Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 092/2020

CP (l-ilmentatrici)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tat-23 ta' Marzu 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentatrici tissottometti li hamsa u ghoxrin sena ilu ghamlet polza tal-assikurazzjoni fejn kienet thallas Lm100 fis-sena. Dak iz-zmien, kien gie mwieghed lilha li wara li jghaddi z-zmien, kellha tiehu Lm8,285.43.

Izda, permezz ta' ittra mibghuta mill-provditur tas-servizz giet imbaghad infurmata li kienet ser tiehu biss is-somma ta' €8,465.65.

Hi sostniet li hi dejjem hallset is-somma dovuta minnha fis-sena u qed tistenna li tiehu lura dak li gie mwieghed lilha hekk kif anke hemm imnizzel fil-polza stess.

Ghaldaqstant, l-ilmentatrici qed titlob is-somma ta' €19,299.86 (Lm8,285.43) li giet imwieghda lilha meta xtrat il-polza.

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

---

[1] *A fol.* 4

[2] *A fol.* 19

Illi t-talbiet tal-ilmentatrici 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-ilmentatrici illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Endowment Assurance with Profits including accidental death benefit, catastrophic injury benefit, severe injury benefit, moderate injury benefit and funeral expenses benefit* bin-numru 24723 mahruga f'isem l-ilmentatrici, ma kinetx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien allegatament indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatrici qieghda titlob lill-Onorabbli Arbitru jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas is-somma ta' Euro 19,299.89 jew Lm8,285.43 fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

   F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi t-talbiet tal-ilmentatrici huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, stante illi s-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentatrici ma sofriet l-ebda danni u ghalhekk m'hija dovuta l-ebda kumpens a favur taghha ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati aktar 'l isfel f'din ir-risposta u li fil-maggor parti taghhom digà gew ikkomunikati fid-dettal lill-ilmentatrici permezz tat-twegibiet bil-miktub li nghataw mi-socjetà esponenti fis-27 t'Awwissu 2020 (kopja ta' din l-ittra giet ipprezentata mill-ilmentatrici mal-ilment taghha).

2. Fit-tieni lok, l-ilmentatrici trid tippova dak li qed tallega fl-ilment taghha (kif ukoll fl-ittra taghha lis-socjetà esponenti datata t-12 t'Awwissu 2020 – kopja ta' liema giet ipprezentata mill-ilmentatrici mal-ilment taghha) li kienet qaltilha u weghditha s-*sales representative,* Graziella Farrugia, li wara 25 sena, hi kienet ser tiehu l-ammont ta' Euro 19,299.86 (Lm8,285.43). Li tista' tghid is-socjetà esponenti hija li l-figuri indikati fl-istima tas-socjetà esponenti datata l-5 t'Awwissu 1995, li giet ipprezentatata mill-ilmentatrici mal-ilment taghha, huma ibbazati biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatrici xtrat il-polza *de quo* u, ghalhekk, ma jista' jkun qatt li s-*sales representative* weghdet xi somma lill-ilmentatrici kif qed tallega fl-ilment taghha. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatrici, allura,

jfisser li l-'*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus*' u l-'*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminaal Bonuses* ***(if any)'*** (emfasi mizjud) 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-ilmentatrici tavvanta l-pretensjonijiet infondati taghha.

Il-kwotazzjoni li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatrici fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata 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 dak iz-zmien. Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investiment kien hafna aktar 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 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 li thallas l-*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 tal-5 t'Awwissu 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 14,036.27 (Lm6,025.77) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 19,229.86 (Lm8,285.43).

Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 4,884.70 (Lm2,097). 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 tal-5 t'Awwissu 1995, dak ta' Euro 14,036.27 (Lm6,025.77) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 19,299.86 (Lm8,285.43)? Jirrizulta li l-ilmentatrici ibbazat t-talba taghha fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fl-istima tal-5 t'Awwissu 1995.

Irid jinghad illi ma kienx obbligatorju illi jigu iddikjarati *reversionary bonuses* u ghalhekk dak li kien hemm indikat fl-istima tal-5 t'Awwissu 1995 bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit, izda wiehed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jigi iddikjarat mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jigi ddikjarat sabiex wiehed ikun jista' jkun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena. Fil-fatt, fil-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni (li giet ukollipprezentata mill-ilmentatrici mal-ilment taghha), fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi

*"In respect of each premium paid, Lm92.48 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **__may__** be declared by the Company from time to time."*

Dan ikompli juri illi l-ilmentatrici kienet infurmata 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 tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 5,385.51, 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 kontrattwali 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 8,724.95 (inkluz il-*bonus* finali) u mhux kif indikat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha li l-*maturity value* kien jammonta ghal Euro 8,465.65.

