Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 088/2020

FS ('l-ilmentatur')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tat-13 ta' Settembru 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentatur jissottometti illi hu xtara polza tal-assikurazzjoni fuq il-hajja abbazi ta' *quotation* datata 24 ta' Mejju 1994, li ntbaghtet lilu bil-miktub qabel il-hrug ta' din l-istess polza. Din il-*quotation* kienet tinkludi zewg figuri – l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li kienu jammontaw ghal Lm28,428 u Lm39,088 rispettivament, izda bil-premessa li jithallsu l-*premia* u li l-polza tinzamm sal-maturità.

Stqarr li l-*premia* dovuti minnu tul is-snin gew imhallsa kollha, u mhux biss, ghax tul il-perjodu tal-polza hu anke zied mal-*premia* sabiex ikabbar l-investiment tieghu.

L-ilmentatur qal li minkejja l-figuri msemmija hawn fuq, partikolarment, l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* mal-maturità, il-provditur tas-servizz irreveda l-ammont indikat minnu stess u naqqsu b'mod sostanzjali, tant li hu gie eventwalment offrut biss is-somma ta' €40,525.07 li hija €50,525.45 inqas.

[1] *A fol.* 4

Tenna kif minkejja li l-*quotation* referuta u li abbazi taghha hu gie imhajjar jakkwista l-polza ilmentata, kienet deskritta bhala *estimated*, huwa evidenti li l-valur tal-maturità huwa tant inferjuri ghal dak originarjament indikat li d-diskrepanza ta' 55% teccedi dak li konsumatur jista' iqis ragonevolment accettabbli f'kuntest ta' stima. Barra minn hekk, tenna wkoll li fil-process tal-bejgh, il-provditur tas-servizz approfitta ruhu mill-vulnerabilità tieghu biex inducieh jakkwista l-polza minghajr ma nghata l-ebda taghrif u hjiel li l-valur indikat lilu seta' jvarja.

Ghaldaqstant, l-ilmentatur qed jitlob li l-provditur tas-servizz jigi dikjarat responsabbli ghad-danni kkawzati lilu meta gie zgwidat b'agir skorrett u qarrieqi; u anke minhabba li nkisru t-termini u l-kundizzjonijiet pattwiti minnu fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Barra minn hekk, wara li jigu ddikjarati u llikwidati d-danni sofferti minnu, l-ilmentatur jitlob li l-provditur tas-servizz ihallsu dawn l-istess danni flimkien mal-ispejjez u l-imghaxijiet.

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

1. Illi s-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 fl-istima tal-24 ta' Mejju 1995 li kienet inharget mis-socjetà esponenti wara l-hrug tal-polza (kopja annessa mal-ilment bhala Dok. A).

   Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob hlas ta' *'danni li ghandhom jirrispekkjaw bl-aktar mod fidil il-valur tal-maturità li kien indikat bil-miktub'* mis-socjetà esponenti '*fl-istadju tal-bejgh tal-polza*.' Però, fid-Dok. D li kien anness mal-istess ilment hemm indikat li l-ilmentatur kien qed jinsisti li jircievi l-ammont ta' Euro 77,392 li kien jinkludi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 40,525.07, li s-socjetà esponenti kienet disposta li thallas lill-ilmentatur.

   Ghalhekk, mhux car u m'hemmx konsistenza dwar l-ammont ta' kumpens li l-ilmentatur qed jitlob illi jircievi fir-rigward tal-polza tieghu bin-numru 23612 oltre l-*maturity value* lis-socjetà esponenti hija disposta li thallsu.

[2] *A fol.* 30

F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija ta' l-umli fehma illi t-talba tal-ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u ghandha tigi 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 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 fit-18 ta' Mejju 2000 (kopja ta' din l-ittra giet ipprezentata mal-ilment – Dok. C).

2. Fl-ewwel lok, kif jammetti l-ilmentatur stess fl-ilment tieghu, id-dokument li fuqu l-ilmentatur qed jibbaza l-ilment tieghu u, cioè, dak datat 24 ta' Mejju 1995 huwa stima (*estimate* jew *illustration*). 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 jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

L-istima datata 24 ta' Mejju 1995, (annessa mal-ilment – Dok. A) li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatur wara l-hrug tal-polza in kwistjoni, kienet ibbazati fuq ir-rati ta' qligh 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 ta' dak iz-zmien. Irid jinghad illi dak iz-zmien illi nbieghet il-polza, 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 minn meta kienet inbieghet il-polza in kwistjoni minhabba illi fid-durata tal-polza kien hemm tliet krizijiet finanzjarji, minhabba 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, u s-socjetà

esponenti ma kinetx *immune* minn dawn il-*global financial recessions*. 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 datata 24 ta' Mejju 1995 (annessa mal-ilment – Dok. A) kienet, fil-fatt, korretta skont ir-regolamenti tar-Regolatur, skont il-*good market practice* u skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u, ghalhekk, is-socjetà esponenti agixxiet in *bona fede.*

Ghalhekk, ma jistax jinghad illi s-socjetà esponenti kienet qed *'tapprofitta ruhha mill-vulnerabilità tal-ilmentatur'* u, ghalhekk, fl-ebda stadju ma agixxiet b'mod *'skorrett u qarrieqi'* u *'b'nuqqas ta' hila u sengha'*. Fil-fatt, prodotti bhal dan in kwistjoni li kienu qed jinbieghu minn kumpaniji ohra kienu qed jinbieghu bl-istess mod.

