwistjoni li jaghmel referenza ghalih l-ilmenatur fl-ilment tieghu. Nonostante, is-socjetà esponenti baqghet tonora kull obbligu taghha li thallas il-*bonuses* hekk kif iddikjarathom ta' kull sena. Ghalhekk, is-socjetà esponenti tikkonferma li l-istima kienet fil-

fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u, ghalhekk, is-socjetà esponenti 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-istima tas-16 ta' Mejju 1995 minhabba illi turi li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna s-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro 45,627.76 (Lm19,588) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 62,737 (Lm26,933).

Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 15,800.14 (Lm6,783). Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura, wiehed isaqsi liema ammont kellu ikun l-ammont garantit fl-istima tas-16 ta' Mejju 1995, dak ta' Euro 45,627.76 (Lm19,588) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 62,737 (Lm26,933)? Jirrizulta illi l-ilmentatur ibbaza t-talba tieghu fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fl-istima tas-16 ta' Mejju 1995 ghalkemm naqqasha ghal Euro 58,250/Lm25,000.

Irid jinghad illi ma kienx obbligatorju illi jigu iddikjarati *reversionary bonuses* u ghalhekk dak li kien hemm indikat fl-istima tas-16 ta' Mejju 1995 bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit izda wiehed irid 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' jkun cert kif qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena. Fil-fatt, fil-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni (li gietipprezentata mal-ilment), fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi *"In respect of each premium paid, Lm300.70 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 kien infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikkjara jew ma tiddikkjarax dawn il-*bonuses*. *In oltre,* irid jinghad illi l-*investment premium*, fir-rigward tal-polza in

kwistjoni, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 17,511 kien, fil-fatt, ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Fil-fatt, is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha minhabba illi fil-fatt hija kienet disposta li thallas il-*maturity value* attwali li huwa ferm aktar mill-*investment premium* ghax il-*maturity value* attwali ammonta ghal Euro 28,701.32.

3. Anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sal-maturità taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi **dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund* (cioè, il-fond illi taghmel parti minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha** li llum jaqbzu t-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollu tal-polza. Dan qed jinghad ghaliex l-amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investiment huwa taht skrutinju mhux biss tal-Bord, tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma wkoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA.

   In oltre, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' "*With-Profits*" hija tali li d-decizjoni tal-investiment tittiehed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' jsir paragun mal-*Unit Linked products* li joffru l-facilità li d-decizjoni tal-investimenti tittiehed direttament mill-assikurat imma imbaghad din m'ghandha l-ebda garanzija. B'kuntrast taht il-metodu ta' *"With Profits"*, il-kumpanija tal-assigurazzjoni tiehu l-piz tad-decizjoni tal-investiment u **tipprovdi wkoll il-garanziji li l-*bonuses* li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqlieq fis-suq. Minkejja dan, xorta wahda hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigu investiti l-*premiums* li jithallsu mill-"*With Profits*" permezz ta' *Chartbook*** li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti *"A simple Guide to the With Profits Fund"*.

Irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatur ta' kull sena (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 *Media Release* uhud minnhom hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV2A – J. Il-*"Bonus Statements"* kienu juru l-progresjoni 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. L-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena, il-*media releases*, kif ukoll l-ittri fuq imsemmija jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux iggarantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investiment, u ghalhekk l-investiment setghu jitilghu jew jinzlu.

4. Irid jinghad ukoll illi bhal kull fond iehor ta' investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqlieq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u ta' assi ohrajn illi gewwa fihom jinvesti il-*MMSV With Profits Fund*. 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.

   Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza. Però, 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' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*. Fil-fatt, il-*gross rate of return* tal-polza in**

kwistjoni meta jitnaqqas il-*premiums* li thallsu mill-*maturity value* jammonta ghal 3.4% u, cioè, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 10,648.57. Il-*gross rate of return* tal-polza in kwistjoni meta tnaqqas l-*investment premium* li thallsu mill-*maturity value* jammonta ghal 3.61% u, cioè, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 11,190.32.

5. Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* 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.

6. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll **tkopri r-riskju tal-mewt** tal-ilmentatur 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 jipprovdu ***"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* fl-ammont ta' Euro 15,800 (Lm6,783).** Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni jghid b'mod car illi *"The **COMPANY HEREBY AGREES to pay either the Death Benefit or the Maturity Value (as defined herein) and other Benefits (if any) specified in the Schedule** to the Payee on the death of the Life Assured or the survival of the Life Assured, whichever is the earlier subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and 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"* (emfazi mizjud). Kopja tal-polza qed tigi hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 3. 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 28,701.32. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis ricenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghaliex minbarra l-*"Maturity Value"* hieles mit-taxxa, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb hafna, il-polza pprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

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

   Ghal darba ohra, is-socjetà esponenti tixtieq tirrileva illi dan huwa beneficcju iehor taht il-polza li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari u ovvjament ghandu prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu minkejja illi l-ilmentatur indika lit-tfal tieghu Shawn u Neville fil-*Policy Schedule* meta nharget il-polza.

8. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza, u cioè f'Mejju tas-sena 1995. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie ipprezentati 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 mill-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 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. 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. MSV4.

9. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-poloz bin-numru 23592, ma kienet inadempjenti u, ghalhekk, m’ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta’ din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta’ dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema’ lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

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-ilmentatur jittratta l-fatt li fil-mument tal-bejgh tal-polza hu gie mwieghed li jekk ihallas ammont fiss fis-sena u l-polza tinzamm sal-maturità, hu kien ser jircievi s-somma ta’ Lm25,000. Izda, minkejja dan, meta mmaturat il-polza gie offrut somma ferm anqas. Qal ukoll li minkejja li ntqal lilu li kellu jircievi *bonus* ta’ 16.5%, dan attwalment ammonta biss ghal 3% u dan minhabba decizjoni li ttiehdet mill-*management* tal-provditur tas-servizz wara l-gheluq tal-polza.

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

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz stqarr li l-ammonti indikati lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh kienu biss stima li kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u, ghalhekk, ma kinux ammonti garantiti. Sostna li ghaldaqstant l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured*.

Evidentement, l-ilmentatur qed iressaq l-ilment tieghu a bazi tal-fatt li l-aspettattivi li gew mibnija fil-mument tal-bejgh ma ntlahqux. Komplew jinbnew dawn l-istess aspettattivi meta wara li gie infurmat bl-ammont li kien ser jiehu mal-maturità tal-polza, intqal lilu li kien anke intitolat ghal *bonus* finali ta' aktar minn 16%, li izda, fil-fatt, ma thallasx ukoll u gie offrut biss il-*bonus* ta' 3%.

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 stqarr li hamsa u ghoxrin sena ilu, marret ghandu persuna mill-*Middlesea* li hajjritu jaghmel *life insurance*. Ammetta li bil-kliem li beda jghidlu r-rapprezentant tal-assikurazzjoni thajjar u, fil-fatt, xtara l-polza. Sostna li dak iz-zmien hu kien jahdem fil-gebel u qal li jekk Alla hares qatt jinqalalu xi haga, permezz ta' din l-*insurance,* ikun jista' jhalli xi haga lill-familja biex ma tbatix.

Gie mwieghed li jekk jibqa' jhallas din l-istess polza ghal hamsa u ghoxrin sena minghajr interruzzjoni, kien ser jiehu Lm25,000 flimkien ma' xi *bonus*.

Jghid li hallas Lm310 u baqa' jhallas din l-istess somma ghall-perjodu kollu, jigifieri, ghal hamsa u ghoxrin sena. Fil-bidu kien imur ihallas bi flus kontanti hu personali ghand il-provditur tas-servizz, izda dan l-ahhar beda jhallas permezz ta' cekk. Stqarr li dejjem hekk sar u qatt ma kellu problemi.

L-ilmentatur qal li qabel ma ghalqet il-polza, cemplulu biex jinfurmawh li l-polza kienet ser taghlaq. Izda meta staqsihom kemm kien l-ammont li ser jiehu, dan kien ferm 'il boghod minn dak imwieghed lilu originarjament.

Hu stqarr li l-persuna li bieghetlu l-polza kien Donald Callus, fejn dan:

[4] *A fol.* 56

"Qatt ma qalli li stajt ma nehodhomx dawk il-flus anzi insista li naghmilha ghax jien ser naghlaq il-61 sena u kieku ridt naghmilha wara kien ikolli nhallas aktar."[5]

Dak iz-zmien li ha l-polza kellu t-tfal zghar u ma setax jiehu *premium* akbar ghaliex il-mezzi kienu limitati.