B'referenza ghal dak li tghid l-ilmentatrici fl-ilment taghha illi hija dejjem hallset Lm100 fis-sena, is-socjetà esponenti tigbed l-attenzjoni ghall-fatt li

originarjament (hekk kfi indikat fil-*policy schedule*), il-*premium* annwali kien jammonta ghal Lm108.40 li kien jinkludi Lm2.10 ghall-*Accidental Death Benefit* u Lm6.30 ghall-*Catastrophic, Severe & Moderate Injury Benefits.* F'Awwissu tas-sena 1999, l-ilmentatrici ghamlet rikjesta (kopja ta' liema qieghda tigi hawn annessa bhala Dok. MSV1) biex issir alterazzjoni fil-polza taghha b'effett mill-1 ta' Settembru 1999 biex mill-*premium* annwali jitnaqqas l-ammont ta' Lm6.30 fuq imsemmi. B'dana illi b'effett mill-1 ta' Settembru 1999, il-*premium* annwali mhallas mill-ilmentatrici beda jammonta ghal Lm102.10.

3. Fit-tielet lok, 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, l-fond illi taghmel parti minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-polza taghha** li illum jaqbzu it-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollu tal-polza. Dan qed jinghad ghax l-amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investimenti huwa taht skrutinju mhux biss tal-Bord, 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-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 ic-caqliq fis-suq.** Minkejja dan, xorta wahda **hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigu investiti il-*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 fil-konfront tal-ilmentatrici ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatrici mgharrfa 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-ilmentatrici ta' kull sena (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kin ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes,* u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*. Il-*"Bonus Statements"* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatrici kellha tkun konxja bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. L-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena kif ukoll il-*media releases* jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq il-prestazzjoni tal-investimenti, u ghalhekk l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

4. Fir-rabà lok, 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 caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u ta' assi ohrajn illi gewwa fihom jinvesti l-*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-ilmentatrici bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti mis-*sales representative,* kuntrarju ghal dak li tallega l-ilmentatrici fl-ilment taghha.

   Fil-fatt, l-ilmentatrici kienet konxja mill-bidu nett illi l-polza in kwistjoni kienet investiment ghax hi stess indikat hekk waqt il-mili tal-*proposal form* (li giet ukoll ipprezentata mill-ilmentatrici mal-ilment taghha). 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 l-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 jitnaqqsu l-*premiums* li thallsu mill-*maturity value* jammonta ghal 2.83% u, cioè, l-ilmentatrici ghamlet gwadann ta' Euro 2,779.20. Il-*gross rate of return* tal-polza in kwistjoni meta jitnaqqsu l-*investment premiums* li thallsu mill-*maturity value* jammonta ghal 3.53% u, cioè, l-ilmentatrici ghamlet gwadann ta' Euro 3,339.45.**

5. Fil-hames lok, id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed tippretendi li tircievi l-ilmentatrici 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-ilmentatrici taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatrici.

6. Fis-sitt lok, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha wkoll **tkopri r-riskju tal-mewt** tal-ilmentatrici matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, **liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici** fl-ilment taghha. 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 4,884.70 (Lm2,097).**

   Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni jghid b'mod car illi

   *"The **<u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)</u>*** (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."

Kopja tal-polza qed tigi hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV2. 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 8,724.95. 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 ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

7. Illi fis-seba' lok, 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'Awwissu tas-sena 1995. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatrici gie ipprezentata bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provediment 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-ilmentatrici stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludu diversi drittijiet, fosthom id-dritt li tahsibha mill-gdid u jekk tkun tixtieq, terga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta tinghata 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-ilmentatrici m'ezercitat l-ebda dritt ikkomunikat lilha f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtet minn jeddha bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentatrici li qed jigi mmarkat bhala Dok. MSV3.