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 tal-24 ta' Mejju 1995 minhabba illi turi li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna is-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro 66,219.42 (Lm28,428) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 91,050.53 (Lm39,088). In oltre, l-ilmentatur kien konxju illi l-polza in kwistjoni kien fiha element ta' investiment u dan jirrizulta b'mod car mill-*proposal form* (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1) kif ukoll mill-ilment.

Fil-fatt, fl-ilment, l-ilmentatur accetta illi l-ammonti indikati fl-istima ma kinux garantiti ghax huwa stess jaccetta illi minhabba illi kienet stima dawk l-ammonti indikati setghu fl-ahhar mill-ahhar ivarjaw; tant hu hekk, illi jaccetta illi jircievi l-ammont ta' Euro 77,392. Ghalhekk, l-ilmentatur kien konsapevoli li l-imsemmija somma stmata ma kinetx garantita. L-ilment jidher li huwa dwar il-*quantum* fil-varjazzjoni u mhux li kien hemm varjazzjoni.

Ghalhekk huwa car li l-ebda ammont ma kien garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 23,421.85 (Lm10,055). Dan 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 tal-24 ta' Mejju 1995, dak ta'

Euro 66,219.42 (Lm28,428) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 91,050.53 (Lm39,088)? Jirrizulta illi l-ilmentatur qed jaccetta illi l-ebda ammont ma kien garantit u, allura, qed jitlob li jithallas ammont li huwa bejn iz-zewg figuri u, cioè, dak ta' Euro 77,392 li jinkludi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 40,525.07 li s-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas lill-ilmentatur.

Però, is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif wasal ghal dak l-ammont ghax il-kwistjoni ta' kumpens, jekk finalment jirrizulta li jkun misthoqq, ghandu jirrifletti c-cirkostanzi kollha tal-kaz u l-ebda kaz m'huwa bhall-iehor, fosthom, wiehed irid ihares lejn il-fatt jekk il-polza halliet jew ma hallietx rendiment tajjeb, kif ser naraw aktar 'l isfel. Per ezempju, fil-kaz fl-ismijiet *Tarcisio Tabone vs MAPFRE MSV Life plc* (Ilment Nru: 459/2016), l-Arbitru ordna hlas ta' kumpens ferm inqas minn dak li kien iddecieda fil-kaz ta' *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life plc* (Ilment Nru 19/2017), li ghalih l-ilmentatur qed jaghmel referenza u, ghalhekk, dan juri li m'hemm l-ebda precedent dwar l-ammont ta' kumpens, jekk ikun il-kaz.

Irid jinghad illi ma kienx obbligatorju illi jigu ddikjarati *reversionary bonuses* u *terminal bonuses* u, ghalhekk, dak l-ammont li kien hemm indikat fl-istima tal-24 ta' Mejju 1995 bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* u *estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses* ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna kull sena jekk kienx ser jigi ddikjarat mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jigi ddikjarat sabiex wiehed ikun jista' jkun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena u jekk kienx ser jigi ddikjarat *terminal bonus* fid-data tal-maturità tal-polza u f'liema ammont sabiex wiehed ikun jista' ikun cert dwar il-*maturity value*.

Fil-fatt, jekk *terminal bonus* jigi ddikjarat, jigi ikkomunikat lill-assikurati fil-mument tal-maturità tal-poloz (kif l-isem tal-*bonus* fil-fatt jindika). F'dan il-kaz, it-*terminal bonus* tal-polza kien jammonta ghal Euro 1,180.34 u, fil-fatt, dan l-ammont zdied mal-ammont ta' Euro 39,344.73 sabiex seta' jigi ddeterminat il-*maturity value* tal-polza. Fil-fatt, fil-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni (annessa mal-ilment) fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi *'In respect of each premium paid, Lm36.37* (i.e. kull

xahar) *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 tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium* fir-rigward tal-polza in kwistjoni, li fid-data ta' l-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 25,414.80 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 hallset il-*maturity value* attwali li huwa ferm aktar mill-*investment premium* li finalment ammonta ghal Euro 25,414.80 ghax il-*maturity value* attwali ammonta ghal Euro 40,525.07.

Barra minn hekk, fl-ilment tieghu, l-ilmentatur jghid illi *'fid-durata tal-polza relattiva, l-ilmentatur zied mal-premia li kien tenut ihallas u dan sabiex ikabbar l-investiment tieghu.'* Dan mhux korrett ghax fil-fatt l-ilmentatur kien hallas *premium* fl-ammont ta' Lm41 (Euro 95.50) kull xahar ghall-ewwel sitt snin fid-durata tal-polza liema ammont minn Mejju 2001 tnaqqas ghal Lm39.75 (Euro 92.59) minhabba illi kien skada l-*Additional Temporary Sum Assurance*.

3. Fit-tieni lok, irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, **kienet toffri diversi beneficcji, inkluz l-*Accidental Death Benefit* fl-ammont ta' Euro 23,421.85 u kienet ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentatur matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza**, liema koperturi ovvjament ghandhom prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. Fil-fatt, irid jigi apprezzat illi parti mill-*premium* li hallas l-ilmentatur kien allokat sabiex ikopri kontra r-riskju tal-*Accidental Death Benefit* u l-kopertura fuq il-hajja u mhux l-ammont kollu tal-*premium* kien investit.

