Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 094/2019

MO ('l-ilmentatur')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tat-3 ta' Novembru 2020

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentatur jissottometti li madwar hamsa u ghoxrin sena ilu, kienet inbieghitlu l-polza li dwarha qed jaghmel l-ilment minn rapprezentant tal-*Bank of Valletta p.l.c.,* fejn kien gie spjegat lilu li jekk ihallas is-somma ta' Lm250 fis-sena, ikun qed jaghmel investiment qawwi ghax eventwalment jiehu s-somma ta' Lm21,721.27.

Thajjar u xtara din il-polza u, min-naha tieghu, dejjem zamm mal-weghda li kellu fil-kuntratt fejn kull sena hallas fiz-zmien stipulat. Izda, stqarr li hu qatt ma gie infurmat fejn qeghdin jigu investiti l-flus. Ghalkemm gieli rcieva xi karti, qatt ma fehem xejn mill-messagg li l-provditur tas-servizz kien qed jibghatlu filwaqt li dan tal-ahhar qatt ma tah l-opportunità sabiex jispjegalu dawn il-karti.

L-ilmentatur qal li meta giet biex timmatura l-polza, hu kien zar l-ufficini tal-provditur tas-servizz il-Furjana sabiex jigbor informazzjoni kif kien ser jithallas minhabba li dak iz-zmien kellu bzonn il-flus f'idejh. Izda, dakinhar inhasad meta gie infurmat li s-somma li kien ser jircievi kienet dik ta' €26,094 minflok

[1] *A fol.* 1

€50,610.56. Qal li s-somma provduta hija letterlament nofs is-somma li kienet giet imwieghda lilu.

Ghaldaqstant, l-ilmentatur qed jitlob li jigi mhallas dak li kien gie mwieghed lilu hamsa u ghoxrin sena ilu, jigifieri, s-somma ta' €50,610.56 (Lm21,721.27).

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* (*Lifelink Growth*) bin-numru 20640 mahruga f'isem l-ilmentatur, ma kinetx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite *Bank of Valletta p.l.c.* (*Bancassurance Office*) fil-mument tal-bjegh 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' Euro50,596.95 (Lm21,721.27) fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

2. Is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentatur sofra xi danni u ghalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur tieghu, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilu ma jistax ikun dak li qed jitlob fit-Taqsima D tal-ilment. Dan l-ammont huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatur xtara l-polza *de quo*. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinfthemu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok

[2] *A fol.* 73

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' 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. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu is-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u, ghalhekk, agixxiet in *bona fede*.

In oltre, irid jinghad illi fil-*quotation* kien hemm distinzjoni bejn *reversionary bonuses* u *terminal bonuses* li s-socjetà esponenti ma kinetx obbligata li thallas it-*terminal bonuses* hekk kif indikat bil-kliem *"if any"*. Ghalhekk, is-socjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-ilmentatur li mal-maturar tal-polza in kwistjoni hu kien ser jircievi l-ammont ta' Euro50,596.95 ghax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-*terminal bonus* illi forsi ma kienx ser jithallas fuq l-immaturar tal-polza. Fil-fatt, l-*<u>estimated</u> maturity value including reversionary bonus* kien hafna inqas u, *cioè*, fl-ammont ta' Euro36,797.79.

Irid jinghad ukoll illi fil-*policy schedule* tal-polza, li giet annessa mal-ilment, jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium "In respect of each premium paid, Lm242.48 shall be credited to the Policy Account which be increased by the bonuses which **<u>may</u>** credit by the Company from time to time."* Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza, 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*. Dan ikompli juri illi s-socjetà esponenti tat bizzejjed informazzjoni lill-ilmentatur li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghall-kuntrarju ta' dak li l-ilmentatur allega fl-ilment tieghu.

Mill-*proposal form* li gietypprezentata mal-ilment jidher bic-car illi l-ilmentatur kien konxju illi kien qed jaghmel investiment ghax fil-parti tal-*proposal form "Reason for policy",* l-ilmentatur kiteb *"investment"*.

3. Fl-ilment tieghu, l-ilmentatur ikkritika lis-socjetà esponenti illi s-socjetà esponenti kellha tkun professjonali *"fejn jinvesti sabiex jaghti rizultat lill-klijenti tieghu"* kif ukoll *"qatt ma gejt infurmat fejn u kif qeghdin jigu investiti l-flus"*.

F'dan il-kuntest irid jinghad illi 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 illum 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-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.

