Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 123/2020

NY

(l-ilmentatur)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tal-1 ta' Gunju 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentatur jissottometti li f'Ottubru 1995, gie offrut polza minghand John Degiorgio, liema polza kienet toffri *life insurance Baby Bond* ghal hamsa u ghoxin sena. Kien ihallas pagament ta' Lm350 (€815.28) fis-sena, u mal-maturità kellu jircievi s-somma ta' Lm30,000 (€69,881.20).

Stqarr li meta waslet biex taghlaq din il-polza, gie infurmat li s-somma offruta lilu hi biss ta' €32,110.87. Qal li hemm distakk qawwi bejn kemm kienu originarjament qalulu li ser jiehu u din is-somma, u dan minkejja li dejjem baqa' jhallas l-istess ammont ta' flus fis-sena.

Ghaldaqstant, l-ilmentatur qed jitlob li jithallas l-ammont ta' €69,881.20 imwieghed lilu.

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

[1] *A fol.* 4
[2] *A fol.* 34

Illi t-talbiet tal-ilmentatur huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, stante:

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit* (*Baby Bond*) bin-numru 25784 mahruga f'isem l-ilmentatur, ma kinetx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien allegatament indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas is-somma ta' Euro 69,881.20 (Lm30,000) fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

   F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi t-talbiet tal-ilmentatur huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez, stante illi s-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentatur ma sofra l-ebda danni u ghalhekk m'huwa dovut l-ebda kumpens a favur 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 fid-9 t'Ottubru 2020 (kopja annessa mal-ilment).

2. Is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi l-figuri indikati fl-istimi tas-socjetà esponenti, li gew ipprezentati mill-ilmentatur mal-ilment tieghu, huma ibbazati biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatur xtara l-polza *de quo*. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stimi 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* li jidhru fl-istimi in kwistjoni issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex, konvenjentement, l-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

   Il-kwotazzjonijiet li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu 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 dak iz-zmien. Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investimenti 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-COVID 19 u s-socjetà esponenti ma kinetx *immune* minn dawn il-*global financial recessions*. Ghalhekk, ukoll kien hemm tnaqqis fit-*terminal bonus* tal-polza in kwistjoni. 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-istimi kienu fil-fatt korretti 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 minhabba illi turi li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna s-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro 51,972.98 (Lm22,312) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 71,460.52 (Lm30,678).

Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 17,966.46 (Lm7,713). Dana anke ghaliex li kieku kien, fil-fatt, gie xi ammont garantit (*oltre* is-*sum assured*), allura, wiehed jistaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit fl-istima, dak ta' Euro 51,972.98 (Lm22,312) jew b'valur akbar fl-ammont ta' Euro 71,460.52 (Lm30,678)? Jirrizulta li l-ilmentatur ibbaza t-talba tieghu fuq l-akbar *estimated maturity value*.

Irid jinghad illi ma kienx obbligatorju li jigu ddikjarati *reversionary bonuses* u, ghalhekk, dak li kien hemm indikat fl-istima bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna ta' 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.

Barra l-fatt illi l-*quotation* tindika ***estimated*** *maturity values* u ghalhekk l-ammonti indikati fl-istess *quotation* ma kinux garantiti, jirrizulta illi flimkien mal-*quotation* li inghatat lill-ilmentatur kien hemm anness dokument permezz ta' liema gie spjegat lilu t-tifsira ta' *"Reversionary and special bonuses"* u *"Terminal Bonus"*. Spjegat ukoll kif ir-*"Reversionary and special bonuses"* jakkumulaw fil-*Policy Account* tal-ilmentatur. Kopja ta' dan id-dokument gie pprezentat mal-ilment.

L-istess dokument jispjega illi l-polza tal-ilmentatur kienet ser tippartecipa fid-distribuzzjoni tal-profitti tas-socjetà esponenti u, ghalhekk, kien hemm element ta' investiment. *In oltre*, jinghad illi *"Reversionary and Special Bonuses, once declared, are guaranteed to be paid at maturity ..."*.

Allura dan ikompli jikkonferma illi ma kienx obbligatorju illi jigu ddikjarati *reversionary bonuses* u, ghalhekk, dak li kien hemm indikat fil-*quotation* bhala *estimated maturity value including reversionary bonuses* ma kienx garantit izda wiehed ried jistenna ta' kull sena jekk kienx ser jigi iddikkjarat mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u f'liema ammont kien ser jigi iddikjarat sabiex wiehed ikun jista' ikun cert kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* tieghu kull sena.

