Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 126/2020

ZJ u CJ (l-ilmentaturi)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tal-25 t'April 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1] fejn l-ilmentaturi jissottomettu li meta xtraw il-polza in kwistjoni gew imweghda s-somma ta' Lm45,000, ekwivalenti ghal €104,821.80.

Illi issa, wara 25 sena , il-provditur tas-servizz irid ihallashom biss is-somma ta' €42,692.25, li huwa hafna anqas minn dak li gew imweghda originarjament.

Ghal 25 sena huma kienu jhallsu l-*premium* ta' €1,368.51 kull sena u kienu qed ihallsu *premium* oghla minhabba ragunijiet ta' sahha. Matul dawn il-hamsa u ghoxrin sena kienu hallsu total ta' €34,212.75 fi *premium*. Li kieku hargu mill-polza qabel hamsa u ghoxrin sena kienu jitilfu l-flus.

L-ilmentaturi qed jitolbu li jithallsu l-ammont ta' €104,821.80 ghaliex il-*premium* taghhom qatt ma gie mibdul u dejjem hallsuh.

[1] Pagna (P.) 4

Jissottomettu li huma kienu fdaw flushom f'idejn il-kumpanija u mhux tort taghhom li l-kumpanija ma kinetx investiet b'mod ghaqli u m'ghandhomx jigu ikkastigati ghan-nuqqasijiet tal-kumpanija.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li issottometta:

1. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Endowment Assurance with Profits including Accidental Death Benefit, Waiver of Premium and Funeral Expenses Benefit* bin-Numru 25072, mahruga f'isem l-ilmentaturi, ma kinetx ekwivalenti ghall-ammont allegatament imwieghed lilhom li kien jammonta ghal Lm45,000 (Euro 104,821.80) fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni liema polza kienet inbieghet mill-*brokers*, *Melita Insurance Brokers Limited*. Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas is-somma ta' Euro 104,821.80 (li jinkludi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro42,692.25) fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

2. Illi t-talba tal-ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt u ghandha tigi michuda bl-ispejjez ghal diversi ragunijiet.

   Fl-ewwel lok, l-ilmentaturi ghandhom jipprovaw minn fejn jirrizulta dan l-ammont li qed jigi mitlub minnhom u li gie allegatament imwieghed lilhom.

   Fit-tieni lok, l-ebda ammont ma seta' kien imwieghed lilhom u jekk semmai gie msemmi kwalunkwe ammont lilhom, dan kien ikun stima (*estimate/illustration*) u zgur mhux garanzija ta' kif il-parti tal-investiment tal-polza in kwistjoni setghet tikber. Dan minbarra illi fl-istadju tal-bejgh tal-polza hadd ma seta' jkun jaf il-*maturity value* tal-polza ghax dan seta' jigi kkristallizzat biss fid-data tal-maturar tal-polza minhabba illi dan jiddependi fuq il-prestazzjoni tal-investimenti sottostanti matul il-perjodu tal-polza. Kwalunkwe stima li setghet inghatat, jekk kien il-kaz, kienet ikkalkolata fuq ir-rati tal-qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien, fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien u ghalhekk *in bona fede* u skont il-*good market practice* ta' dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment

sottostanti. Fis-snin recenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa minn meta kienet inbieghet il-polza in kwistjoni.

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, Lm452.60 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which may be declared by the Company form time to time.'* Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza, l-ilmentaturi kienu infurmati 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-ilmentaturi li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghall-kuntrarju ta' dak li l-ilmentaturi qed jallegaw fl-ilment taghhom. Mill-*proposal form* jidher car illi l-ilmentaturi kienu konxji illi kienu qed jaghmlu investiment ghax fil-parti tal-*proposal form 'Reason for policy*', l-ilmentaturi kitbu '*Investment*'. Kopja tal-*proposal form* hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 1.