   Dawn il-beneficcji kienu tant importanti ghall-ilmentatur illi uza l-polza in kwistjoni bhala garanzija fi tlett okkazjonijiet u, cioè, mill-11 ta' Lulju 1996 favur il-Mid-Med Bank Ltd (kopja tad-dokumentazzjoni in sostenn ta' dan hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 2), favur HSBC Bank Malta plc

mit-8 t'Ottubru 2002 sal-5 ta' Gunju 2012 (kopja tad-dokumentazzjoni in sostenn ta' dan hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 3), u favur Banif Bank (Malta) plc mill-1 ta' Jannar 2013 sal 11 ta' Lulju 2013 (kopja tad-dokumentazzjoni in sostenn ta' dan hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 4).

L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi *'a long-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 ammonti li kienu garantiti kienu i) l-*Accidental Death Benefit* fl-ammont ta' Euro 23,421.85 li kien jithallas mis-socjetà esponenti li kieku l-ilmentatur gie nieqes minhabba incident, ii) flimkien mas-*sum assured* li fil-kaz ta' din il-polza kien fl-ammont ta' Euro 35,067.85 (Lm15,055) ghall-ewwel sitt (6) snin tal-polza (minhabba illi l-ilmentatur xtara l-polza bil-*basic sum assured* ghall-ammont ta' Euro 23,421.85 (Lm10,055) u *Additional Temporary Sum Assured* ghall-ammont ta' Euro 11,646 (Lm5,000) ghall-ewwel sitt snin, jew l-ammont ta' Euro 23,421.85 (Lm 10,055) wara li ghaddew l-ewwel sitt snin tal-polza.

Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (hawn anness u immarkat bhala Dok. MSV5) tghid b'mod car illi:

'The ***COMPANY HEREBY AGREES to pay 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 darb'ohra ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 40,525.07. 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.

4. Fit-tielet lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq li 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.

5. Fir-raba' lok, 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 immaniggjat l-*MSV With Profits Fund* fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. Fil-fatt, l-immaniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss 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-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta u, ghalhekk, is-socjetà esponenti zgur li nvestiet b'mod bil-ghaqal bl-intenzjoni illi tottjeni l-ahjar rizultati ghad-detenturi tal-poloz mahruga minnha.

   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 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 in kwistjoni, meta giet mibjugha, 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 u, ghalhekk, ma jistax jinghad mill-ilmentatur illi *'MSV unilateralment irrevediet l-ammont li kien indikat hija stess u naqsitu b'mod sostanzjali'* ghax l-ammont indikat ma kienx garantit izda kienet biss illustrazzjoni u t-tnaqqis minn dak l-ammont indikat kien rizultat tad-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment u tal-fond li tifforma parti minnu din il-polza.

   In oltre, l-ilmentatur ma jistax jikkompara l-profitti tas-socjetà esponenti mar-rizultati tal-polza in kwistjoni izda ried janalizza l-profitti tal-*MSV With*

Profits Fund ghax il-polza in kwistjoni kienet qed tippartecipa fl-*MSV With Profits Fund* u f'xejn iktar.

Is-socjetà esponenti tixtieq izzid ukoll illi l-profitti tas-socjetà esponenti li qed isemmi l-ilmentatur ikunu saru mill-bejgh ta' firxa ta' diversi prodotti u minn investimenti li hija tkun ghamlet u ghalhekk wiehed irid jara l-profitti li saru mill-bejgh ta' prodott bhal dak in kwistjoni u, cioè, limitatament lejn il-profitti tal-*MSV With Profits Fund*.

Irid jinghad ukoll illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu kkreditati 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 iehor imsejjah *Media Release* (kopja ta' uhud minn dawn qed jigu hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV 6 A – N).

Barra l-*Bonus Statements,* waqt id-durata tal-polza, l-ilmentatur ripetutament staqsa lis-socjetà esponenti ghall-informazzjoni dwar il-polza, inkluz dwar il-valur tal-*current Policy Account* jew tal-*estimated cash surrender value* jew tar-*revised illustrative maturity value* tal-polza u din l-informazzjoni inghatat lilu permezz ta' ittra datata 7 ta' Marzu 2000, 6 ta' Jannar 2012, 30 ta' Novembru 2012, 2 ta' Ottubru 2015, 26 t'Awwissu 2016, u 9 ta' Settembru 2016 (kopja tal-ittri huma hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV 7 A – F).

Ghalhekk, l-ilmentatur baqa' juri fiducja fl-investiment minkejja li mis-sena 2012 kien car li l-investiment li ghamel l-ilmentatur ma kienx dak li kien ikkwotat fil-bidu tal-polza.

Il-*Bonus Statements* (Dok. MSV 6 A – N) u l-ittri fuq imsemmija (Dok. MSV 7 A – F) 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 fl-istima tal-polza *de quo* huma *self-explanatory,* l-*Important Notes* annessi

mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll il-*media releases* u fl-ittri fuq imsemmija u mmarkati bhala Dok. MSV 7 A – F, 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.

Barra minn hekk, 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'*.

6. Fil-hames lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghall-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* 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 u, barra minn hekk, il-pandemija tal-COVID-19 kellha impatt kbir fuq l-investimenti tal-Fond li l-polza kienet taghmel parti. Fil-fatt, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 15,110.27 (*gross rate of return* ta' 3.42%) meta wiehed inaqqas il-*maturity value* attwali mill-*investment premium*.

7. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 23612 hija dejjem agixxiet bil-*bona fede* u fl-ahjar interess tal-ilmentatur; is-socjetà esponenti qatt ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; u qatt ma kisret l-ebda obbligi kuntrattwali pattwiti bejn il-partijiet; u, ghalhekk, m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas lill-ilmentatur kumpens

jew interessi 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:

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 imressaq mill-ilmentatur jittratta l-fatt li minkejja li l-bejgh tal-polza ilmentata sar a bazi ta' figuri pprezentati lilu fil-*quotation*, mal-maturità, il-provditur tas-servizz irreveda dan l-istess ammont billi naqqsu b'mod sostanzjali tant li s-somma offruta lilu kienet ferm inqas minn dik indikata fil-mument tal-bejgh. Dan minkejja li l-figuri kkwotati lilu kienu nghataw bil-premessa li l-polza tinzamm sal-maturità u li jithallsu l-ammonti kollha relattivi hekk kif dovuti minnu.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz argumenta li d-dokument li fuqu l-ilmentatur qed jibbaza l-ilment tieghu huwa stima, liema stima kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u, ghalhekk, minhabba li dawn ir-rati kienu wkoll dipendenti fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien, dawn ma kinux garantiti.

Barra minn hekk, tenna wkoll li apparti li l-ilmentatur kien konxju illi l-polza kien fiha element ta' investiment, hu kien diversi drabi, anke fuq talba tieghu stess, infurmat dwar il-*current Policy Account*, l-*estimated cash surrender value*, u r-*revised illustrative maturity value* u, minkejja li mis-sena 2012 kien car li l-investiment ma kienx dak ikkwotat lilu fil-bidu tal-polza, l-ilmentatur xorta wahda baqa' juri fiducja f'dan l-istess investiment.

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

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

Il-Verzjoni tal-ilmentatur

Fix-xhieda[4] tieghu, l-ilmentatur stqarr li gie avvicinat minn rapprezentant tal-provditur tas-servizz, u meta mar, beda jispjegalu li jekk ipoggi l-flus, ikun hemm il-profitti u wara z-zmien jitilghu. Ikkonvincieh u qallu li meta jkollu 52 sena, kien ser jiehu madwar Lm39,000, ekwivalenti ghal €91,000.

Qallu wkoll li la jkollu t-tfal u jkunu jridu jistudjaw, b'dan l-ammont ikollu l-flus biex jghinhom ikomplu fl-istudju taghhom. Minhabba li dak iz-zmien kien ghadu kif kellu tifel, ra din l-offerta bhala opportunità li jinvesti u jkollu *return*.

L-ilmentatur qal li:

'Meta jien kont hemmhekk, tant biex ibieghhuli bdew jghiduli affarijiet sbieh .... Jien ma nifhimx fl-insurance, huma riedu jikkonvincuni.'[5]

B'referenza ghall-*Quotation*[6] u n-numru ta' figuri indikati f'dan l-istess dokument, fosthom, l-*Endowment Basic Sum Assured,* l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus,* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses*, li kienu jammontaw ghal Lm10,055, Lm28,428, u Lm39,088 rispettivament, meta mistoqsi xi spjegazzjoni giet moghtija minn Ivan Filletti, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li bieghlu l-polza, l-ilmentatur stqarr li dan tal-ahhar qallu li meta timmatura l-polza kien ser jiehu dak l-ammont.

Meta mistoqsi dwar jekk waqt il-bejgh tal-polza r-rapprezentant spjegalux ir-riskji li kellha din l-istess polza, l-ilmentatur xehed li la gew spjegati lilu r-riskji, la *disclaimer* u lanqas haga ohra. Mistoqsi jekk kienx jaf li seta' jiehu ammont inqas jew li kienet fid-diskrezzjoni tal-kumpanija kemm seta' jiehu meta timmatura l-polza, hu stqarr li ma kien intqal xejn dwar dan u, li kieku kien jaf b'dawn ir-riskji kollha, ma kienx jinvesti.

Xehed ukoll kif dan l-ahhar, meta beda jara kif il-valur tal-polza kien 'il boghod minn dak imwieghed, kien jitkellem mal-provditur tas-servizz li kontinwament kienu jghidulu biex ma jaghtix kaz tal-figura minhabba li fl-ahhar din tizdied bit-*terminal bonus*. Ammetta li kien ukoll haseb biex jaghmel *surrender* tal-polza,

---

[4] *A fol.* 92
[5] *A fol.* 93
[6] *A fol.* 8

izda qalulu li minhabba xi mizuri min-naha tal-provditur tas-servizz sabiex jipprotegi lid-detenturi tal-poloz l-ohra, jekk kien ser iwaqqaf il-polza, kien ser jitlef minnha u, ghalhekk, baqa' jhallas sal-ahhar pagament.

L-ilmentatur ammetta li hu ma kienx konxju li din il-polza kienet tkoprilu hajtu minhabba li dak iz-zmien, hu digà kellu *life insurances* ohrajn. Il-polza ilmentata riedha ghal skopijiet ta' investiment.

Fl-ahharnett, hu insista li:

'... meta jien kont bilqieghda quddiem ir-rapprezentant taghkom, il-point of sale kien li meta jkolli 52 sena jien niehu dik il-figura. Dik il-figura kienet attraenti. Kieku l-figura kienet €40,000 (kemm offrejtuli li jigu Lm16,000) ma kontx ninvesti, as simple as that. Nghid li matul iz-zmien hemm aktar flus milli investjejt, però, l-ammont mhux kif kont imwieghed.'[7]

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq zewg *affidavits*, wiehed ta' Ivan Filletti, il-persuna li bieghet il-polza ilmentata lill-ilmentatur f'isem il-provditur tas-servizz, u l-iehor ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz.