Dan ikompli jirrizulta mill-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni (li gie ipprezentat mal-ilment), fejn fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi *"In respect of each premium paid, Lm342.46 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 tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 19,943 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma il-*unit-linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Fil-fatt, is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha minhabba illi fil-fatt hija kienet

disposta li thallas il-*maturity value* attwali li huwa ferm aktar mill-*investment premium* ghax il-*maturity value* attwali ammonta ghal Euro 32,110.87.

In oltre, id-dokument anness mal-*quotation* jaghmilha cara illi *"Whilst the purpose of these notes is to guide the policyholders and prospective policyholders the benefit provided by the Policy are conferred by the Policy document ..."* L-istess dokument anness mal-*quotation* jghid illi *"In the case of conflict of meaning between this quotation and the Policy document the Policy document shall prevail."* Ghalhekk, l-ilmentatur ma setax jistrieh fuq il-*quotation* izda ried jara l-istess fil-kuntest tad-dokument li kien anness mal-*quotation* kif ukoll mat-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza. Barra minnhekk, f'wahda mill-*quotations* hemm miktub illi *"The quotation provided is for illustration only and does not confer any rights."*

Fir-rigward tat-*Terminal Bonus*, l-istess dokument anness mal-*quotation* jipprovdi illi *"Depending on its profit experience, the Company may, after the Policy's TENTH year decide to allocate from time to time a Terminal Bonus in addition to the other declared bonuses ... as they depend materially on the investment performance at the time of the claim, they may be reduced or even withdrawn altogether."*

Dan juri illi l-valur indikat fil-*quotation* bhala *"estimated maturity value including reversionary and terminal bonus"* fl-ammont ta' Euro 71,460.52/69,881.20 kien ukoll mhux garantit ghax is-socjetà esponenti kellha d-diskrezzjoni illi ma thallasx *terminal bonus*.

Ghalhekk, irid jinghad illi fil-mument tal-bejgh tal-polza, is-socjetà esponenti ghamlet l-ahjar li setghet sabiex tinforma lill-ilmentatur kif din il-polza tahdem, kif dawn l-ammonti jigu kkalkolati, kif jithallsu u li l-valur tal-polza seta' jitla' kif ukoll jinzel. Din l-informazzjoni u spjegazzjoni baqghet tigi pprovduta lill-ilmentatur ta' kull sena waqt li l-polza kienet ghadha *in vigore,* kif ser jigi spjegat fid-dettall aktar 'l isfel. Minkejja dan kollu, l-ilmentatur qieghed jiffoka biss fuq l-ammonti ikkwotati fil-*quotation* minghajr ma poggihom fil-kuntest kollu u, cioè, fil-kuntest tal-informazzjoni li nghatat lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh tal-polza u kull sena matul il-perjodu tal-polza.

3. Anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sal-maturità taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi in *bona fede* minhabba illi **dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund* (cioè, il-fond illi taghmel parti minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha** li illum jaqbzu it-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollhu 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 wkoll 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, 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 l-*premiums* li jithallsu mill-"*With Profits*" permezz ta' *Chartbook*** li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti *"A simple Guide to the With Profits Fund."*

   Irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ghax, fil-fatt, ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatur ta' kull sena (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-*polza de quo*, permezz tad-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes,* u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor

imsejjah *Media Release* uhud minnhom annessi mal-ilment u ohrajn hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV1 A-F.

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. Fil-fatt, fuq talba tal-ilmentatur stess, is-socjetà esponenti, permezz ta' ittra datata 20 ta' Ottubru 2016, kienet infurmat lill-ilmentatur dwar il-fatt illi l-*maturity value* li kien ikkwotat lilu fil-bidu tal-polza kien fil-fatt nizel u li l-*illustrative* *maturity value* kien qed jammonta bejn Euro 32,013 u Euro 36,557. Kopja ta' din l-ittra qed tigi annessa ma' din ir-risposta u mmarkata bhala Dok. MSV2. 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 kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

4. Irid jinghad ukoll illi bhal kull fond iehor ta' investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u 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, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza. Però, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom), wiehed jasal 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, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 11,728.87 meta**

jitnaqqas il-*premiums* li thallsu mill-*maturity value* u gwadann ta' Euro 12,167.87 meta jitnaqqas l-*investment premium* li thallsu mill-*maturity value*.

5. Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotations* originali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentatur taht il-polza *de quo* u, ghalhekk, is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatur.

6. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha wkoll **tkopri r-riskju tal-mewt** tal-ilmentatur matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, **liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur** fl-ilment tieghu. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdu ***"a medium to 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-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 17,966.46 (Lm7,713).**

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

   *"The **COMPANY HEREBY AGREES to pay either the Death Benefit or the Maturity Value (as defined herein) and other Benefits (if any) specified in the Schedule** to the Payee on the death of the Life Assured or the survival of the Life Assured, whichever is the earlier subject to the payment to the Company of the Premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract."*

   L-istess polza tispjega illi *"Death Benefit SHALL MEAN the greater of either the Sum Assured or Policy Account calculated on the next day immediately following the date the Company receives written notification of the death of the Life Assured"*, u *"Maturity Value SHALL MEAN the value of the Policy Account calculated on the maturity date of this policy"* (emfasi mizjud). Kopja tal-polza qed tigi hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV3.

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 32,110.87. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investment 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. Irid jinghad ukoll illi fost beneficcji ohra, il-polza *de quo* kienet tinkludi l-beneficcju tal-*Baby Bond* fejn tippermetti

   "THE ASSURED HAVE THE OPTION to appoint the child or children named in the Schedule once between the ages of eighteen and twenty-five, to purchase a With Profit Endowment Assurance with the Sum Assured indicated in the Schedule, at the normal rate of premium applicable to the age next birthday of the child/children at the date of taking up this option, subject at that time to the completion of an H.I.V declaration to the Company's satisfaction. On death of any child named in the Policy the Assured shall have the option of a return of all basic premiums paid together with the interest at seven per cent per annum. This option will lapse once the next premium is paid."

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

8. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza u, cioè, f'Ottubru tas-sena 1995. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie pprezentat 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 tkun saret xi pressjoni jew, ghal kwalsiasi raguni, d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li, imbaghad, intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentatur li qed jigi mmarkat bhala Dok. MSV4.

9. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-poloz bin-numru 25784, ma kienet inadempjenti u, ghalhekk, m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ppruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[3]

L-ilment ewlieni mressaq mill-ilmentatur jittratta l-fatt li ghalkemm fil-mument tal-bejgh giet imwieghda lilu somma partikolari, mal-maturità gie eventwalment

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

offrut somma ferm inqas, u dan minkejja li hu baqa' dejjem ihallas l-istess ammont ta' *premium* kull sena.

Mill-banda l-ohra, l-provditur tas-servizz issottometta li l-figuri indikati lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh tal-polza kienu biss stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien, liema rati kienu wkoll ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Dawn ghalhekk ma kinux ammonti garantiti, u kienet biss is-*sum assured* li kienet fil-fatt garantita.

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

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

Fix-xhieda[4] tieghu, l-ilmentatur stqarr li hu kien accetta li John Degiorgio, rapprezentant tal-provditur tas-servizz, izur id-dar tieghu fejn attwalment sar il-bejgh ta' din il- polza.

Qal li dak li kien weghedhom kien ghogobhom. Qalilhom biss il-vantaggi tal-polza u fl-ebda hin ma qalilhom li s-somma kkwotata mhux ser tinghatalhom fid-data tal-maturità.

L-ilmentatur sostna li r-rapprezentant qallu,

"Isma', din jekk thalliha timmatura, ma ghandekx ghalfejn tmissha. Jekk thalliha timmatura, ser tiehu din is-somma."[5]

Qal li minkejja li originarjament kienu ser jixtru din il-polza u jhallsu anqas *premium,* wara diskussjoni li kellu ma' martu, iddecidew li jhallsu somma akbar. Dan wara li r-rapprezentant qalilhom li jekk ihallsu somma oghla, eventwalment, jircievu somma ahjar.