F'dan il-kuntest irid jinghad illi l-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentaturi minn ***broker*** u, cioè, minn *Melita Insurance Brokers Limited.* F'dan ir-rigward, huwa risaput li l**-*broker* huwa l-agent tal-assikurat mhux tal-kumpanija assikuratrici u kwindi informazzjoni moghtija lill-assikurat mill-*broker* ma hix meqjusa bhala informazzjoni moghtija mill-assikurazzjoni**[2] u, ghalhekk, is-socjetà esponenti m'hijiex responsabbli ghall-azzjonijiet u ommissjonijiet ta' *Melita Insurance Brokers Limited vis-a-vis* l-ilmentaturi, u r-relazzjoni tas-socjetà esponenti mal-ilmentaturi hija irregolata limitatament mill-kuntratt tal-polza innifsu flimkien mal-*proposal form.*

3. Fl-ilment taghhom, l-ilmentaturi ikkritikaw lis-socjetà esponenti billi jghidu illi '*ahna* (i.e. l-ilmentaturi) *afdajna l-kumpanija bi flusna u mhux tort taghna jekk il-kumpanija ma investietx b'mod ghaqli*'. Barra li dan

[2] *Azzopardi Vincent vs Middle Sea Insurance Co. Ltd.,* deciza mill-Prim'Awla, Qorti Civili, presjeduta mill-Imhallef Tonio Mallia fis-16 ta' Mejju 2002. Il-principju li l-agent u l-*broker* jagixxu bhala l-mandatarji tal-assikurat u mhux tal-assikurazzjoni kien ukoll ikkonfermat f'sentenza tal-Qorti Civili tal-Appell (Inferjuri), presjeduta mill-Imhallef Philip Sciberras fit-28 ta' April 2004 fl-ismijiet *Spiteri Angelo vs Citadel Insurance plc.*

jerga' jikkonferma illi l-ilmentaturi huma konxji illi parti mill-polza kienet investiment u li l-*maturity value* tal-polza kienet tiddependi fuq kif kienu ser imorru l-investimenti li taghmel is-socjetà esponenti, huma jikkritikaw lis-socjetà esponenti li ma nvestietx b'mod bil-ghaqal.

Fuq dan irid jinghad illi 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-poloz taghha** li llum jaqbzu t-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet b'mod 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 wkoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson*, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA.

In oltre, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' '*With Profits'* hija tali li d-decizjoni tal-investiment tittiehed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat u dan kif gie irrikonoxxut mill-ilmentaturi stess fl-ilment taghhom. Jista' jsir paragun mal-*Unit Linked products* li joffru l-facilità li d-decizjoni tal-investiment tittiehed direttament mill-assikurat imma, mbaghad, din m'ghandha l-ebda garanzija. B'kuntrast, taht il-metodu ta' '*With Profits*', il-kumpanija tal-assikurazzjoni tiehu l-piz tad-decizjoni tal-investiment u **tipprovdi wkoll il-garanziji li l-*bonus* li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u, ghalhekk, ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-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 is-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrrq ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu kkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li maghhom kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* li kopji ta' whud minnhom kienu annessi mal-ilment u ohrajn hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV2 A-F.

Barra minn hekk, meta l-ilmentaturi specifikament talbu informazzjoni dwar il-polza in kwistjoni, inghatatilhom. Per ezempju, wara talba tal-ilmentaturi stess, is-socjetà esponenti kienet baghtet ittra lill-ilmentaturi datata 21 ta' Gunju 2017 (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV3) permezz ta' liema infurmat lill-ilmentaturi bir-*revised illustrative maturity values* li f'dik id-data kienu bejn Euro 41,828 u Euro 48,887, kif ukoll spjegat, fost affarijiet ohra, illi l-istimi u l-*bonus rates* ma kinux garantiti. Fil-fatt, fl-ilment taghhom l-ilmentaturi ma jichdux illi kienu infurmati mis-socjetà esponenti dwar kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Dan minhabba l-fatt illi l-ilmentaturi kienu jircievu 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-ilmentaturi kellhom ikunu konxji 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 msemmija 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.

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 immobbli 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 mhux garanzija tal-futur.

Ghahekk kwalunkwe valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentaturi bl-ebda mod qatt ma gew deskritti mis-socjetà esponenti illi dawn 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 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, l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Euro 16,335.70, meta tnaqqas l-*investment premium* li thallsu mill-*maturity value.***

5. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha **tkopri r-riskju tal-mewt** tal-ilmentaturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, **liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom.** L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdi ***'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 ta' kull polza. **L-uniku ammont li kien garantit kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 23,906.36 (Lm10,263).** Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni jghid b'mod car illi *'The **<u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the</u>*** **<u>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.'* (emfasi mizjud). (Kopja tal-polza qed tigi hawn annessa u mmarkata bhala MSV 4). Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-

polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 42,692.26. 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 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.