Fl-*affidavit*[8] tieghu, Filletti stqarr li, bejn l-1988 u l-1997, kien impjegat ma' *Gasan Insurance Agency Limited* ibiegh poloz ta' *Gasan Insurance Limited.*

Stqarr li *Gasan Insurance Agency Limited* kienet ukoll licenzjata bhala *tied insurance intermediary* tal-provditur tas-servizz (jew tal-precedessuri tieghu) u, ghalhekk, meta klijenti kienu jitolbu polza li ma kinitx offruta minn din l-agenzija, hu kien jassistihom sabiex jixtru l-polza minghand il-provditur tas-servizz. Minghand *Gasan* kien jircievi tahrig regolari dwar il-poloz li kien ibiegh, fosthom, l-*Endowment Assurance with Profits Policies*, liema tahrig kien jinkludi l-informazzjoni li kien obbligat jikkomunika lill-klijenti u l-procedura li kellha tigi segwita sabiex tinbiegh polza.

Ivan Filleti xehed kif hu kien assista lill-ilmentatur sabiex jixtri din il-polza ilmentata u ddikjara li kien hemm diskussjonijiet mal-istess ilmentatur biex tigi

[7] *A fol.* 96
[8] *A fol.* 99

mahruga din il-polza, filwaqt li kienu attenti li din tissodisfa dak li ried l-ilmentatur. Stqarr kif f'dan il-kaz kienu gew kompluti zewg *proposal forms* – wahda datata 19 t'Awwissu 1994, u l-ohra datata 24 t'April 1995, u dan minhabba li kien ghadda hafna zmien minn meta giet mimlija l-ewwel wahda u minn meta nharget il-polza u, ghalhekk, f'dan il-kaz, l-ilmentatur kellu hafna zmien biex jahsibha jekk jixtrix il-polza jew le.

Ix-xhud iddikjara li hu kien jaf lill-ilmentatur, anke fuq bazi personali, qabel ma nxtrat il-polza in kwistjoni, u dan minhabba li kien u ghadu *panel beater* awtorizzat ta' *Gasan,* filwaqt li huwa wkoll il-*panel beater* tal-karozza personali tieghu ghal dawn l-ahhar ghoxrin sena. Stqarr li hu u l-ilmentatur jiehdu gost jiskambjaw dwar in-namra li ghandu l-ilmentatur, dik li jibni *model aircrafts* u jbieghhom u, fil-fatt, dejjem kien jolqtu bhala persuna intelligenti hafna.

Ivan Filletti ammetta li mhuwiex realistiku li wiehed jistenna li jiftakar bi precizjoni dak li kien qal lill-ilmentatur hamsa u ghoxrin sena ilu, izda jinsab cert li hu dejjem segwa l-proceduri dwar il-bejgh ta' dawn il-poloz moghtija lilu kemm mill-provditur tas-servizz innifsu kif ukoll minn *Gasan*, filwaqt li dejjem ikkomunika l-informazzjoni kollha mehtiega lill-klijenti tieghu.

Qal li jiftakar li, fost ohrajn, kif kien rikjest, kien jispjega li l-polza kienet tippermetti lill-klijent johrog polza fuq hajtu kif ukoll jaghmel investiment permezz ta' dan l-istess prodott. Jekk eventwalment klijent kien ikun interessat kien, imbaghad, johrog *quotation* ibbazata fuq il-figuri misjuba fir-*rate book* provdut lilu mill-provditur tas-servizz.

Kien jispjega wkoll illi kien hemm is-*sum assured* li tithallas mal-mewt tal-persuna assigurata u li din l-istess somma, li kienet imnizzla kemm fil-*quotation* kif ukoll fil-*policy schedule* moghtija lill-ilmentatur kienet, fil-fatt, garantita; filwaqt illi jinforma li l-polza in kwistjoni setghet tintuza bhala garanzija favur terzi, bhal banek, meta wiehed jiehu self.

Ix-xhud qal li kien jispjega wkoll li, parti mill-*premium* li kien jithallas b'mod regolari, l-*investment premium*, kien jigi investit u li mas-*sum assured* kienu jizdiedu l-*bonuses* li kienu jigu iddikjarati mill-provditur tas-servizz minn zmien ghal zmien skont il-profitti registrati minn dawk l-istess investimenti.

Tenna li fil-*quotation* kienu jinkludu l-*estimated maturity value* li kien jirreferi ghall-parti tal-investiment tal-polza. Iddikjara li kien jichad b'mod car mal-klijenti li kwalunkwe previzjoni tal-valur futur tal-polza tal-assikurazzjoni li kien hemm indikat fil-*quotation* kien garantit, u kien jenfasizza illi dik l-istess previzjoni qed issir fuq il-fatturi maghrufa f'dak il-mument.

Hu kien ghalhekk jinsisti illi l-valur indikat bhala *estimated maturity value* ma kienx garantit u seta' jinbidel fil-futur ghax dan kien jiddependi fuq kif kienu ser imorru l-investimenti fejn gie investit l-*investment premium* u, ghaldaqstant, insista li hu qatt ma iggarantixxa jew wieghed lil xi hadd li xtara l-polza bhal dik ilmentata illi l-ammonti indikati fil-*quotations* kienu ser jithallsu hlief ghas-*sum assured*.