L-ilmentatur stqarr li hu ghandu hafna karti, izda ma jafx jaqra bl-Ingliz. Kulma jiftakar hu li jekk jibqa' jhallas it-Lm310 sal-ahhar, kien anke jiehu *bonus.*

Meta mistoqsi jekk jaqbilx li kien qed jaghmel investiment, l-ilmentatur stqarr li:

"... jien kont qed naghmel insurance. Jien kont qed naghmel polza ta' tifdil. U f'dak il-perjodu, jekk jinqalali xi haga, jien kont ser niehu certu ammont, ma niftakarx kemm."[6]

Qal ukoll li waqt li kien qed jixtri l-polza fehem li b'dawn it-Lm310 li kien qed ihallas matul il-hamsa u ghoxrin sena, jekk jinqalalu xi haga f'dan il-perjodu u jekk imut, familtu kienet ser tinghata ammont, u jekk ma jinqala' xejn f'dan iz-zmien, hu kien ser jiehu Lm25,000 plus *bonus*, u dan skont kif hemm kollox miktub fuq il-karti li hu ghandu.

L-ilmentatur stqarr li ma ntqalx hafna diskors waqt il-bejgh tal-polza. Hu beda jahsibha minhabba li dak iz-zmien, finanzjarjament, ma kienx *up-to-date*, izda meta intqal lilu li dan kien l-uniku cans li fadallu minhabba li din kienet ser taghlaq ezatt meta jaghlaq zmienu, thajjar u ghamilha.

Filwaqt li ddikjara li ma jafx kemm gwadann ghamel mill-polza in kwistjoni, l-ilmentatur insista li l-ammont ta' €28,700 li qed jigi offrut lilu hu 'l boghod minn dak imwieghed.

Ix-xhieda tal-ilmentatur giet ikkorroborata minn martu, MM, li iddikjarat li m'ghandha xejn xi zzid ma' dak li qal zewgha.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq l-*affidavit*[7] ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz fejn, primarjament,

---

[5] *A fol.* 57
[6] *Ibid.*
[7] *A fol.* 61

iddikjara li l-intermedjarju, Donald Callus, jigifieri l-persuna li bieghet il-polza in kwistjoni lill-ilmentatur, illum huwa mejjet.

Mill-banda l-ohra, il-kontenut ta' dan l-*affidavit* huwa simili hafna ghat-twegiba ghall-ilment hekk kif giet epprezentata mill-provditur tas-servizz. Fil-maggor parti tieghu, dan l-*affidavit* jaghti spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza ilmentata fejn, fuq kollox, insista wkoll li l-ilmentatur kien fehem ezattament x'kienu l-karatteristici ta' din l-istess polza.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-aspettattivi mibnija mill-ilmentatur fir-rigward tas-somma li kellu jircievi mal-maturità tal-polza u dan a bazi tal-informazzjoni moghtija lilu fil-mument tal-bejgh. L-ilmentatur stqarr li minkejja li hu gie mwieghed somma partikolari, ma gie fl-ebda hin infurmat li seta' ma jihux din l-istess somma.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh din il-polza, x'gie imwieghed lill-ilmentatur u x'eventwalment inghata.

Rigward il-bejgh specifiku ta' din l-istess polza, l-Arbitru ghandu biss il-verzjoni tal-ilmentatur. Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li biegh il-polza lill-ilmentatur illum huwa mejjet, filwaqt li x-xhieda ta' Victor Farrugia hija wahda generika minhabba li ma kienx hu li biegh din il-polza ilmentata. Apparti l-verzjoni tal-ilmentatur, l-Arbitru jikkunsidra wkoll il-ftit dokumenti li gew ipprezentati mal-ilment.

L-Arbitru jinnota li mill-mod kif gie imressaq dan l-ilment, tinghata l-impressjoni li dan jittratta biss il-kwistjoni tal-*bonus* finali, fejn wara kuntatt mal-provditur tas-servizz, l-ilmentatur kien gie infurmat li dan jammonta ghal 16.5%, li izda irrizulta li kien biss ta' 3%. Hawn l-ilmentatur jaghti x'jifhem li hu ma hax is-somma mwieghda lilu fil-mument tal-bejgh kawza tal-*bonus* finali li jkun ferm anqas minn dak progettat. Izda, fix-xhieda tieghu quddiem l-Arbitru, l-ilmentatur elenka anke fatturi ohrajn, fosthom, ir-raguni ghalfejn qed iressaq dan l-ilment u, ghaldaqstant, dawn l-aspetti kollha msemmija ser ikunu qed jigu ikkunsidrati.