Ghalkemm l-ilmentaturi ghall-grazzja t'Alla ghadhom maghna, xorta wahda ibbenefikaw mill-beneficcju tal-*Life Cover* minhabba illi wzaw il-polza bhala garanzija favur *Bank of Valletta plc* fit-13 ta' Marzu 2003. Qed nannettu kopja tad-dokumentazzjoni in sostenn ta' dan u mmarkata bhala Dok. MSV 5.

Barra l-kopertura fuq il-hajja, l-ilmentaturi kienu ukoll qed jibbenefikaw mill-beneficcju tal-*Accidental Death Benefit* ghall-valur ta' Euro 23,906.36 (Lm10,263), kif ukoll mill-*Waiver of Premium Benefit* liema beneficcji ovvjament ghandhom prezz ukoll u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi ukoll fl-ilment taghhom. Fil-fatt, irid jigi apprezzat illi mis-somma ta' Euro 1,368.51 (Lm587.50) fis-sena *premium*, l-ammont ta' Euro 1,054.27 (Lm452.60), kien l-ammont li kien qed jigi investit u l-kumplament kien il-prezz ghall-beneficcji l-ohra taht il-polza.

6. 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'Settembru tas-sena 1995.

7. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 25072, ma kienet inadempjenti u ma kisret l-ebda termini pattwiti bejn il-partijiet u, ghalhekk, m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Ra l-atti kollha tal-kaz

Sema' lill-partijiet

Jikkonsidra

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

Il-verzjoni tal-ilmentaturi

F'dan il-kaz xehdet mart l-ilmentatur, CJ,[4] li kienet prezenti ma' zewgha waqt li xtraw il-polza in kwistjoni. Tghid li f'Mejju 1995 kien ghadhom kif izzewgu, u waqt li kienu fil-*Branch* tal-BOV ta' San Pawl il-Bahar giet fuqhom persuna li kien jisimha Mary u staqsiethom jekk kinux interessati jaghmlu *life insurance* u bdiet tkellimhom fuqha.

Kienet uriethom *screenshot* tal-pagamenti li riedu jaghmlu kull sena. Qaltilhom li wara 15-il sena jigu '*even*', u wara hamsa u ghoxrin sena jiehdu Lm45,000. Qaltilhom li setghu jaghmlu l-polza ghal 35 sena, u qaltilhom ukoll li aktar ma jdewmuha aktar jiehdu flus meta timmatura l-polza.

Tixhed ukoll li dokumenti bil-figuri ma tathomx. Uriethom kollox fuq il-*computer*. Baqghu qatt ma rcevew dokumenti. Billi huma kellhom l-*insurances* taghhom mal-*Melita Insurance Brokers* qalu lir-rapprezentanta tal-BOV sabiex ikellmu lill-*brokers* taghhom u, fil-fatt, il-polza harget bl-intervent tal-*Melita Insurance Brokers.* Dawn il-*brokers* kienu qalulhom l-istess diskors li kienet qaltilhom l-impjegata tal-Bank.

Dwar il-figura li qed jitlob zewgha tghid hekk:

'Il-figura li qed nitlob hi minn dak li urewna l-bank fuq l-iscreenshot. Nghid li ghadni niftakarha s-somma ghax xi haga bhal dik, meta tinvesti, tibqa' tiftakarha. Ahna b'dak l-iskop ghamilnih l-investiment; kieku ma kienx hemm return tajjeb ma konniex ser nintrabtu li nhallsu dak il-pagament ghal 25 sena; bilfors irid ikun hemm return tajjeb. U meta l-bank jghidlek hekk u l-insurance tghid l-istess, suppost dawn torbot fuqhom.'[5]

Il-karti iffirmawhom ghand il-*broker*. Bhala figuri ma tawhomx karti izda dwar il-figuri qalulhom ukoll li kienu bejn wiehed u iehor. Però, x-xhud tinsisti li meta

---

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

[4] P. 64 *et seq.*

[5] P. 65

jgħidulek stima ma tippretendix li jagħtuk anqas minn nofsha. Meta bniedem jgħidlek Lm45,000 tippretendi Lm40,000 jew Lm42,000.