Inoltre, 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, mbaghad, 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 ukoll il-garanziji li l-*bonuses* li jkunu gew iddikjarati fil-passat jithallsu lill-assikurat u, ghalhekk, ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja ic-caqlieq fis-suq.**

Minkejja dan, xorta wahda **hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigi investit il-*premiums* li jithallsu mill-"*With Profits*" permezz ta' *Chartbook*** *li* jinsab fuq *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 (kif ghamlet ovvjament ma' detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*, li kopja ta' uhud minnhom kienu annessi mal-ilment.

Fil-fatt, fl-ilment tieghu, l-ilmentatur ma jichadx illi kien infurmat mis-socjetà esponenti dwar kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Dan minhabba l-fatt illi l-ilmentatur kien jircievi minghand is-socjetà esponenti l-i*statements* kull sena. Il-*"Bonus Statements"* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. 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 garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

F'dan il-kuntest, l-ilmentatur jghid illi *"gieli ircevejt xi karti fejn min-naha tieghi ma fhimt xejn mill-messagg li prova jibghat il-kumpatur kif ukoll il-kumpratur qatt ma taghni l-opportunità biex jispjegali dawn il-karti."*

Dan huwa ikkontestat mis-socjetà esponenti ghax fil-fatt meta l-ilmentatur specifikament talab informazzjoni dwar il-polza in kwistjoni, inghatatlu. Perezempju, wara talba tal-ilmentatur stess, is-socjetà esponenti kienet baghtet ittra lill-ilmentatur datata 22 ta' Novembru 2010 (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1) permezz ta' liema infurmat lill-ilmentatur bir-*revised illustrative maturity values* kif ukoll spjegat, fost affarijiet ohra, illi l-istimi u l-*bonus rates* ma kinux garantiti. Anke meta l-ilmentatur ghamel l-ilment tieghu permezz ta' ittra tieghu tat-8 t'Ottubru 2019 (kopja annessa mal-ilment), is-socjetà esponenti tat risposta lill-

ilmentatur ghal dik l-ittra fl-istess jum. Kopja tar-risposta tas-socjetà esponenti datata 8 t'Ottubru 2019 hija ukoll annessa mal-ilment.

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 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 tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur. Ghalhekk, dak li qed jghid l-ilmentatur illi s-socjetà esponenti *"taghmel profitti minn fuqi"* mhux relevanti ghall-polza in kwistjoni ghax wiehed irid ihares lejn il-profitti li saru taht l-*MMSV with Profits Fund* u mhux il-profitti tas-socjetà esponenti.

   Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod qatt ma gew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investiment u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li iha fis-sehh din il-polza. Però, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in kunsiderazzjoni 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.* Fil-fatt, il-*gross rate return* tal-polza in kwistjoni meta jitnaqqas il-*premiums* li thallsu mill-*maturity value* jammonta ghal 4.24% u, *cioè*, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro11,566.66. Il-*gross rate of return* tal-polza in kwistjoni meta tnaqqas l-*investment premiums* li thallsu mill-*maturity value* jammonta ghal 4.47% u, *cioè*, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 12,004.41.**

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* jew *illustration*) fil-*Quotation* originali (l-ilmentatur ma jaghmel l-ebda referenza ghar-revizjonijiet tal-istimi li saru fil-frattemp fis-sena 2010 (Dok. MSV1) 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 ovvajment 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-uniku ammont li kien garantit kienet is-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 13,135.35 (Lm5,639)**.

   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>** 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"* (emfazi mizjud).

   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' Euro26,125.16. 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, u li kien hemm *rate of return* tajba hafna, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

7. 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'Ottubru tas-sena 1994. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie ipprezentat bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentatur stess. 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 mbaghad 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 mmarkat bhala Dok. MSV3.

Irid jinghad ukoll illi anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sal-maturità taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *ai termini* tar-regolamenti applikabbli. Perezempju, meta l-ilmentatur ghamel l-ilment tieghu mas-socjetà esponenti, fir-risposta taghha tat-8 ta' Ottubru 2019 (annessa mal-ilment), is-socjetà esponenti infurmat lill-ilmentatur bid-drittijiet tieghu jekk ma kienx sodisfatt bir-risposta tas-socjetà esponenti. Minkejja dan, l-ilmentatur xorta wahda kien offiz b'dan l-atteggjament meta fl-ilment tieghu qal illi r-rapprezentant tas-socjetà esponenti *"jaghlaq l-ittra tieghu b'arroganza billi jinfurmani li jekk minix kuntent immur l-ufficcju tal-arbitru finanzjarju u nirraporta hemm".*

8. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghal-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, *cioè,* fir-rigward tal-poloz bin-numru 20640, ma kienet qatt inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentatur fl-ebda stadju; u, ghalhekk, m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

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 meta giet mibjugha l-polza lilu, giet imwieghda s-somma ta' Lm21,721.27 (€50,610.56) mal-maturità, izda meta din eventwalment immaturat, gie infurmat li s-somma li hu kien intitolat ghaliha kienet tammonta biss ghal €26,094, li hija nofs is-somma originarjament imwieghda.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz jissottometti li l-ammont indikat lilu originarjament kien biss stima ibbazata fuq rati ta' qligh applikabbli dak iz-zmien u ghalhekk il-figuri kwotati ma kienu fl-ebda hin garantiti. Fattur importanti li jaffetwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti u, ghaldaqstant, il-figuri kkwotati lilu kienu ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Il-provditur tas-servizz indika li tul il-perjodu tal-polza, l-ilmentatur kien anke, fuq talba tieghu stess, gie infurmat b'figuri reveduti.

L-ilmentatur qed iressaq l-ilment a bazi tal-fatt li fil-mument tal-bejgh tal-polza, gew mibnija certu aspettattivi li, izda, fid-data tal-maturità, minhabba li gie offrut ammont ferm anqas minn dak imwieghed, dawn l-aspettattivi ma ntlahqux.

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(3)(b)

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

Fix-xhieda[4] tieghu, l-ilmentatur stqarr li waqt li kien qadja il-BOV ta' Rahal Gdid, gie avvicinat minn impjegat tal-istess BOV dwar prodott ta' *insurance* u investiment u, wara li gie spjegat lilu b'mod hafif, hu wera l-interess tieghu.

Rega' eventwalment zar l-istess fergha fejn iltaqa' ma' Tania Vella li spjegatlu l-process u qaltlu li dan kien investiment sikur. Hu qal li li wara li hargitlu l-karti kollha ta' stima, qaltlu kemm ser ikun qed ihallas kull sena, u li hu ried izomm il-weghda tieghu li jhallas il-*premium* kull sena.

Qal li:

"Tatni stima u pprintjathieli. Haditli kull dettall li kellha bzonn. Hi qaltli li kelli garantiti Lm21,721.27 li hi kkwotatli bhala stima. Stima tvarja b'percentwal zghir."[5]

Izda, meta immaturat il-polza u mar ghand il-provditur tas-servizz sabiex jigbor flusu, gie infurmat li hu kien ser jiehu biss in-nofs ta' dak li kien gie mwieghed. Inhasad minhabba li hu kien dejjem ippreparat u jistenna li wara li kien hallas il-pagamenti tul iz-zmien, kien ser jiehu lura dak il-valur, li insista li hadd ma kien avzah li seta' jvarja bin-nofs.

Qal li:

"Tania Vella qaltli li ma ghandi riskji ta' xejn. Iccekjajna l-ammont li stajt inhallas fis-sena u wasalna fi ftehim li kien Lm250 fis-sena. Hadmet kemm kelli niehu jekk inhallas dan l-ammont ta' Lm250 fis-sena ghal 25 sena. Harget karta mill-branch taghhom u kellna nistennew konferma mill-Middlesea. Stennejna ftit minuti, hargitli l-konferma u qaltli, 'Hawnhekk qed naghtik l-istima fil-vicinanza anke fil-percentwal tac-centezmi.' Jien ghidtilha, 'Ok, f'dak il-kaz we go for it.'"[6]

Tenna li bi stima jifhem li l-ammont ikun fil-vicinanza ta' dak miktub. Qal li r-rabta tieghu kienet li ghal 25 sena hu jhallas l-ammont maqbul u, eventwalment, kellu jircievi l-ammont dovut meta l-polza timmatura.

[4] *A fol.* 100
[5] *Ibid.*
[6] *A fol.* 101

Meta mistoqsi dwar il-fatt li tul il-perjodu tal-polza kien hemm tliet *global recessions* u minkejja dan xorta baqa' jircievi l-*bonuses*, l-ilmentatur qal:

"Jien ghamilt il-kuntratt f'dik id-data fuq dak il-ftehim u fuq dik l-istima ta' dik id-data."[7]

Rigward il-fatt li l-provditur tas-servizz kien baghatlu dokument li juri *maturity values* differenti, l-ilmentatur stqarr li hu qatt ma kien talab kif kien sejjer l-andament tal-polza u sar jaf b'dan id-dokument wara li hu ghamel l-ilment. Dan filwaqt li insista li qatt ma kien ra dan id-dokument qabel u qatt ma kien talab ghal revizjoni tal-valur.