Fl-ahhar nett, Ivan Filletti xehed li minkejja li xogholu kien fis-*sales*, hu qatt ma sforza lil hadd, inkluz lill-ilmentatur, biex jixtri polza tal-assikurazzjoni u jinsab cert illi dejjem ta spjegazzjoni shiha lill-klijenti tieghu dwar il-polza li kienu qed jixtru.

Mill-banda l-ohra, l-*affidavit*[9] ta' Victor Farrugia huwa simili hafna ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment. Apparti l-ispjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza ilmentata, Victor Farrugia enfasizza fuq il-fatt li din l-istess polza intuzat bhala garanzija favur self mill-banek fi tlett okkazjonijiet, filwaqt li insista wkoll li, kemm mill-ilment kif ukoll mix-xhieda tieghu, jirrizulta bic-car illi l-ilmentatur kien konxju tal-fatt li l-polza fiha element ta' investiment.

Victor Farrugia sostna wkoll kif il-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb meta ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment, u dan meta, fil-fatt, il-*gross rate of return* ta' din il-polza meta mill-*maturity value* jitnaqqas l-*investment premium*, jammonta ghal 3.42% li huwa gwadann ta' Euro 15,110.27 ghall-ilmentatur.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta d-diskrepanza kbira bejn l-ammont imwieghed lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh tal-polza u dak eventwalment

---

[9] *A fol.* 107

offrut lilu mal-maturità u, skont l-ilmentatur, dan kawza tan-nuqqas ta' informazzjoni moghtija lilu f'dak il-mument.

L-ilmentatur insista li kien fil-fatt l-ammont imwieghed bhala l-punt principali li kkonvincieh jiehu din l-istess polza hekk kif offruta lilu.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh din il-polza, x'gie mwieghed lill-ilmentatur u x'eventwalment gie offrut lilu mal-maturità.

Fuq kollox, irid jara kif sar il-bejgh ta' dan l-istess prodott u jekk eventwalment dan lahaqx *'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.'*[10]

L-ilmentatur indika lis-Sur Ivan Filletti bhala l-persuna li bieghetlu l-polza. L-Arbitru jinnota izda li, minkejja li l-provditur tas-servizz ressaq l-*affidavit* tas-Sur Filletti, dan ma jinkludix fatti specifici dwar il-bejgh tal-polza in kwistjoni, izda jinkludi biss referenza ghal dak li hu kien rikjest li jaghmel u jispjega lil klijenti prospettivi tieghu.

Indika hu stess li mhuwiex realistiku li wiehed jistenna li jiftakar bi precizjoni x'kien intqal zmien ilu. Ghalkemm iddikjara li jinsab cert li dejjem segwa l-proceduri, ghajr li inkluda referenza ghall-fatt li l-*proposal form* ghal dan il-bejgh giet kompluta darbtejn, u qal li ma kien wieghed xejn garantit dwar il-parti tal-investiment, qal ukoll li hareg stima skont ir-*rate book* li kien tah il-provditur tas-servizz.

Jekk wiehed ihares lejn DOK C[11] jigi innotat li r-rata tal-*bonus* bejn l-1995-98 kienet ta' 6.75% u telghet ghal 7% fl-1999. Ghalhekk wisq probabbli dawn kienu r-rati kkwotati lill-ilmentatur jew qribhom. Min ma jkunx jifhem fl-investimenti, bhall-ilmentatur, l-aktar haga li tidhol f'rasu huma l-figuri li jigu kkwotati lilu.

Kif kellu cans jghid f'okkazjonijiet ohra simili, l-Arbitru jqis li meta jinbieghu dawn il-poloz, wiehed ghandu jkun konservattiv fir-rati li jikkwota ghaliex meta polza tkun ser timmatura wara hafna snin, ix-xenarju jista' jinbidel kompletament u dak li jkun gie kkwotat ma jintlahaqx u l-aspettattivi legittimi li jkunu nbnew fil-

[10] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[11] *A fol.* 18 *et seq*

konsumatur mill-provditur tas-servizz ma jintlahqux. U l-pjani li jkun ghamel min investa jisfaxxaw fix-xejn.

Kif digà saret referenza aktar kmieni, fl-*affidavit* tieghu, Ivan Filletti stqarr li fil-kaz ta' din il-polza, kienu gew kompluti zewg *proposal forms,* wahda datata 19 t'Awwissu 1994 u ohra datata 24 t'April 1995, u dan minhabba li kien ghadda hafna zmien minn meta giet kompluta l-ewwel formola u meta eventwalment inharget il-polza. Indika li, ghalhekk, l-ilmentatur kellu hafna zmien biex jahsibha jekk jixtrix il-polza jew le.

L-Arbitru ma jaqbilx ma' dan ghaliex huwa dejjem l-obbligu tal-provditur tas-servizz, li hu l-espert f'dan il-qasam, li jispjega d-dinamika tal-polza; u jekk wiehed ikun ragonevoli ma jistenniex li xi hadd imhabbat bix-xoghol tieghu u ghaddej bir-rutina ta' hajtu se joqghod jiftakar dettalji (li gieli ghalih ma jkunu jfissru xejn) ta' proposta li tkun saritlu sena qabel. Hemm differenza kbira bejn it-teorija u l-prattika tal-hajja ta' kuljum; u ghal min ikun jahdem f'qasam partikolari jahseb li d-dinja ddur f'dak ic-cirku, filwaqt li ghall-bniedem ordinarju li hajtu tkun f'qasam totalment differenti, li jixtri polza ma tkunx l-aktar haga centrali f'hajtu.