Il-*premium* li ħallsu baqa' l-istess u qatt ma nbidel.

Meta għalqet il-polza irċevew ittra bid-data tal-20 t'Awwissu 2020 mingħand il-provditur tas-servizz fejn qalilhom li l-polza kienet ser tagħlaq fit-13 ta' Settembru, u l-valur kurrenti tagħha kien €41,000. Hemm qabża bejn din is-somma u l-Lm45,000 li kienu wegħduhom.

Barra minn hekk, kienu ħallsu *premium* akbar għaliex ir-raġel kien ibati bl-azzma. Dejjem ħallsu l-*premium* mingħajr ebda interruzzjoni. Tgħid li kieku investewhom fi *stocks* kienu jieħdu ritorn aħjar fuq flushom.

Waqt il-kontroeżami tgħid li ma kinux spjegawlhom il-polza u ma qalulhomx li seta' jiġri xi ħaġa u dik is-somma imwegħda ma jeħduhiex. Qalulhom li kienet stima imma '*ma tippretendix li tieħu anqas minn nofs*.'

Tgħid li taqbel li apparti l-element ta' investiment din il-polza kienet tkopri r-riskju fuq il-ħajja tagħhom u, li kieku ġew neqsin, l-eredi tagħhom kienu jieħdu €23,906. Kellhom ukoll l-*Accidental Death Benefit* għall-istess ammont. Tgħid li wżaw il-polza wkoll bħala pleġġ mal-Bank bejn l-2003 u l-2018.

Il-verżjoni tal-provditur tas-servizz

Il-provditur tas-servizz ippreżenta *affidavit* ta' Victor Farrugia li ma kienx involut fil-bejgħ tal-polza u x-xhieda tiegħu hija simili ħafna għal dak li hemm fir-risposta tal-provditur tas-servizz.[6] L-Arbitru ma jarax il-ħtieġa li joqgħod isemmi dak kollu li jsemmi dan ix-xhud fl-*affidavit* tiegħu b'repetizzjoni għal dak li hemm diġà fir-risposta.[7]

Filwaqt li x-xhud jgħid li l-polza ma kinetx xi waħda kumplessa, il-provditur tas-servizz kien mexa mal-obbligi kuntrattwali tiegħu. Il-polza kienet toffri wkoll assikurazzjoni fuq il-ħajja liema benefiċċju ma ssibux f'forom oħra ta' tfaddil. Din il-polza kienet tgawdi wkoll mill-benefiċċju tal *Waiver of Premium Benefit*. Mis-somma ta' €1,368.51 (Lm587.50) fis-sena bħala *premium*, l-ammont ta' €1,054.57 kien qed jiġi investit u l-kumplament kien għal benefiċċji oħra.

[6] P. 29 *et seq.*
[7] *Ibid*.

Jghid ukoll li l-ilmentaturi qed jitolbu s-somma ta' €104,821 (Lm45,000) bhala l-*maturity value* tal-polza flok is-somma ta' €42,692.25. Qed jghidu li dan l-ammont kien gie imwieghed lilhom mir-rapprezentant tal-BOV kif ikkonfermat mill-*brokers* tal-ilmentaturi. Però, l-bejgh tal-polza sar *tramite* l-*brokers* u mhux *tramite* l-BOV, u kwalunkwe referenza ghall-BOV hija irrelevanti. Peress li l-*broker* jirrapprezenta lill-ilmentaturi u mhux lill-provditur tas-servizz, dawn ghandhom ifittxu lill-*broker* u mhux lill-provditur tas-servizz.

Izid jghid li l-ammonti li jsemmu l-ilmentaturi ma jirrizultaw minn imkien. Il-parti tal-investiment tal-polza ma setghetx tkun garantita ghax tinhadem skont kif imorru l-investimenti tal-kumpanija. Kull figura murija lilhom kienet biss *an illustration/estimate* u mhux garanzija. Però, kull *bonus* dikjarat jithallas u dan jaghmel il-polza attraenti. L-*investment premium* ta' €26,356.75 kien garantit flimkien mal-*bonuses* dikjarati. L-ilmentaturi fil-fatt ghamlu gwadann ta' €16,335.70 meta tnaqqas l-*investment premium.*

Ix-xhud jghid ukoll li l-kumpanija imxiet b'mod trasparenti u kull darba li l-ilmentaturi talbu informazzjoni din inghatatilhom kif juru d-dokumenti ipprezentati mill-istess provditur tas-servizz.