8. Fl-ahhar lok, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 24723 ma kienet inadempjenti, u ghalhekk ghandha tkun ordnata sabiex thallas biss l-ammont attwali tal-*maturity value* (u mhux l-ammont tal-istimi) u wisq aktar, m'ghandha thallas ebda spejjez ta' din il-procedura li saret

inutilment mill-ilmentatrici, 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-ilmentatrici jittratta l-fatt li fil-mument tal-bejgh tal-polza, giet imwieghda li mal-maturità tal-polza, kienet ser tiehu s-somma ta' Lm8,285.43 izda, eventwalment, giet offruta ammont ferm anqas, u dan minkejja li hi dejjem hallset is-somma annwali dovuta minnha.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz issottometta li, kif digà giet komunikat lill-ilmentatrici innifisha f'korrispondenza precedenti, il-figuri kwotati mill-ilmentatrici li hi qed tallega li gew imwieghda lilha, kienu stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh applikabbli dak iz-zmien. Dawn kienu ibbazati fuq *bonus rates* li kienu dipendenti fuq il-prestazzjoni tal-investiment sottostanti u ghaldaqstant affettwati mill-kundizzjoni u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien.

Barra minn hekk, sostna wkoll li l-ilmentatrici kienet, mill-bidu nett, konxja tal-fatt li l-polza in kwistjoni kienet investiment minhabba li hi stess li indikat dan waqt il-mili tal-*proposal form*.

L-ilmentatrici qed tressaq l-ilment a bazi tal-fatt li, fil-mument tal-bjegh tal-polza, gew mibnija certu aspettattivi li izda, fid-data tal-maturità ma ntlahqux. Dan meta, partikolarment, dak iz-zmien kienet tahdem biss fuq bazi *part-time*, ma setghetx thallas hafna biex, eventwalment, hekk kif intqal lilha, mal-pensjoni tircievi somma tajba.

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

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

Il-Verzjoni tal-Ilmentatrici

Fix-xhieda[4] taghha, l-ilmentatrici stqarret li, hamsa u ghoxrin sena ilu, waqt li kienet il-bank, kien hemm segretarja staqsietha jekk tahdimx, u wara li qaltilha li tahdem fuq bazi *part-time*, hajritha biex tibda tfaddal. Qaltilha li ghadha zghira, u hekk, mal-pensjoni jkollha somma biex tghix ahjar. Dak il-hin, l-ilmentatrici ammettiet maghha li ma setghetx thallas hafna, izda r-rapprezentanta tal-bank insistiet li Lm100 fis-sena tkun tista' taffordjahom u hekk f'ghoxrin sena tkun hallset Lm2,000 u, mbaghad, tiehu Lm5,000. Qaltilha ukoll li jekk taghmilha ghal hamsa u ghoxrin sena, tkun hallset Lm2,500 u tircievi Lm8,000.

L-ilmentatrici sostniet li ghamlitha cara li Lm100 biss setghet thallas ghax ma tkunx taf x'jista' jinqala'. Ir-rapprezentanta tal-bank accertatha li dawn huma *safe* u li hemm il-*Middlesea* imdahhal maghhom u li ma kellhiex ghax tibza'.

L-ilmentatrici qalet li skola ma tafx, u minkejja li ghamlet il-Primarja u s-Sekondarja, kienet tfalli hafna ghax kienet tghin lin-nanna taghha li kienet mara kbira fl-età.

Ziedet tissottometti li r-rapprezentanta tal-bank qatt ma qaltilha li jista' jigri xi haga u ma tihux dawn il-flus. Il-beneficcji dehru tajbin, fejn qaltilha ukoll li jekk tigi nieqsa anke wara sena, zewgha kien jiehu s-somma ta' Lm2,500.

L-ilmentatrici xehdet li:

"... ma nafx naqra bl-Ingliz. Hi tatni kuntratt u ghandi kollox miktub u ghandi miktub li niehu Lm8,285.43 meta timmatura u issa immaturat fil-21 t'Awwissu."[5]

Meta, fil-kontroezami taghha, inghad li hi kienet taf li l-polza ilmentata kienet mezz ta' investiment, l-ilmentatrici stqarret li kien intqal lilha li dan kien investiment biex meta taghlaq il-61 sena u timmatura l-polza, hi tiehu s-somma ta' Lm8,285.43.