Semma' wkoll li kien uza l-polza bhala garanzija fuq *loan.*

L-ilmentatur kompla jinsisti li meta staqsa lill-persuna li bieghet il-polza lilu sabiex tikkonfermalu jekk is-somma li kienet qed tigi kkwotata lilu kinitix garantita, hi irrispondietu fl-affermattiv, u dan meta qaltlu li l-figuri kkwotati kienu qed jinhargu direttament mill-provditur tas-servizz.

Tenna li:

"... jien hekk gejt imwieghed, gie spjegat li jien inhallas Lm250 fis-sena u qaltli li wara 25 sena niehu Lm21,721. Qaltli, 'Int hemm hares'. U jien hemmhekk harist."[8]

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq biss l-*Affidavit*[9] ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz.

Bhalma ntqal fir-risposta tal-provditur tas-servizz, f'dan l-*Affidavit*, Victor Farrugia, jaghti spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza ilmentata.

Hu enfasizza fuq il-fatt li f'din it-tip ta' polza hemm element qawwi ta' investiment u minhabba f'hekk li l-ammonti tal-*maturity value* indikati fil-*quotation* ma kinux garantiti. L-unika ammont garantit kien is-*sum assured* filwaqt li l-*bonus rates* a bazi ta' xiex inhadmet din l-istess *quotation* mhumiex

[7] *A fol.* 102
[8] *A fol.* 103
[9] *A fol.* 104

garantiti u lanqas ma huma l-massimu u l-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom.

Farrugia qal li wara talba tal-ilmentatur stess, il-provditur tas-servizz kien baghatlu ittra datata 22 ta' Novembru 2010 fejn permezz taghha, l-ilmentatur gie infurmat bir-*revised illustrative maturity values,* kif ukoll gie spjegat fost affarijiet ohra, li l-istimi u l-*bonus rates* ma kinux garantiti.

Fir-rigward ta' dak li qal l-ilmentatur dwar il-fatt li hu qatt ma gie infurmat fejn u kif kienu qed jigu investiti flusu, ix-xhud spjega li n-natura ta' "*With-Profits*" hija tali li d-decizjoni tal-investiment tittiehed mill-kumpanija tal-assikurazzjoni u mhux mill-assikurat, fejn din 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.

Enfasizza ukoll li, minkejja li l-*maturity value* effettiv ma lahaqx l-*estimated maturity value,* xorta wahda l-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb meta ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza. Dan minhabba li meta tnaqqas l-*investment premium* li thallsu mill-*maturity value*, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' €12,004.41, jigifieri *gross return* ta' 4.47%. Qal li, ghaldaqstant, il-polza kienet prodott ta' investiment ghaqli tal-flus imhallsa fi *premium* mill-ilmentatur.

Kunsiderazzjonijiet Ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni, jew ahjar, in-nuqqas ta' informazzjoni moghtija lill-ilmentatur u l-istampa murija lilu fil-mument tal-bejgh u l-eventwali aspettattivi li gew mibnija a bazi ta' dan kollu.

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

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

[10] Kap. 555, Artikolu 19(3)(c)

L-ilmentatur stqarr li hu xtara l-polza mill-*Bank of Valletta p.l.c.* li kienu qed jagixxu bhala intermedjarji ghall-provditur tas-servizz, filwaqt li semma' wkoll il-peruna li bieghetlu l-polza dak iz-zmien.

Fir-rigward ta' kif sar il-bejgh ta' din l-istess polza, l-Arbitru m'ghandu l-ebda verzjoni ohra ghajr dik tal-ilmentatur. Ghal xi raguni jew ohra, il-provditur tas-servizz ma ressaq l-ebda verzjoni min-naha tar-rapprezentant tal-intermedjarju tieghu **dwar il-bejgh ta' din il-polza lill-ilmentatur**.