L-ghan tal-polza kien li jipprovdi '*a medium to long term tax efficient investment',* pagament hieles mit-taxxa u wkoll kopertura fuq il-hajja; u l-polza irrendiet *rate of return* tajjeb hafna.

Konsiderazzjonijiet ohra

Eccezzjoni dwar il-bejgh tal-polza

Il-provditur tas-servizz jallega li l-bejgh tal-polza sar mill-*broker* tal-ilmentaturi u, cioè, mill-*Melita Insurance Brokers Ltd* u, ghalhekk, il-*broker* kien l-agent tal-ilmentaturi u mhux l-agent tal-provditur tas-servizz, u kull informazzjoni moghtija mill-*broker* ma hix meqjusa bhala informazzjoni moghtija mill-assikurazzjoni.

Ghalkemm il-provditur tas-servizz jaghti din l-eccezzjoni, din mhix ippruvata minnu. Anzi l-Arbitru ghandu provi bil-maqlub li jwassluh ghal decizjoni differenti minn dak li qed jghid il-provditur tas-servizz.

L-unika xhud li ghandu l-Arbitru ghal mod kif sar il-bejgh hija tal-ilmentatrici.

Hija xehdet hekk:

‘Nghid li kif konna ghadna kif izzewwigna, f’xi Mejju tal-1995, konna morna qadja l-Bank of Valletta fil-branch ta’ San Pawl il-Bahar. Kif konna hemm fil-queue ghal xi haga ohra, giet fuqna wahda jisimha Mary u staqsietna konniex interessati naghmlu life insurance u bdiet tkellimna fuqha.

Kienet urietna wkoll screenshot tal-pagamenti kemm jiehdu kull sena. Qaltilna li wara 15-il sena nigu even u wara 25 sena niehdu Lm45,000. Qaltilna li nistghu naghmluha ghal aktar zmien, ghal 35 sena, u qaltilna li aktar ma ndewmuha, aktar niehdu flus meta timmatura l-polza.

Nghid li dokumenti bil-figuri ma tatniex. Kemm urietna fuq il-computer. Konna staqsejniha ghalihom imma ma tatniex dokumenti. Bqajna qatt ma rcevejna dokumenti bl-ammonti. Li gara, billi kellna l-insurances taghna mal-Melita Insurance Brokers, irreferejna ghalihom; u milli qalulna kien l-istess kif qalulna l-BOV, u ghamilna l-polza mal-Melita Insurance billi, kif ghidt, kellna insurances ohra maghhom.’[8]

Minn dan jidher car li kienet ir-rapprezentanta tal-BOV li semmiet l-ammonti in kwistjoni u kienet hi li effettivament hajjrithom jixtru l-polza. Dak li jirrizulta lill-Arbitru, anke minn kazijiet simili, il-BOV kien agent tal-MAPFRE u l-figuri li kien jikkwota kien jiksibhom minghand il-kumpanija assikuratrici. L-ilmentatrici thajjret tixtri l-polza ghaliex ir-rapprezentanta tal-Bank semmitilha s-somma ta’ Lm45,000; il-*Melita Insurances Brokers* ikkonfermaw dak li kienet qalet ir-rapprezentanta tal-Bank. L-ilmentatrici riedet bazikament li l-*paperwork* isir minn *Melita* ghaliex kellha *insurances* ohra maghhom u, ghalhekk, kienet aktar prattika li jmexxulha l-karti huma.

Kif spjegat f’sentenzi ohra tal-Arbitru, ix-xoghol effettiv li jaghmel *broker* mhuwiex sempliciment li jbiegh xi *insurance policy,* imma jmur ’il boghod aktar minn hekk. Il-*broker* iqabbel prodotti, jara kif jikseb kundizzjonijiet ahjar ghall-klijenti tieghu minghand il-kumpaniji assikuraturi u jara li l-klijent tieghu jinghata trattament xieraq.