---

[4] *A fol.* 37
[5] *A fol.* 38

Ghalkemm il-*quotation* moghtija lill-ilmentatrici tinkludi tliet figuri: Lm2,097, Lm6,025.77, u Lm8,285.43, hi qalet li kienet din l-ahhar figura li dejjem giet imwieghda lilha mir-rapprezentanta tal-bank filwat li stqarret li:

"Mistoqsija jekk spjegatlix li dawn huma 'estimated', stima, u mhux garantiti, nghid li tal-Lm2,000 spjegathieli li jekk nigi nieqsa tinghata lir-ragel din is-somma. Fuq il-figura tas-Lm6,000 ma qaltli xejn; qaltli fuq tal-Lm2,000 u jien ghamilt il-polza daqskemm heggitni hi meta qaltli li mal-pensjoni niehu Lm8,000."[6]

L-ilmentatrici qalet ukoll li kienet tircievi l-i*statements* minghand il-provditur tas-servizz u gieli, minhabba li ma tifhem xejn, cemplet tistaqsi dwar dawn l-istess *statements*; izda kulma kienu jghidulha kien li dak *statement* tas-sena kif qeghdin, u qatt ma dahlu f'dettalji rigward il-*bonus,* kif dan l-istess *bonus* kien jahdem u li ma kienx garantit. Qalet li kienu jghidulha li ser tircievi *statement* kull sena u meta kienet eventwalment tircevih, kienet taghmlu mal-ohrajn ghax ma tifhimx.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq zewg *affdavits*, wiehed ta' Graziella Perrone, rapprezentanta tal-*Bank of Valletta p.l.c.*, u ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz.

Fl-*affidavit* taghha, Graziella Perrone, li illum tahdem bhala *Relationship Manager* mal-*Bank of Valletta p.l.c.,* qalet li kienet tbiegh il-*life policies* bejn is-sena 1995 u 1996 mill-fergha ta' Hal Qormi meta kien ghadha tokkupa l-kariga ta' *clerk*.

Hi stqarret li minkejja li giet mistoqsija mill-provditur tas-servizz dwar il-bejgh tal-polza ilmentata lill-ilmentatrici, hi ma tiftakarx min kienet din tal-ahhar ghax ghaddew hamsa u ghoxrin sena u anke minhabba li hi kienet tiltaqa' ma' hafna nies. Ghaldaqstant, ix-xhud iddikjarat li permezz tal-*affidavit* sottomess, hi ser taghti informazzjoni dwar il-polza in kwistjoni abbazi tad-dokumenti annessi mal-ilment kif ukoll id-dokumenti li hemm fil-*file* provdut lilha mill-provditur tas-servizz, kif ukoll informazzjoni dwar kif kienet tahdem u l-process li kienet

[6] *A fol.* 38

issegwi kull darba li kienet tbiegh polza mahruga mill-istess provditur tas-servizz.

Hi qalet li dejjem bieghet il-polza mill-fergha tal-bank u qatt ma kienet tmur fir-residenza tal-klijenti. Kull darba li kienet tigi avvicinata minn xi klijent li kien ikun interessat jixtri polza tal-provditur tas-servizz, kienet tohrog *quotation,* bhal dik tal-ilmentatrici annessa mal-ilment, permezz ta' sistema awtomatika li kellha, fejn kienet iddahhal id-data tat-twelid tal-applikant, kemm lest li jhallas *premium* u d-durata tal-polza. Sahqet illi l-figuri kkwotati fil-*quotation* annessa mal-ilment, kienu jigu mahduma a bazi ta' rata tal-*bonus* li kienet applikabbli dak iz-zmien, liema rata kienet ibbazata fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Ghall-fini ta' *proposal form*, kienu mbaghad jitolbu anke dettalji ohra, fosthom, dawk relatati mas-sahha.

Ix-xhud qalet li hi ma kienet fl-ebda mument timponi xejn fuq il-klijent u lanqas kienet taghmel xi tip ta' pressjoni, u kienet dejjem taghti cans lill-klijent jahsibha sew. Qalet ukoll li kienet tispjega l-polza fid-dettall, kienet tkun kawta hafna u metikoluza fi kliemha, fejn kienet taghmel kollox kif suppost a bazi tat-tahrig li kienet tircievi. Kompliet billi ikkonfermat li kienet tispjega sew kif jahdem il-prodott, li l-unika somma garantita kienet is-*sum assured* u li l-ebda ammont iehor ma kien garantit. Fir-rigward tas-*sum assured*, kienet tispjega wkoll illi li kieku d-detentur tal-polza kellu jigi nieqes malli jhallas l-ewwel *premium*, l-eredi tieghu xorta wahda kienu jkunu intitolati ghas-*sum assured* kollu. Barra minn hekk, kienet tispjega ukoll li l-polza kienet ser tkun ghall-perjodu ta' certu snin u, ghalhekk, wiehed ma jkunx jaqbillu jwaqqaf il-polza qabel ma timmatura ghax jitlef il-flus.