L-Arbitru mhu fl-ebda hin qed jikkontesta l-ispjega moghtija minn Victor Farrugia dwar il-mod kif tahdem *endowment policy*, izda l-Arbitru jrid jara l-mod kif inbiegh prodott partikolari lil persuna partikolari u, ghaldaqstant, l-iktar xhieda relevanti kienet tkun dik ta' Tania Vella, rapprezentant tal-*Bank of Valletta p.l.c.* Izda din ix-xhieda ma tressqitx. Ix-xhieda ta' Victor Farrugia hija wahda generali u, ghaldaqstant, ma tistax tkun deciziva f'dan il-kaz.

L-ilmentatur qal li r-rapprezentanta tal-BOV kienet:

"Qaltli li dan kien investiment sikur u hargitli l-karti kollha ta' stima u kemm se nhallas jiena u qaltli li rrid inzomm il-promise tieghi li nhallas il-premium ta' kull sena. Tatni stima u pprintjathieli. Haditli kull dettall li kellha bzonn. Hi qaltli li kelli garantiti Lm21,721.27 li hi kkwotatli bhal stima. Stima tvarja b'percentwal zghir."[11]

Kien a bazi ta' dan kollu li l-ilmentatur iddecieda li jiehu l-polza offruta lilu. Kien minghalih li dment li hu jzomm il-weghda tieghu u jhallas il-*premium* dovut kull sena, hu kien eventwalment ser jircievi l-ammont imwieghed lilu meta l-polza timmatura.

Jirrizulta li minkejja li kien intqal lilu li l-figuri kkwotati kienu jinhargu mill-provditur tas-servizz u mhux mill-intermedjarju, ma gietipprezentata l-ebda prova li, fil-fatt, dawn il-figuri kienu proprju gew spjegati lill-ilmentatur.

L-ilmentatur qal hekk:

"Staqsejtha tikkonfermali jekk din is-somma hix garantita u hi qaltli li iva."[12]

[11] *A fol.* 101
[12] *A fol.* 103

Id-dokument moghti lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh kien il-*Bancassurance Quotation*[13] li turi s-*Sum Assured* li l-ilmentatur qed jirreferi ghaliha bhala *'tal-mewt'*, l-*Estimated Maturity Value including reversionary bonus,* u l-*Estimated Maturity Value including reversionary and terminal bonus (if any).*

Dan id-dokument jindika ukoll li

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

Izda, minkejja li l-provditur tas-servizz argumenta kontinwament li dawn il-figuri kkwotati kienu jiddependu fuq il-*bonuses* applikabbli dak iz-zmien, dan l-istess dokument ma jaghti l-ebda informazzjoni dwar dan.

Kontinwament, il-provditur tas-servizz argumenta li l-kwotazzjoni moghtija lill-ilmentatur 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' investimenti u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien.

Kif digà ntqal, l-Arbitru mhux qed jikkontesta dan u lanqas l-ispjegazzjoni simili moghtija minn Victor Farrugia fl-*Affidavit* tieghu. Izda, ma jistax ma jinnutax li din l-istess informazzjoni ma gietx mghoddija lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh.

L-Arbitru huwa konvint li r-rapprezentant tal-intermedjarju tal-provditur tas-servizz kienet qed tipprova tbiegh il-polza lill-ilmentatur, u dan kien kollu ibbazat fuq il-figuri kkwotati fil-*Bancassurance Quotation*. Din l-istess *quotation* ma turi l-ebda rata ta' *bonus* u, ghalhekk, wiehed jistaqsi kif seta' l-klijent jahseb li l-ammonti kkwotati lilu huma stima minhabba li ntuzaw ir-rati tal-*bonus* applikabbli dak iz-zmien.

Ma jistax il-provditur tas-servizz jghid li din hija polza facli u li wiehed seta' jifhimha. L-ilmentatur kellu d-dritt li jinghata spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem din il-polza. Li jinghad biss lilu li din kienet stima jew, iktar minn hekk, li jintuzaw biss il-kliem *estimated* hdejn il-figuri kkwotati, zgur li mhuwiex bizzejjed.

---

[13] *A fol.* 15

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

Izda, din kienet spjegazzjoni li kellha tinghata lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh. Fl-ebda hin ma rrizulta li l-ilmentatur gie moghti spjegazzjoni dettaljata fuq xiex kienu jiddependu l-figuri kkwotati lilu, ghalfejn dawn huma *'estimated'* u li, fuq kollox, dawn setghu ivarjaw b'mod sostanzjali. Kien ikun biss a bazi ta' din l-informazzjoni dettaljata li l-ilmentatur seta' kien f'pozizzjoni li jiehu decizjoni infurmata dwar jekk kellux jaccetta l-polza offruta lilu jew le.