Tul iz-zmien, a bazi tad-dokumenti li kien qed jircievi minghand il-provditur tas-servizz, l-ilmentatur innota li l-andament tal-polza ma kienx daqstant pozittiv; izda meta zar l-ufficcju tal-istess provditur tas-servizz sabiex iwaqqaf il-polza, qalulu li kieku kellu jwaqqaf il-polza dak iz-zmien, kien ser jitlef l-imghax taghha,

[4] *A fol.* 62
[5] *Ibid.*

filwaqt li kien ser jintalab ihallas xi *charges*. Ghalhekk iddecieda li jhalliha sal-maturità.

Hu insista li

"... bhala somma qieghed 'il boghod hafna milli qalli huwa ghal kemm tawni."[6]

Mistoqsi dwar il-fatt jekk jaqbilx li hdejn il-kliem *"maturity value"* hemm il-kliem *"estimated"* u li dawn ma kinux garantiti, l-ilmentatur insista li hu ma jafx jaqra u li dak iz-zmien, qaghad biss fuq dak li beda jghidlu r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz.

Zied jghid li dejjem xtaq jaghmel xi tip ta' *savings*, filwaqt li kkonferma li kien konxju tal-fatt li l-polza ilmentata, minbarra li kienet investiment, kienet tkoprilu hajtu u, li kieku gie nieqes l-ghada li hallas il-*premium,* kien jircievi s-somma ta' kwazi €18,000.

Xehdet ukoll **YY,** mart l-ilmentatur, li kkonfermat dak li qal zewgha rigward il-fatt li rat differenza kbira bejn dak li gie mwieghed lilhom u dak li eventwalment gew offruti mal-maturità.

Hi stqarret li thoss

"... li ghaddewna biz-zmien, gejna ngannati".[7]

Meta r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien f'darhom, huma thajjru li jaghmlu investiment ghall-futur ta' uliedhom.

Ix-xhud ikkonfermat ukoll li fil-mument tal-bejgh tal-polza, l-istess rapprezentant:

"... kien qalilna forsi ma nehdux dak l-ammont; però, ma qallix li ser niehdu hafna anqas. Infatti, ahna zidniha tant kemm qalilna li ser nehduhom, li l-ammont li konna ser niehdu kien vicin. Ma qalilniex li ser niehdu anqas min-nofs; ghax anke n-nofs mhuwiex tajjeb."[8]

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

---

[6] *A fol.* 63
[7] *Ibid.*
[8] *Ibid.*

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

Fl-*affidavit* tieghu, Degiorgio qal li hu ilu jagixxi bhala *Tied Insurance Intermediary* tal-provditur tas-servizz mis-sena 1993, u ghadu hekk sal-lum, fejn tul dan iz-zmien dejjem attenda ghat-tahrig offrut lilu relatat ma' din l-istess pozizzjoni u fix-xoghol tieghu dejjem agixxa taht l-istruzzjonijiet tal-provditur tas-servizz.

Qal li fix-xoghol tieghu ta' intermedjarju, kemm jista' ikun, dejjem izomm *record* ta' dak li jkun ghamel u, fil-fatt, ghad ghandu d-djarji rispettivi ta' kull sena li ilu jaghmel dan ix-xoghol. Jiftakar li kien ghamel kuntatt mal-ilmentatur wara appuntament li kellu ma' huh, fejn dan tal-ahhar, tah in-numru tat-telefon tieghu u talbu biex icempillu.

Stqarr li l-ilmentatur kien interessat li jixtri polza tal-assikurazzjoni u, ghalhekk, iltaqa' mieghu u ma' martu fid-dar taghhom nhar l-20 t'Ottubru 1995. Din il-laqgha hadet madwar siegha u nofs peress li jippreferi jispjega fid-dettall il-vantaggi tal-iskema u r-rabtiet ta' din l-istess skema.

Degiorgio spjega kif dak iz-zmien kien jintuza r-*ratebook* u kien jispjega lill-klijenti tieghu illi l-hlas tal-*premium* kien jinkludi kollox, kemm l-*administration fees* u anke riserva ghall-assikurazzjoni fuq il-hajja. Kien iddiskuta mal-ilmentatur erba' ghazliet ta' *premiums* differenti, filwaqt li spjega illi l-*maturity value* kien mahdum fuq il-*bonus* ta' dawk iz-zminijiet fejn ir-rata ta' qligh li kienet qed tintuza biex tinhadem il-*quotation* kienet ta' 6.75% *compound interest*.