Fix-xhieda tieghu, l-ilmentatur qal:

"... nghid li jien kont qed nifhem li b'dawn it-Lm310 li jien kont qed inhallas matul dawn il-25 sena, jekk f'dan il-perjodu jinqalali xi haga, jekk immut, il-familja tieghi kienet ser tinghata xi ammont, ghax insejt kemm kien weghdni dak iz-zmien. U jekk ma jinqala' xejn, wara l-25 sena, jiena ser niehu Lm25,000 plus bonus. Dan hu kollu miktub fuq il-karti."[8]

Id-dokumentazzjoni li l-ilmentatur issottometta mal-ilment tieghu huma l-*Baby Bond Schedule,*[9] korrispondenza[10] b'*email* skambjata bejn l-ilmentatur u rapprezentant tal-provditur tas-servizz rigward il-*bonus* finali, in-notifika[11] mibghuta lill-ilmentatur fejn gie infurmat dwar il-valur kurrenti dak iz-zmien, flimkien mal-*Life Assurance Quotation.*[12] Dan tal-ahhar jinkludi dettalji relatati mal-polza, fosthom, il-*premium* annwali li l-ilmentatur kien ihallas, is-*sum assured*, kif ukoll l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li kienu jammontaw ghal Lm19,588 u Lm26,933 rispettivament.

Kien proprju ghal dawn il-figuri li l-provditur tas-servizz kontinwament argumenta li ma kinux ammonti garantiti minhabba li kienu bbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u liema rati kienu bbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien.

Hawn, l-Arbitru ma jistax ma jinnutax il-fatt li, minkejja li l-ilmentatur qed isostni li s-somma mwieghda lilu kienet tammonta ghal Lm25,000, dan mhux preciz ghax, skont kif indikat fid-dokumentazzjoni moghtija lilu, l-ammonti relatati mal-*maturity value* kienu Lm19,588 u Lm26,933.

Minn dak li xehed l-ilmentatur jidher li kien konvint mis-somma ta' Lm25,000 imwieghda lilu, dik li originarjament irrefera ghaliha bhala *"... is-somma ta' 25,000 lira Maltija li ma jinkludux bonuses jekk il-polza tinzamm sal-maturita."*[13] Jidher li l-ilmentatur dahhal u dejjem zamm f'mohhu din il-figura. Jidher car li l-ilmentatur accetta li jixtri l-polza hekk kif giet offruta lilu, fuq accertazzjoni li mal-

[8] *A fol.* 57
[9] *A fol.* 8
[10] *A fol.* 9 - 13
[11] *A fol.* 14
[12] *A fol.* 15
[13] *A fol.* 5

maturità kien ser jircievi s-somma imwieghda. Kienet saret ukoll fuq insistenza li d-data tal-maturità kienet ser tkun ezatt dik meta jaghlaq zmienu.

Hu stqarr:

"... insista li naghmilha ghax jien ser naghlaq il-61 sena u kieku ridt naghmilha wara kien ikolli nhallas iktar."[14]

Qal li dak iz-zmien kellu t-tfal zghar, finanzjarjament ma kienx *up-to-date*, *"... imma dan qalli dan kien l-uniku cans li fadalli ghax din kienet ser taghlaqli meta kont ser naghlaq iz-zmien ezatt."*[15]

Izda, fuq kollox, fl-ebda hin ma jirrizulta li l-ilmentatur kien konxju tal-fatt li seta' jkun hemm cirkostanzi li jwassluh li ma jihux is-somma imwieghda lilu.

Il-provditur tas-servizz argumenta li l-figuri kkwotati lill-ilmentatur ma kinux garantiti izda kienu biss stima. Minkejja dan, fl-ebda hin ma jirrizulta li l-ilmentatur kien fil-fatt infurmat dwar dan. Huwa minnu li l-*Quotation* tinkludi l-kliem *Estimated Maturity Value* izda ma taghmel l-ebda referenza ghalfejn dawn huma fil-fatt *estimated*. L-ilmentatur insista li qatt ma ntqal lilu li eventwalment seta' ma jihux l-ammont imwieghed lilu.