Xehdet ukoll dwar kif kienet tispjega li l-*premiums* imhallsa mill-klijent kienu ser jigu investiti mill-provditur tas-servizz, fejn dan tal-ahhar seta' imbaghad kull sena jiddikjara *bonuses* li kienu jiddependu fuq il-profitti li jkunu saru, u liema *bonuses* setghu jitilghu kif ukoll jinzlu, kif fil-fatt gara.

Qalet ukoll kif fil-*quotations* mahruga kienet taghti biss indikazzjoni u mhux garanzija dwar x'kien ser ikun il-*maturity value including reversionary and terminal bonus* u, fil-fatt, kien ghalhekk li kienu juzaw il-kelma *estimated* hdejn il-kliem *maturity value*. Dan kien kollu spjegat flimkien mal-fatt li huma kienu ser jircievu wkoll dak l-ammont li l-provditur tas-servizz ikun iddikjara bhala

bonuses tul il-perjodu tal-polza. Kienet tispjega wkoll li jekk wiehed ihalli l-polza sal-ahhar data tal-maturità taghha seta' jircievi wkoll *terminal bonus,* filwaqt li, fl-ahhar mill-ahhar, is-somma li detentur tal-polza kien jircievi ma kinitx tkun taxxabbli.

Fl-ahhar nett, ix-xhud ikkonfermat li l-kitba fuq il-*proposal form* tal-ilmentatrici hija taghha, u li hawn tkun qrat il-mistoqsijiet kollha lilha u tikteb dak li tkun irrispondietha. Kienet, imbaghad, tghaddi lill-klijenti, bhalma ghaddiet lill-ilmentatrici, l-Avviz Statutorju fejn anke tispjegalhom li kellhom 15-il gurnata biex jahsbuha u, jekk jixtiequ jergghu lura min-negozju, setghu jaghtu avviz ta' kancellament u jiehdu lura l-*premium* li jkunu digà hallsu.

Stqarret li d-dokumentazzjoni kollha kienet tghaddi ghand il-provditur tas-servizz fejn eventwalment dan tal-ahhar jiddeciedi jekk tinharigx il-polza jew le; u f'kaz li tinhareg, kienu jikkuntattjaw lill-klijenti sabiex jigbruha mill-fergha tal-bank.

Mill-banda l-ohra, il-kontenut tal-*affidavit*[7] sottomess minn Victor Farrugia, huwa simili ghat-twegiba ghall-ilment ipprezentata lill-Arbitru mill-provditur tas-servizz. Dan, fil-maggor parti tieghu, jaghti spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza ilmentata u xi beneficcji addizzjonali li l-ilmentatrici kellha fuq il-polza.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment hu dwar l-informazzjoni, jew in-nuqqas taghha moghtija lill-ilmentatrici fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni u l-eventwali aspettattivi mibnija minnha a bazi ta' dan kollu. L-ilmentatrici tistqarr li hi giet imwieghda somma partikolari u ma giet fl-ebda hin infurmata li seta' jkun hemm xi raguni li din l-istess somma ma tinghatax lilha.

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

Il-provditur tas-servizz ipprezenta x-xhieda ta' Victor Farrugia u Graziella Perrone, izda x-xhieda taghhom hija wahda generali u mhux specifika ghall-bejgh ta' din il-polza ilmentatata lill-ilmentatrici. Minkejja li Graziella Perrone

[7] *A fol.* 45

ikkonfermat li mid-dokumenti pprezentati kienet hi li bieghet din il-polza, sostniet ukoll li minhabba li ghadda hafna zmien, ma tiftakarx min kienet l-ilmentatrici; u l-ispjega li tat kienet b'mod generali kif kienet tahdem hi u l-process li kienet issegwi kull darba li kienet tbiegh polza tal-provditur tas-servizz. Ma setghet tghid xejn dwar il-fatti specifici tal-kaz in kwistjoni.

Dan ghalhekk ifisser li fir-rigward tal-bejgh specifiku ta' din il-polza, l-Arbitru m'ghandu l-ebda verzjoni ohra ghajr dik tal-ilmentatrici u d-dokumenti relevanti li gew sottomessi. Però, l-Arbitru ta piz ukoll ix-xhieda tal-provditur tas-servizz li finalment ghenitu wkoll biex jasal ghal kumpens xieraq. Imma dwar it-tranzazzjoni tal-bejgh jibqalu l-verzjoni tal-ilmentatrici.