Ix-xhud iddikjara wkoll li kien jaghmilha cara mal-klijenti kollha, inkluz l-ilmentatur, li dak li hu garantit huwa biss il-*life insurance cover* f'kaz ta' mewt u l-*bonuses* li jkunu ddikjarati mill-provditur tas-servizz minn sena ghal sena, liema *bonuses* kienu jidhru fl-i*statements* li jintbaghtu lill-klijenti kull sena.

Kien jishaq ukoll li *"What is declared in the statement is guaranteed"*, filwaqt li jghid ukoll li dak li klijent jinvesti mhux ser jintilef minhabba li l-*investment premium* kien jizdied mal-valur tal-polza. Kien jghid ukoll li l-ammonti indikati fl-istima bhala *maturity value* setghu jinbidlu minn sena ghall-ohra minhabba li r-rati ta' qligh setghu jinbidlu.

Fost affarijiet ohra, Degiorgio jghid li apparti l-aspetti pozittivi tal-polza, kien ukoll jispjega l-aspetti rigidi, fosthom l-unika zvantagg tal-polza: li jekk klijent jiddeciedi li jwaqqaf il-polza fl-ewwel tliet snin, kien jitlef kollox u ma jithallas l-ebda ammont. Jekk klijent jiddeciedi li jwaqqaf il-polza bejn ir-raba' u seba' sena tal-polza, kien jiehu anqas milli jkun investa bhala *premium,* filwaqt li jekk iwaqqaf il-polza wara s-seba' sena, seta' jiehu flusu lura, izda mhux il-*policy account* kollu.

Ix-xhud qal li wara li l-ilmentatur kien ghamel l-ghazla tieghu, inharget *quotation* formali li tirrifletti din l-ghazla. Spjega li kien rari ferm li jbiegh polza mal-ewwel appuntament; izda, f'dan il-kaz, l-ilmentatur kien deciz li jaghmel il-polza u dan probabilment minhabba li huh stess kien ikkonvincih li jaghmel dan. Insista li hu ma kien ghamel l-ebda pressjoni fuq l-ilmentatur biex jiehu decizjoni dakinhar stess, izda minkejja dan, imlew il-*proposal form* u thallas l-ewwel *premium,* u dan wara li l-ilmentatur u martu ghamlu numru ta' mistoqsijiet u li ghalihom tahom l-informazzjoni kollha.

Degiorgio xehed ukoll li fis-sena 2016, l-ilmentatur kien cempillu sabiex imur ghandu wara li kien ircieva r-*revised illustrative maturity value* minghand il-provditur tas-servizz, wara li kien talab ghalih huwa stess. Meta kien f'darhom, l-ilmentatur u martu wrewh id-dokumenti mahruga lilhom f'dan ir-rigward, fejn spjegalhom kemm kienu telghu l-imghaxijiet filwaqt li gibdilhom l-attenzjoni illi minkejja z-zminijiet difficli tul il-perjodu li l-polza kienet fis-sehh, il-provditur tas-servizz baqa' dejjem jiddikjara *bonuses* fuq din l-istess polza, liema *bonuses* kienu ser jircevuhom zgur.

Kien qalilhom ukoll li kien hemm cans li jinghata *terminal bonus* meta timmatura l-polza, filwaqt li spjegalhom li ma kienx jaqblilhom itemmu l-polza qabel din timmatura minhabba li kien fadlilhom biss ftit snin ohra u li kien fl-ahhar snin li s-somma titla' aktar minhabba li r-*reversionary bonus* kien dejjem jigi ddikjarat fuq bilanc li dejjem kien qed jikber.

L-*affidavit*[9] ta' **Victor Farugia**, tista' tghid li huwa simili hafna ghall-kontenut tar-risposta tal-provditur tas-servizz 'il fuq msemmija, fejn giet moghtija spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza, filwaqt li indika l-qligh li l-

[9] *A fol.* 66

ilmentatur ghamel minn din l-istess polza. Peress li x-xhud ma kienx prezenti waqt il-bejgh tal-polza, ma seta' jixhed xejn dwar dan ir-rigward.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-fatt li l-ilmentatur jghid li waqt il-bejgh tal-polza kien gie imwieghed somma u meta l-polza immaturat gie offrut ferm anqas.