Ghalhekk kien l-obbligu tal-provditur tas-servizz li ma jistriehx fuq dak li jkun intqal sena qabel izda jerga' jispjega bl-aktar mod dettaljat fil-mument li tkun ser tinxtara l-polza. Barra minn hekk, minn sena ghall-ohra, anke l-kwotazzjoni tal-*premium* u tal-*estimated maturity value* setghu jinbidlu.

Bhal kwalunkwe polza ohra tal-assikurazzjoni, *endowment policy* hija mibnija fuq *utmost good faith,* wiehed mill-principji bazici tal-assigurazzjoni. Dan ifisser li z-zewg partijiet ghall-kuntratt ghandhom jagixxu b'mod onest fil-konfront ta' xulxin, u fl-ebda hin ma jizgwidaw lill-parti l-ohra billi jzommu milli jaghtu informazzjoni krucjali u necessarja li hija relevanti ferm ghall-ftehim li jkun qed jintlahaq.

Fix-xhieda tieghu, l-ilmentatur stqarr li:

'... beda jispjegali s-sistema, li npoggi l-flus u jkun hemm profitti u wara z-zmien jitilghu u jkollok is-surrender value, tibda tarah jimmatura. Dan ikkonvincieni u

qalli li meta jkolli 52 sena niehu madwar Lm39,000, ekwivalenti ghal €91,000 ...'.[12]

Qal ukoll li:

'Mistoqsi spjegalix is-salesman waqt il-bejgh tal-polza dwar xi riskji li kellha din il-polza, nghid li la riskji, la disclaimer, la haga u lanqas ohra. Ma hemm xejn; la jien iffirmajt u lanqas tawni biex niffirma. Mistoqsi jekk is-salesman qallix li stajt niehu ammont inqas jew li kienet fid-diskrezzjoni tal-kumpanija kemm niehu meta timmatura, nghid li kieku kien hemm dawn ir-riskji, ma kontx ninvesti. Nghid li le, ma qalli xejn.'[13]

Bejn il-verzjoni li ta r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, li qal li ta spjega kif kien jaghti s-soltu skont l-istruzzjonijiet tal-provditur tas-servizz, u l-verzjoni li ta l-ilmentatur, l-Arbitru jara li l-verzjoni tal-ilmentatur hija aktar verosimili.

Per ezempju, l-ilmentatur lanqas kien jaf li l-polza ilmentata fiha l-element ta' kopertura fuq il-hajja.

Hu stqarr li:

'Qed jinghad li jien kont konxju li xtrajt il-polza li tkopri hajti, nghid li le, ghax jien meta xtrajt il-polza digà kelli life insurances. Is-salesman kien qalli li dan it-tip ta' prodott igorr polza ta' assigurazzjoni ta' Lm10,000. Jien ridtha principalment ghall-investiment.'[14]

L-ilmentatur kien *panel beater*, ma kienx mistenni minnu li jkun jaf kif tahdem *endowment policy.* Li hu cert hu li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien obbligat li jaghti l-informazzjoni kollha, fit-totalità taghha, dwar il-mod kif tahdem din il-polza, u ssir enfasi li l-istimi li kien qed jinghata jistghu ivarjaw bil-kbir kif, fil-fatt, gara.

Evidentement, l-ilmentatur kien qed jafda lill-istess rapprezentant, kemm ghax kienu digà jafu lil xulxin qabel, kif ukoll minhabba li kif qal hu stess *'They were in the driving seat, I was in the back seat. I was the passenger.'*

[12] *A fol.* 92
[13] *A fol.* 94
[14] *A fol.* 95

Ghalhekk, lanqas kien mistenni minnu li joqghod jiccekkja u jivverifika jekk kinitx intqalet lilu l-verità kollha jew le.

L-ilmentatur insista wkoll li l-*point of sale* kien li meta jkollu 52 sena kien ser jiehu l-figura mwieghda, liema figura kienet attraenti hafna.

Kif digà ntqal, l-Arbitru hu konvint li l-aktar haga li tehel ma' mohh min mhux espert fil-qasam huma l-figuri ghax min jinvesti b'dan il-mod l-akbar motivazzjoni li jinvesti tkun is-somma li jkun ser jiehu fl-ahhar tal-polza.

L-Arbitru jifhem il-mod kif tahdem *endowment policy* bhal dik ilmentata hija hekk kif spjega l-provditur tas-servizz fit-twegiba tieghu ghall-ilment kif ukoll permezz tal-*affidavit* ta' Victor Farrugia. Jifhem partikolarment kif, fil-mument tal-bejgh, il-*maturity value* ma seta' qatt kien garantit minhabba li dan jiddependi mir-rati tal-*bonus* applikabbli, liema rati huma wkoll dipendenti fuq l-andament tal-investiment sottostanti. Izda, fl-istess waqt, ihoss li meta tkun qed tinghata stima lil klijent prospettiv, li tigi uzata biss il-kelma *estimated* mhuwiex bizzejjed. Fuq kollox, ghandha tinghata attenzjoni partikolari ghall-mod kif tinghata.

Huwa minnu li l-ilmentatur seta' kien f'pozizzjoni li jifhem li s-somma kkwotata lilu ma kinitx wahda preciza minhabba li din kienet stima, izda zgur qatt ma kien mistenni minnu li jifhem li din setghet tvarja b'mod sostanzjali tant li l-istess stima lanqas tibqa' tingharaf.