Hu stqarr li:

"... nghid li jien kont qed naghmel insurance. Jien kont qed naghmel polza ta' tifdil. U f'dak il-perjodu, jekk jinqalali xi haga, jien kont ser niehu certu ammont, ma niftakarx kemm."[16]

Evidentement, l-ilmentatur kien minghalih li dahal f'sempliciment skema ta' tfaddil billi jhallas certu ammont fis-sena u jekk ma jinqalalu xejn tul il-perjodu tal-polza, kien jiehu s-somma imwieghda mal-maturità. Kif anke tenna hu stess, minhabba li kien jahdem fil-gebel, kien serrah mohhu li permezz ta' din il-polza, jekk jigrilu xi haga, kien ser ihalli l-flus minn din l-istess polza lill-familja tieghu.

Krucjali li wiehed isemmi l-fatt li l-Arbitru jifhem li *Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses (Baby Bond)* bhal dik ilmentata tahdem ezatt kif gie spjegat mill-provditur tas-servizz u mhu fl-ebda hin jiddeciedi mod iehor.

[14] *A fol.* 57
[15] *Ibid*.
[16] *A fol.* 57

Izda, ma giet ipprezentata l-ebda prova li din l-istess spjegazzjoni, f'dan id-dettall, giet moghtija lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh tal-polza. L-ilmentatur ammetta li ghandu hafna karti izda hu ma jafx jaqra bl-Ingliz. Certament li a bazi ta' dak li ntqal lilu, hu kien minghalih li sempliciment qed ifaddal il-flus u mal-maturità jiehu s-somma imweghda.

L-Arbitru huwa konvint li tul il-bejgh ta' din il-polza saret enfasi fuq is-somma li l-ilmentatur kellu jiehu mal-maturità. Dan tal-ahhar ma kienx konxju tal-karatteristici specifici ta' din il-polza u kif din tahdem, x'kien qed jigri bil-flus li hu kien qed ihallas kull sena, u fuq xiex l-ammont finali kien jiddependi.

Hu tenna:

"Kulma niftakar hu, ghax issa ghaddew hafna snin, li jekk jiena nibqa' nhallas dawn it-Lm310 sal-ahhar, jien anke bonus niehu."[17]

Il-kwistjoni tal-*bonus* ma kinitx biss darba wahda li l-ilmentatur irrefera ghaliha. Kemm fl-ilment tieghu, kif ukoll fix-xhieda, l-ilmentatur sostna li jekk ihallas l-ammonti kollha dovuti minnu tul is-snin, u jhallas il-polza sal-maturità taghha, hu kien anke ser ikun intitolat ghal *bonus*, filwaqt li qal ukoll li s-somma ta' Lm25,000 imwieghda lilu ma kienet tinkludi l-ebda *bonus*. L-ilmentatur ma kienx konxju tal-*bonus* annwali, l'hekk riferut bhala *reversionary bonus* li kien qed jigi allokat lill-polza tieghu kull sena. U li kien proprju dan l-istess *bonus* il-fattur li jiddetermina jekk mal-maturità, is-somma finali tkunx eventwalment hekk kif imwieghda lilu jew le.

Jidher car li l-ilmentatur ma kienx intiz fil-qasam tal-assikurazzjoni, partikolarment, fit-tip ta' poloz bhal dik offruta lilu. Il-provditur tas-servizz ma prezenta l-ebda prova li l-ilmentatur gie moghti spjegazzjoni dettaljata, bi kliem semplici li hu seta' jifhem dwar il-mod kif tahdem din l-istess polza u, ghaldaqstant, l-Arbitru huwa moralment konvint li din il-polza ilmentata giet mibjugha lill-ilmentatur b'enfasi fuq il-figura finali mwieghda lilu.

Certament li fin-nuqqas ta' din l-informazzjoni, u anke minhabba l-fatt li l-ilmentatur mhuwiex intiz f'dan is-settur, ma kienx ragonevolment mistenni mod iehor minnu, hlief li jibbaza d-decizjoni tieghu fuq dawn il-figuri. Kif anke tenna hu stess, saret ukoll enfasi fuq il-fatt li jekk kien ser ihalli aktar zmien, kien ser

[17] *Ibid.*

ikollu jhallas ammont oghla fis-sena, xi haga li hu ma xtaqx li jaghmel ghax kif irrefera ghaliha hu stess, ma kienx finanzjarjament *up-to-date*.