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici stqarret li waqt li kienet il-bank, rapprezentanta tal-istess bank hajritha sabiex tibda tfaddal sabiex mal-pensjoni jkollha somma li tghinha tghix ahjar. Qaltilha li setghet thallas somma zghira li taffordja fis-sena u semmitilha l-ammonti li eventwalment kienet ser tiehu jekk taghmel il-polza ghal perjodu ta' ghoxrin sena jew inkella ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena.

L-ilmentatrici stqarret li r-rapprezentanta tal-bank qaltilha:

"... li huma safe u li hemm il-Middlesea mdahhlin maghhom u li ma kellix biza' minnha."[8]

Sostniet li qatt ma qaltilha li jista' jigri xi haga u ma tihux il-flus filwaqt li qaltilha wkoll li jekk tigi nieqsa, anke wara sena, zewgha jiehu s-somma ta' Lm2,500. Qalet li dawn il-beneficcji dehru tajbin u wara li heggitha hafna, iddecidiet li taghmilha. Hi kienet tahdem fuq bazi *part-time*.

Indikat ukoll li:

"Hi tatni kuntratt u ghandi kollox miktub u ghandi miktub li niehu Lm8,285.43, meta timmatura ..."[9]

Id-dokument moghti lill-ilmentatrici u dak li hi qed tirreferi ghalih bhala l-kuntratt moghti lilha dak il-hin, huwa precizament il-*Bancassurance*

---

[8] *A fol.* 37
[9] *A fol.* 38

Quotation[10] li jinkludi dettalji personali tal-ilmentatrici, it-tip ta' polza, il-perjodu ta' zmien, il-*premium* annwali li kellu jithallas u t-total ta' *premia* li kellhom jithallsu Dan jinkludi wkoll s-*Sum Assured*, jigifieri dik is-somma li l-ilmentatrici qalet li giet spjegata lilha bhala dik li zewgha jiehu f'kaz li hi tmut, kif ukoll l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus,* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus (if any)*.

Dan l-istess dokument jindika wkoll li:

"This illustration is subject to a satisfactory completed Proposal Form, and the company's usual underwriting procedure. Error and Omissions Excluded."

Minkejja li l-provditur tas-servizz isostni li l-kwotazzjoni moghtija lill-ilmentatrici kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien, u li l-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *Estimated Maturity Values* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien, ma giet inkluza l-ebda klawsola ohra f'din l-istess *quotation* li tindika li l-figuri kkwotati huma suggetti ghal dan kollu.

Mhux talli hekk, izda, ir-rapprezentanta tal-bank ghazlet li tinkludi b'kitba bl-idejn ir-rata ta' 6.75% hdejn l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* li kien jammonta ghal Lm6,025.77. Kif anke gie indikat lill-ilmentatrici innifisha fir-risposta[11] ghall-ilment lill-provditur tas-servizz, jirrizulta li din kienet ir-rata tal-*bonus* applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza, precizament, bejn l-1995 u l-1998. Dan kellu jigi spjegat lill-ilmentatrici b'mod li setghet tifhem dan kollu. Barra minn hekk, jidher li r-rata ta' 6.75% imweghda lill-ilmentatrici kienet wahda ftit ambizzjuza meta wiehed iqis li l-polza kienet ghal 25 sena u, fuq perjodu daqstant twil dan il-percentagg seta' jvarja ghax il-kundizzjonijiet tas-suq kien mistenni li f'xi waqt jistghu jinbidlu meta wiehed iqis il-perjodu daqshekk twil biex timmatura l-polza.

F'din l-istess *quotation*, tnizzlet ukoll ir-rata ta' 2.5% bil-kliem *"after 10th year"*, hdejn l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus (if any)* li kien jammonta ghas-somma ta' Lm8,285.43. Minkejja li l-istess titlu jindika l-kliem *'if any'* b'referenza ghat-*terminal bonus*, minhabba li dan mhuwiex garantit u hu fid-diskrezzjoni tal-assikuratur jekk jigix applikat dan il-

[10] *A fol.* 15
[11] *A fol.* 8

bonus jew le, ir-rapprezentanta tal-bank ukoll ghazlet li tinkludi din ir-rata fil-*quotation* moghtija lill-ilmentatrici.