Fir-rigward tal-bejgh specifiku ta' din il-polza, l-Arbitru ghandu l-verzjoni tal-ilmentatur u martu, li kienet ukoll prezenti waqt il-bejgh, kif ukoll il-verzjoni ta' John Degiorgio, li biegh il-polza lill-ilmentatur meta kien qed jagixxi ta' intermedjarju ghall-provditur tas-servizz.

Fix-xhieda tieghu, dan tal-ahhar stqarr:

"Minhabba li x-xoghol ta' intermedjarju huwa minn dejjem wiehed li jitlob serjetà u dokumentazzjoni jiena kemm jista' jkun inzomm 'record' ta' dak li nkun ghamilt. Fil-fatt, ghad ghandi d-djarji rispettivi ta' kull sena li ilni f'dan il-qasam."[10]

Hawn l-Arbitru jinnota li minkejja li Degiorgio ddikjara li jzomm *record* ta' dak li jkun ghamel, u anke pprezenta kopja ta' *diary notes*[11] li jmorru lura ghas-sena 1995, dawn jinkludu biss dettalji dwar l-appuntament tieghu mal-klijent, fosthom, l-isem, l-indirizz, in-numru tat-telefon u l-hin tal-appuntament. Dawn ghalhekk huma *records* relatati biss ma' appuntamenti u ma fihomx noti ta' x'intqal waqt il-bejgh.

Minkejja li fl-*affidavit* tieghu, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ta spjegazzjoni tal-mod kif hu kien ibiegh poloz bhal dik ilmentata, ma giet ipprezentata l-ebda prova li din l-istess spjegazzjoni giet moghtija fit-totalità taghha lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh. Huwa minnu li l-istess rapprezentant jghid li iddiskuta erba' ghazliet ta' *premiums* differenti, u dan johrog mil-*Life Assurance Quotation*[12] ipprezentata mal-ilment, u li hu qed jirreferi ghaliha bhala *"il-karta li kont uzajt biex ipprezentajt dawk l-options."*[13]

---

[10] *A fol.* 71
[11] *A fol.* 74 - 75
[12] *A fol.* 13
[13] *A fol.* 71

L-Arbitru jinnota wkoll li dan id-dokument, tista' tghid, ma jinkludi xejn ghajr figuri. Fil-fatt, lanqas id-dettalji personali tal-ilmentatur bhala *'proposer'* u klijent prospettiv ma gew inkluzi.

A bazi tal-kontenut ta' din il-kwotazzjoni, l-ilmentatur gie pprezentat b'erba' ghazliet fejn minnhom hu seta' jaghzel jekk riedx ihallas *premium* annwali ta' Lm300 ghal ghoxrin jew hamsa u ghoxrin sena, jew inkella *premium* annwali ta' Lm350 ghall-istess terminu ta' zmien, jigifieri, ghoxrin jew hamsa u ghoxrin sena. Ghal kull ghazla, gie indikat dwar kemm kienet ser tammonta s-*sum assured*, u l-*maturity value*.

Fl-*affidavit* tieghu, ir-rapprezentant stqarr li:

"Jien kont spjegajt illi l-maturity value kien mahdum fuq il-bonus ta' dawk iz-zminijiet fejn ir-rata ta' qligh li kienet qed tintuza biex tinhadem il-quotation kienet ta' 6.75% fis-sena compound interest."[14]

Kif ghamel accenn ghaliha r-rapprezentant, l-ilmentatur ghazel li jhallas *premium* annwali ta' Lm350 ghal hamsa u ghoxrin sena, fejn a bazi tal-kontenut tal-*Life Assurance Quotation,* is-*sum assured* kienet tammonta ghal Lm7,700 u l-*maturity value* kien ta' Lm30,000.

Il-provditur tas-servizz kontinwament argumenta li l-figuri kkwotati kienu biss l-*"estimated maturity value ...".* Izda, ma jistax ma jigix innotat illi l-*option* moghtija lill-ilmentatur li, eventwalment, ghazel li jiehu, lanqas biss tinkludi referenza ghal *"estimate"*, tant li din qieghda mnizzla fil-post fejn il-*Life Assurance Quotation* kellha tigi ffirmata mir-rapprezentant.

Fi ftit kliem, il-figuri kkwotati jinsabu mxerrdin mad-dokument kollu u mhux biss taht is-sezzjoni applikabbli, jigifieri, taht il-*"Basic Benefits"*, liema sezzjoni tinkludi l-kliem *"estimated"* li qed jirreferi ghalihom il-provditur tas-servizz fid-difiza tieghu.