Minkejja li l-ilmentatur irrikonoxxa li fil-mument tal-bejgh kienet giet moghtija lilu stima, l-Arbitru hu tal-fehma li ghandha tintuza d-diligenza mehtiega meta wiehed jinghata stima, partikolarment, meta, bhalma hu dan il-kaz, id-data tal-maturità tkun ferm 'il boghod. Kuntratt tal-assikurazzjoni huwa ibbazat fuq il-principju ta' *utmost good faith* u, ghaldaqstant, ir-rapprezentanta tal-intermedjarju tal-provditur tas-servizz kellha l-gharfien kollu necessarju li tirrealizza li l-istima moghtija lill-ilmentatur ma kinitx daqshekk sostenibbli minhabba li l-kundizzjonijiet tas-suq f'dawk is-snin kollha setghu jinbidlu.

Bla dubju, ir-rapprezentanta tal-intermedjarju tal-provditur tas-servizz kellha l-obbligu li taghti spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem din l-istess polza u ma kellhiex isserrah biss fuq il-fatt li d-dokument ipprezentat lilu kien jinkludi l-kliem *estimated*. Kellha, fuq kollox, tispjega b'mod car li mill-pagament imhallas mill-ilmentatur kienet ser tigi mnaqqsa l-*Policy Fee* bid-differenza li huwa l-*investment premium* li jigi kkreditat fil-*Policy Account* u, eventwalment, jigi ddikjarat *bonus* li jizdied ma' dan l-*investment premium*.

Kellu jigi spjegat ukoll li dan l-istess *bonus* kien jiddependi fuq l-andament tal-investiment u c-cirkostanzi partikolari taz-zmien meta jigi iddikjarat u, fuq kollox, kellu jintqal li dan l-istess *bonus* mhuwiex fiss u r-rata tista' tvarja.

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

Kumpens

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentatur ma gewx milhuqa. Ghal dan iz-zmien kollu, l-ilmentatur zamm mal-weghda tieghu li jhallas il-*premium* dovut kull sena bil-ghan li s-somma mwieghda, eventwalment, tinghata lilu mal-maturità tal-polza.

Izda, ghal dak li huwa kumpens, dan irid ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif l-Arbitru huwa sanzjonat jaghmel espressament permezz tal-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555, filwaqt li jara wkoll li dan ikun ragonevoli.

Meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumpessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha kien ta' ftit iktar minn erbgha fil-mija,[14] li fic-cirkostanzi kollha, ma kienx wiehed hazin u, ghalhekk, dan ghandu jigi ikkunsidrat.

Sabiex l-Arbitru jkun gust u ekwu, apparti l-fatt li r-rendiment li halliet din il-polza ma kienx wiehed hazin, iqis ukoll il-fatt li l-ilmentatur kien qed jinvesti billi jhallas somma kull sena, u ma kienx qed jinvesti xi somma f'daqqa li setghet tigi investita f'xi investiment differenti minn din il-polza.

Li kieku kien il-kaz, forsi wiehed seta' jitkellem fuq *opportunity loss* billi jkun tilef l-okkazjoni li jinvesti x'imkien ahjar. Hu kien qed jinvesti ftit, ftit, u, ghalhekk, l-alternattiva l-ohra li seta' kellu kienet li jinvesti f'xi polza simili. Ma giex ippruvat li kien hemm xi alternattiva ohra li hu tilef ghaliex investa mal-provditur tas-servizz odjern.

Ghalhekk, peress li ma tistax tigi ffissata somma preciza, l-Arbitru jrid juza d-diskrezzjoni tieghu abbazi tal-ekwità. L-ekwità tfisser li l-Arbitru jrid jiddeciedi skond il-kuxjenza tieghu li trid tkun ukoll kuxjenza infurmata.

L-ekwità qatt ma tista tkun preciza imma trid tkun ibbazata fuq ir-ragonevolezza inkella tkun wahda kapriccuza.

Meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, kif spjegati aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru wasal ghall-konkluzjoni li s-somma xierqa li ghandu jinghata l-ilmentatur hija dik ta' €3,500.

---

[14] *A fol.* 63

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV LIFE p.l.c.* thallas lill-ilmentatur is-somma ta' tlett'elef u hames mitt ewro (€3,500) b'zieda mas-somma digà offruta, *cioè,* mas-somma ta' €26,125.16,[15] u, ghalhekk, thallsu s-somma kumplessiva ta' €29,625.16.

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

[15] *A fol.* 9