A bazi ta' dak li ntqal lilha, l-ilmentatrici kienet tal-fehma li s-somma li hi kellha tircievi mal-maturità tal-polza kienet dik ta' Lm8,285.43 u, fil-fatt, lanqas kienet taf is-somma ta' Lm6,025.77 x'kienet tirrapprezenta.

Hi stqarret li:

"... nghid li tal-Lm2,000 spjegathieli li jekk nigi nieqsa tinghata lir-ragel din is-somma. Fuq il-figura tas-Lm6,000 ma qaltli xejn; qaltli fuq tal-Lm2,000 u jien ghamilt il-polza daqskemm heggittni hi meta qaltli li mal-pensjoni niehu Lm8,000."[12]

Qatt ma jirrizulta li gie indikat lilha li dawn il-figuri kkwotati kienu stima, wisq anqas kemm hi kienet taf id-differenza bejn dawn il-figuri ikkwotati.

L-Arbitru jifhem li *endowment policy* bhal dik mibjugha lill-ilmentatrici tahdem hekk kif spjegat mill-provditur tas-servizz fit-twegiba ghall-ilment u minn Victor Farrugia fl-*affidavit* tieghu, u mhu fl-ebda hin jiddeciedi mod iehor.

Il-provditur tas-servizz jghid li l-ilmentatrici qed tibbaza t-talba taghha fuq l-oghla *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*, izda kienet proprju r-rapprezentanta tal-bank li ibbazat il-bejgh ta' din il-polza fuq l-oghla figura.

L-Arbitru jinnota wkoll li minkejja li giet uzata l-kelma *estimated,* u anke gew inkluzi r-rati ta' qligh applikabbli dak iz-zmien, l-ilmentatrici ma giet fl-ebda hin infurmata li qed tintuza l-kelma *estimated* u li r-rati jistghu ivarjaw anke b'mod sostanzjali matul is-snin. L-ilmentatrici ma giet fl-ebda hin moghtija spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem din il-polza. Hi insistiet li fl-ebda hin ma ntqal lilha li seta' jigri xi haga u ma tihux dawn il-flus imwieghda.

L-ilmentatrici ma kinitx persuna intiza fil-qasam tal-assikurazzjoni u, ghaldaqstant, ma kienet bl-ebda mod mistennija li mill-informazzjoni limitata mghoddija lilha mir-rapprezentanta tal-bank tifhem il-mod kif ezattament tahdem din il-polza. Fuq kollox, kif anke stqarret hi stess, ma kinitx taf taqra bl-Ingliz u, ghaldaqstant, fin-nuqqas ta' informazzjoni moghtija lilha, ma kienx

[12] *A fol.* 38

mistenni minnha mod iehor, ghajr li tibbaza d-decizjoni taghha fuq il-figuri kkwotati lilha.

Dak iz-zmien, l-ilmentatrici kienet tahdem fuq bazi *part-time* u mid-dhul limitat li kellha, rat li l-offerta li kienet qed issir lilha kienet attraenti. Hi kien minghaliha li qieghda sempliciment tfaddal a bazi ta' dak li qaltilha r-rapprezentanta – *"... qaltli li jekk naghmilha ghal 25 sena niehu Lm8,000 u qaltli kulma nkun hallast Lm2,500."*[13]

F'dan ir-rigward, il-provditur tas-servizz isostni li l-ilmentatrici kienet konxja mill-bidu nett illi l-polza kienet investiment ghax hi stess indikat hekk waqt il-mili tal-*proposal form*. Dan b'referenza ghall-fatt li fil-*proposal form*, taht is-sezzjoni *"Reason/s for policy/ies"* hemm indikat il-kelma *"Investment".*[14]

Ghal dan, l-ilmentatrici qalet li:

"Qed jinghad li jien kont naf li din il-polza kienet mezz ta' investiment, nghid li qaltli li dan investiment biex meta naghlaq il-61, timmatura din il-polza u jkolli din il-polza maghhom u niehu Lm8,285.43."[15]

A bazi ta' dak li ntqal waqt il-bejgh, ghall-ilmentatrici dan kien investiment ghax kienet ser thallas ammont u mal-maturità tiehu ammont oghla. Fuq kollox, l-Arbitru ghandu d-dubji tieghu kemm, fil-mument li giet kompluta l-*proposal form,* kienet l-ilmentatrici li indikat il-kelma *'Investment'* bhala r-raguni ghalfejn qed tixtri din il-polza. L-ilmentatrici ma kinitx taf taqra bl-Ingliz u, allura, certament li hi irrispondiet il-mistoqsijiet li gew mistoqsija lilha ghall-fini ta' *proposal* form.