L-ilmentaturi sostnew li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ghamel enfasi fuq is-somom indikati lilhom u huma qaghdu fuqhom u emmnu li mal-maturità huma jehduhom.

[14] *Ibid.*

L-ilmentatrici xehdet:

"Qed nigi riferuta ghad-dokument wara l-quotation, u mistoqsija jekk staqsejnihx x'inhuma, hu kien qalilna forsi ma nehdux dak l-ammont, però, ma qallix li ser niehdu hafna anqas. Infatti, ahna zidniha tant kemm qalilna li ser nehduhom, li l-ammont li konna ser niehdu kien vicin."[15]

Minn din ix-xhieda jirrizulta li, ghalkemm ma inghatatilhomx garanzija li huma jiehdu s-somma preciza, però, inholqitilhom l-aspettattiva li jiehdu somma li ma tkunx konsiderevolment anqas.

L-ilmentatur xehed li hu ma kienx jaf jaqra u jikteb u, ghalhekk, qaghad fuq dak li verbalment qalilhom ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz. Id-dokumenti ftit li xejn kellhom relevanza ghalih ghaliex, kif inghad, ma kienx jaf jaqrahom. Ghalhekk ir-responsabbiltà tar-rapprezentant kienet akbar galadarba kien jaf li l-klijenti kienu totalment jiddependu fuqu.

Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kellu l-gharfien kollu dwar il-mod kif tahdem din il-polza, partikolarment, dwar il-fatt li l-*maturity value* jiddependi mir-rata tal-*bonus* li eventwalment hija dipendenti fuq l-andament tal-investiment u c-cirkostanzi u l-kundizzjonijiet ta' dak iz-zmien. Fuq kollox, zgur li kien konxju li s-suq jista' jkun volatili minhabba li l-istess kundizzjonijiet setghu ivarjaw minn zmien ghal zmien.

Meta wiehed iqis x'xehed ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, li kien wieghed *return* ta' 6.75%, din is-somma ma kinetx wahda sostenibbli meta jitqies il-fatt li l-maturità kienet ser ssir wara aktar minn ghoxrin sena fejn ic-cirkostanzi li jaffettwaw il-*maturity value* setghu facilment jinbidlu.

L-Arbitru mhuwiex konvint minn dak li qal ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz li, ghalkemm is-soltu ma kienx jikkonkludi l-bejgh fl-istess gurnata tal-ewwel vista, f'dan il-kaz ghamel hekk tant kemm l-ilmentatur ried il-polza.

Il-mod kif dawn il-figuri inghataw holoq aspettattiva fl-ilmentaturi li wasslet biex accettaw li jixtru l-polza. Min ma jkunx tekniku ma joqghodx jidhol fl-irqaqat ta' dokumenti twal li jigu pprezentati lilu meta hafna drabi dawn ikunu mizghuda bi kliem tekniku li ma jistghux jifhmu. Tant kienet deciziva din l-istennija ta' somma

[15] *A fol.* 63

bbazata fuq rata ta' qligh ta' 6.75%, li l-ilmentaturi accettaw il-*premium* gholi biex is-somma finali tkun akbar.

Dwar il-mod kif tigi moghtija stima u li din eventwalment tohloq aspettattiva fil-klijent, f'kazijiet precedenti, il-Qorti tal-Appell[16] qalet:

"Bla dubju l-appellanti ma setghetx tipprogetta l-kundizzjonijiet tas-suq ghal 25 sena. Il-pern tal-kaz odjern m'huwiex dan. Dak li jrid jigi determinat izda huwa b'obbligazzjonijiet intrabtet bihom l-appellanti meta bieghet prodott finanzjarju in kwistjoni lill-appellat u jekk l-appellant tpoggiex f'pozizzjoni li jifhem li s-somma mwieghda ma kinitx garantita.

Fil-fehma tal-Qorti, meta f'kaz simili konsumatur jinghata stima, salv f'kazijiet fejn issir disclaimer specifika, tinholoq aspettattiva fil-konsumatur li bejn wiehed u iehor dak hu l-valur li ser jircievi."