Kien proprju l-provditur tas-servizz u r-rapprezentanti tieghu, li huma l-esperti f'dan il-qasam u li jafu l-karatteristici kollha tal-polza, li jkunu konxji tal-fatt li s-somma mwieghda setghet tvarja minhabba li l-kundizzjonijiet tas-suq setghu jinbidlu anke drastikament kif, fil-fatt, gara. Kien biss l-gharfien tal-provditur tas-servizz u r-rapprezentanti tieghu li setghu jimmaginaw tali riskju u, ghalhekk, kellha tintuza d-diligenza kollha fil-mod kif tigi mahduma l-istima, sabiex b'hekk ma tinholoqx aspettattiva fil-klijent li eventwalment ma tigix milhuqa.

Barra minn hekk, l-istess rapprezentant tal-provditur tas-servizz xehed li hu kien hadem l-istima mir-*rate book* li kien mahrug mill-provditur tas-servizz. Ghalhekk, il-provditur tas-servizz huwa responsabbli ghal tali stima li ma kellhiex tkun wahda ambizzjuza biex thajjar lill-konsumatur, imbaghad, tvarja b'mod daqshekk qawwi li xxejjen l-aspettativa legittima li jkun bena l-konsumatur.

Dan ir-*rate book* tal-provditur tas-servizz issemma’ kemm-il darba f’kazi kwazi identici li kellu quddiemu l-Arbitru, u kien qisu l-Bibbja li fuqu kienu jinhadmu l-istimi. Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, f’dan il-kaz, ukoll semma’ li l-istima inhadmet skont dan ir-*rate book* tal-kumpanija assikuratrici.

L-Arbitru ma jhossx li sar xi ingann jew xi manigg b’qerq mill-kumpanija assikuratrici, izda kienet responsabbli ghal nuqqas ta’ informazzjoni utli li setghet twassal biex l-ilmentatur ma jiehux il-polza kif xehed l-ilmentatur innifsu.

L-informazzjoni li tinghata trid tkun shiha u l-enfasi ghandha tkun fuq dawk l-*areas* fejn normalment imissu fil-laham il-haj tal-konsumatur, jigifieri, fuq l-ammonti li jistenna li jiehu mal-maturità.

Ghalkemm dawn il-poloz fihom element ta’ investiment, xorta wahda l-assikurazzjoni u l-assikurat huma reciprokament marbutin bl-obbligu tal-oghla *bona fede,* u n-nuqqas ta’ informazzjoni importanti ixxellef sew dan il-principju. Sew jekk in-nuqqas jigi min-naha tal-assikurat u sew jekk jigi min-naha tal-provditur tas-servizz.

F’dan il-kaz, l-Arbitru jhoss li l-aspettattiva legittima tal-konsumatur li giet mibnija lilu waqt il-bejgh ma ntlahqitx.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija f’din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu, u ragonevoli, u ser jilqghu sakemm dan huwa kompatibbli ma’ din id-decizjoni.

Kumpens

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi legittimi u ragonevoli tal-ilmentatur ma gewx milhuqa.[15] L-ilmentatur, li fil-mument tal-bejgh kien ghadu kif kellu tifel, ra l-prodott offrut lilu bhala opportunità sabiex mal-maturità, bis-somma li eventwalment kien minghalih ser jircievi, jkun jista’ jghin lil uliedu jkomplu bl-istudji taghhom.

Minkejja li l-ilmentatur indika li l-flus imhallsa f’dawn il-hamsa u ghoxrin sena seta’ jinvestihom fil-kumpanija tieghu stess, ma giet ipprezentata l-ebda prova

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

ta' x'investiment alternattiv dan seta' kellu u, fuq kollox, x'kien ezattament dan l-hekk meqjus *opportunity loss*.

Huwa difficli li l-Arbitru jasal ghal xi somma preciza bhala kumpens, izda f'dawn ic-cirkostanzi, minhabba li gie moghti din il-fakultà, ser juza d-diskrezzjoni tieghu li trid tkun ibbazata fuq il-gustizzja ekwitattiva u skont ic-cirkostanzi partikolari tal-kaz. Finalment, irid jaghmel gustizzja mal-partijiet.

L-Arbitru hares lejn l-andament tal-polza u ra li r-rendiment taghha kien ta' ftit iktar minn tlieta fil-mija.[16] Minkejja li dan ma kienx rendiment qawwi, l-Arbitru qies ic-cirkostanzi kollha, fosthom: il-fatt li l-polza kienet mezz ta' tfaddil fejn l-ilmentatur seta' jhallas ammont kull sena u mhux somma totali f'daqqa; li l-istess ilmentatur ghamel uzu minn beneficcji ohrajn taht il-polza meta uza din il-polza bhala garanzija favur self mill-banek ghal diversi drabi.

Ghalhekk, dan ma kienx ritorn daqstant hazin u dawn il-fatturi kollha ghandhom jigu kkunsidrati ghaliex rendew beneficcju lill-ilmentatur. Anke kellu assikurazzjoni fuq il-hajja.

Meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz hekk kif imsemmija, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentatur hija ta' €5,268 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, mitejn u tmienja u sittin ewro (€5,268) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €40,525.07[17] u, ghalhekk, thallsu s-somma kumplessiva ta' €45,793.07.

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

[16] *A fol.* 35
[17] *A fol.* 18