L-ilmentatur isostni li hu ghamel id-dmir tieghu meta anke bi tbatija finanzjarja hallas il-*premium* regolarment ghal hamsa u ghoxrin sena shah u, galadarba huwa zamm mal-obbligazzjoni kuntrattwali tieghu, hekk stenna li jaghmel il-provditur tas-servizz.

L-Arbitru jinnota wkoll li l-provditur tas-servizz, li kien qed jipprospetta li jaghti l-*estimated maturity value* tal-polza wara hamsa u ghoxrin sena, kien xi ftit ambizzjuz fl-istima li ta, u ta' dan m'ghandux ibati l-ilmentatur. Stima ghandha tkun mahduma b'mod meqjus u l-aktar haga importanti li, fi kliem semplici, jinghad kemm il-vantaggi kif ukoll il-limitazzjonijiet li jista' jkollha polza biex b'hekk il-bejgh isir b'mod gust, trasparenti u l-konsumatur ma jitpoggiex f'sitwazzjoni fejn jaghzel li jixtri polza ghaliex tkun giet impingija f'dawl sabih izzejjed biex jithajjar jixtriha.

Ghalhekk meta tinbena aspettattiva, din l-aspettattiva ghandha kemm jista' jkun tigi onorata.

Kien proprju ghalhekk li l-legizlatur fl-Artiklu 19(3)(c) tal-KAP. 555 ta lill-Arbitru l-fakultà li jqis "*l-aspettattivi ragonevoli u legittimi*" tal-konsumatur meta jkun qed jixtri prodott jew jinghata servizz finanzjarju.

Ghaldaqstant, 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 limitatament sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

Evidentement, l-aspettattivi tal-ilmentatur ma gewx milhuqa. Hu bena l-aspettattiva li dment li l-ammont dovut minnu jigi mhallas kull sena, kien sejjer jircievi somma ferm oghla minn dik attwalment offruta lilu mal-maturità. Mhux talli hekk, izda l-aspettattivi legittimi u ragonevoli tieghu komplew joghlew anke mal-maturità meta ntqal lilu li l-*bonus* finali ser ikun ta' 16.5% u li nizel ghal 3%.

L-Arbitru jhoss li ghalhekk dan ukoll ghandu jigi ikkunsidrat fil-kumpens minkejja li huwa difficli li jasal ghal xi somma preciza. Dan filwaqt li jara li l-kumpens ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif l-Arbitru huwa moralment sanzjonat jaghmel

espressament permezz tal-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, waqt li jara wkoll li dan ikun ragonevoli.

L-ilmentatur ma jafx kemm hu l-gwadann li hu ghamel fuq din il-polza, izda l-provditur tas-servizz sostna li ghamel gwadann ta' iktar minn 3%[18]. Ma jistax jinghad li l-andament kumplessiv tal-polza kien wiehed hazin. Minkejja li l-ilmentatur ma rceviex l-ammont originarjament imwieghed lilu, lanqas jista' jinghad li ma bbenefikax minn din l-istess polza, fosthom, li kien inxurjat fuq il-hajja.

Probabilment, l-ilmentatur ma kien ser ikollu l-ebda ghazla ohra li permezz taghha kien, kif qal hu stess, jista' jserrah mohhu f'kaz li jigrilu xi haga. Dan meta partikolarment l-ilmentatur ma hallasx somma f'daqqa, imma hallas ftit ftit tul il-hamsa u ghoxrin sena li l-polza damet fis-sehh. Barra minn hekk, l-ilmentatur ma gab l-ebda prova li hu garrab xi telf, jew ahjar xi opportunità ta' qligh ahjar kieku m'accettax l-polza ilmentata offruta lilu.

Dan ghandu wkoll jigi kkunsidrat u, ghaldaqstant, in-nuqqas tar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz fil-mument tal-bejgh ghandu jigi mitigat.

Meta qies ic-cirkostanzi kollha msemmija, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentatur hija dik ta' hamest elef ewro (€5,000) b'zieda mas-somma offruta lilu fid-data tal-maturità.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c.* thallas lill-ilmentatur is-somma ta' hamest elef ewro (€5,000) b'zieda mas-somma offruta, cioè, mas-somma ta' €28,701.32,[19] u, ghalhekk, thallsu s-somma kumplessiva ta' €33,701.32.

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] *A fol.* 63
[19] *A fol.* 28