Qalet ukoll li:

"Id-decizjoni tal-Arbitru ma tghidx li l-polza in kwistjoni inbieghet illegalment. Dak li gustament iddecieda l-Arbitru kien li l-mod kif inbieghet il-polza, anke fil-kuntest tal-garanziji li nghataw lill-ilmentatur bil-miktub, wassal lil dan tal-ahhar biex jifforma aspettattiva legittima li baqghet ovvjament hemm matul is-snin, li wara 25 sena li matulhom dejjem hallas il-premium stabbilit, kien se jircievi bejn wiehed u iehor is-somma ta' ***Lm10,000****. Tali aspettattiva trid tigi onorata bhal kull obbligazzjoni ohra naxxenti minn rabta kuntrattwali. Ma giet kwotata l-ebda ligi allegatament applikabbli fiz-zmien in kwistjoni li tezonerah minn dan."*

Dan il-kaz huwa simili ghal dak deciz mill-Arbitru u mill-Qorti tal-Appell kif gew ikkwotati aktar 'il fuq, u l-Arbitru jaghmel referenza shiha ghalihom u ghandhom jghoddu ghal dan il-kaz ukoll.

L-aspettattiva li tinholoq waqt bejgh ta' polza dwar il-hajja hafna drabi twassal biex persuna anke tippjana decizjonijiet ohra finanzjarji f'hajjitha biex, imbaghad, issib li dak li gie imwieghed li ser jithallas ikun ferm anqas. Ghalhekk huwa obbligu tal-provditur tas-servizz li jispjega b'mod enfatiku x'inhuma l-limitazzjonijiet tal-investiment u x'jista' jwassal biex il-miri tal-provditur tas-servizz ma jintlahqux.

---

[16] *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c.*, deciza fil-25 ta' Marzu 2019

L-ghan tal-provditur tas-servizz m'ghandux ikun kemm ser ibiegh poloz imma li kull polza tinbiegh wara li tinghata informazzjoni dettaljata u ma johloqx aspettattivi ambizzjuzi zzejjed li ma jkunx jista' jonorahom. Fuq kollox, ghandu jigi spjegat b'mod dettaljat kif tahdem il-polza, kif jinkiseb il-qligh u kif l-investimenti tal-kumpanija jistghu ma jmorrux daqshekk tajjeb li jista' jwassal biex is-somma mal-maturità tkun anqas minn dik li tkun qed tigi pprogettata mill-provditur tas-servizz waqt il-bejgh.

L-Arbitru mhux konvint li dan sar u l-aspettattiva ragonevoli u legittima tal-konsumatur[17] ma ntlahqitx.

Ghalhekk, ghar-ragunijiet moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli, u qed jilqghu sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.[18]

Kumpens

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentatur ma gewx milhuqa. L-ilmentatur u martu bnew aspettattivi li ma gewx onorati.

Huwa difficli li l-Arbitru jasal ghal xi somma preciza ghal dak li huwa kumpens, izda l-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta jaghti lill-Arbitru id-diskrezzjoni li jiffissa dak il-kumpens li, fil-fehma tieghu, ikun wiehed gust, ekwu u ragonevoli.

Sabiex l-Arbitru jkun gust u ekwu, primarjament, jikkunsidra li l-ilmentatur kien konxju tal-fatt li l-polza ilmentata kien fiha element ta' kopertura fuq il-hajja, kienet tinkludi l-element ta' investiment u li permezz taghha hu kien qed jaghmel xi tip ta' tfaddil. Mill-banda l-ohra, martu kienet ukoll konxja li mhux necessarjament huma kienu ser jircievu l-ammont kollu hekk kif ikkwotat lilhom.

Barra minnhekk, meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza ra wkoll li r-rendiment taghha kien ta' 3.5%[19] li fic-cirkostanzi kollha ma jistax jitqies bhala wiehed hazin u, ghalhekk, ghandu wkoll jigi ikkunsidrat.

---

[17] Kap. 555, Art. 19 (3)(c)
[18] Art 19(3)(b)
[19] *A fol.* 70

Meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, hekk kif imsemmija, l-Arbitru wasal ghall-konkluzjoni li s-somma xierqa li ghandu jinghata l-ilmentatur hija dik ta' €4,175, 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' erbat elef, mija u hamsa u sebghin ewro (€4,175) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €32,110.87[20] u, ghalhekk, thallsu s-somma kumplessiva ta' €36,285.87.

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

[20] *A fol.* 10