Ghar-ragunijiet 'il fuq moghtija, l-Arbitru huwa moralment konvint li r-rapprezentanta tal-bank kienet qed tipprova tbiegh il-polza lill-ilmentatrici a bazi tal-figuri kkwotati fil-*Bancassurance Quotation*. Fuq kollox, ihoss li gew imnizzla r-rati tal-*bonuses* sabiex l-offerta tidher aktar vantaggjuza.

Dawn ir-rati kkwotati, partikolarment dik ta' 6.75% b'referenza ghar-*reversionary bonus,* ma giet fl-ebda hin ikkwalifikata bhal, perezempju, billi tigi imnizzla s-sena ta' meta din kienet applikabbli biex forsi l-ilmentatrici setghet

[13] *A fol.* 37
[14] *A fol.* 14
[15] *A fol.* 38

tkun f'pozizzjoni li tifhem li dik kienet biss applikabbli dak iz-zmien u, fuq kollox, li din setghet tvarja. Barra minn hekk, ma kienx ragonevolment mistenni minnha li tifhem li ntuzat il-kelma *estimated* ghax ir-rata ta' 6.75% ikkwotata ma kinitx garantita.

L-ilmentatrici kellha d-dritt li tinghata spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem din il-polza. Fl-ebda hin ma rrizulta li dan attwalment sehh. Fi ftit kliem, l-ilmentatrici kellha tinghata spjegazzjoni li mill-ammont li hi thallas kien ser jigi mnaqqas ammont li jkopri l-kopertura fuq il-hajja u l-beneficcji addizzjonali; l-ammont rimanenti kien, imbaghad, jigi investit mill-kumpanija fejn, eventwalment, kull sena, il-provditur tas-servizz seta' jiddikjara rata ta' *bonus* li eventwalment jizdied mas-somma akkumulata tul iz-zmien.

Fuq kollox, dan kellu jsir bi kliem semplici li l-ilmentatrici kienet f'pozizzjoni li tifhem, u l-aktar importanti**: qabel** jigi konkluz il-kuntratt. Hekk biss setghet eventwalment tkun f'pozizzjoni li tiehu decizjoni infurmata dwar jekk ghandhiex tidhol ghal dan kollu, u specjalment meta jitqies id-dhul baxx li kellha.

Il-fatt li l-provditur tas-servizz kien jibghatilha l-i*statements* annwali dan ma kien jista' jibdel xejn ghaliex dawn kienu intbaghtu wara l-bejgh u kienu maghmulin b'mod li l-ilmentatrici, minhabba li kellha livell ta' edukazzjoni limitat, lanqas biss setghet tifhimhom.

Ghalhekk, ghar-ragunijiet 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.

Kumpens

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghax ihoss li l-aspettattivi legittimi u ragonevoli[16] tal-ilmentatrici ma gewx milhuqa. Hi bniet l-aspettattivi taghha li mid-dhul baxx li kellha dak iz-zmien, ghax kienet qed tahdem fuq bazi *part-time*, kien ser jirnexxielha ggemma' somma li eventwalment tircievi mal-pensjoni.

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

Huwa difficli li l-Arbitru jasal ghal xi somma preciza bhala kumpens, fejn dan irid ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva li trid tkun ukoll ragonevoli.

Meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza ra li r-rendiment taghha kienet ta' ftit aktar minn tlieta fil-mija.[17] Ma jistax jinghad li dan kien wiehed sostanzjali izda, meta jitqiesu c-cirkostanzi kollha, partikolarment il-fatt li l-ammont li hi kienet thallas kull sena kien wiehed zghir, ma kienx ritorn hazin u ghalhekk ghandu jigi ikkunsidrat.

Meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentatrici hija dik ta' elf u tliet mitt ewro (€1,300) b'zieda mas-somma offruta lilha 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-ilmentatrici s-somma ta' elf u tliet mitt ewro (€1,300) b'zieda mas-somma offruta, cioè, mas-somma ta' €8,724.95,[18] u ghalhekk thallasha s-somma kumplessiva ta' €10,024.95.

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

Bl-ispejjez kontra l-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[17] *A fol.* 22
[18] *A fol.* 7