F’dan il-kaz, il-*broker* m’ghamel xejn minn dan izda iccekkja biss dak li qaltlu l-ilmentatrici mar-rapprezentant tal Bank li rrepeta dak li kien intqal lill-

[8] P. 64

ilmentatrici mir-rapprezentanti tal-Bank li kienu qed jagixxu ta' intermedjarju imqabbad mill-provditur tas-servizz. Ghalhekk il-bejgh tal-polza sar mill-provditur tas-servizz bl-intercessjoni tal-BOV, li kien is-*salesman* f'dan il-kaz; il-*broker* iffacilita din it-tranzazzjoni li, tista' tghid, il-fatturi taghha – specjalment il-weghda tar-*return* fuq il-polza - kien digà sehh bejn il-Bank u l-ilmentatrici. Barra minn hekk, il-kuntratt tal-assikurazzjoni sar mal-provditur tas-servizz u mhux mal-*broker*.

Ghalhekk, l-Arbitru jqis li r-rapprezentanta tal-BOV kienet li hajjret lill-ilmentatrici u zewgha biex jixtru l-polza u kienet hi li bniet l-aspettattiva legittima taghhom li jkollhom qligh tajjeb mill-polza u ssemmiet il-figura ta' Lm45,000.

Ghalhekk din l-eccezzjoni qed tigi michuda u l-Arbitru ser ikompli jqis il-mertu tal-kaz.

IL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referena ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli skond ic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[9]

Dwar il-bejgh tal-polza, l-Arbitru ghandu biss ix-xhieda tal-ilmentatrici. L-ilmentatrici tghid li hi kienet xtrat il-polza a bazi tal-figura li semmielha l-Bank li kien qed jirrapprezenta lill-provditur tas-servizz u hi bniet l-aspettattiva li tithallas, bejn wiehed u iehor, dan l-ammont ta' Lm45,000. Hi tghid li kienu tawha stima, imma stima, ghalkemm ma kinetx xi haga preciza, ma kellhiex tvarja daqstant bil-kbir.

F'dan il-kaz, ma gewxipprezentati l-*quotations* li s-soltu jinhargu mill-provditur tas-servizz li jkun fihom il-figuri rigwardanti l-polza. L-ilmentatrici tghid li l-figuri kienu urewhomlha r-rapprezentanti tal-Bank fuq *screenshot* fuq il-*computer* fil-fergha tal-BOV. Qatt ma tawha *hard copy* tal-*quotation* u, ghalhekk, ma setghetx tipprezentahom f'dan il-kaz.

Permezz ta' digriet tieghu tal-24 ta' Novembru 2021,[10] l-Arbitru talab lill-provditur tas-servizz sabiex jipprezenta l-*quotation* li fuqha harget il-polza tal-

---

[9] Kap. 555, Art. 19(3)(b)
[10] P. 87

ilmentaturi. Il-provditur tas-servizz wiegeb permezz ta' nota[11] li huwa ma kellux fil-*file* tal-ilmentaturi il-*quotations* u, ghalhekk, ma kienx f'pozizzjoni li jipprezentahom.

Din l-istqarrija tal-provditur tas-servizz tikkonferma dak li qalet l-ilmentatrici li meta hajjruha tixtri l-polza urewha biss il-figuri fuq il-*computer* u ma hargulhiex *hard copy* tal-*quotations*. Ghalhekk lanqas l-ilmentaturi ma setghu jipprezentawhom.

L-unika prova dwar il-figura imweghda hija dik tal-ilmentatrici, u l-Arbitru m'ghandu l-ebda raguni ghalfejn ma jemminhiex. Ghalhekk, l-Arbitru jemmen li s-somma imweghda kienet dik ta' Lm45,000. Però, anke l-ilmentatrici stess tghid li s-somma li kienet qed tistenna li tinghata hi dik ta' bejn wiehed u iehor Lm45,000, u mhux bilfors dik is-somma preciza.

L-Arbitru jifhem li galadarba l-ilmentaturi gew imhajjra jixtru l-polza a bazi ta' din il-figura, inholqot l-aspettattiva legittima li wara li thallas il-*premium* miftiehem ghal hamsa u ghoxrin sena, bejn wiehed u iehor, tiehu din is-somma.

L-ilmentatrici sahqet li hi ma kinetx qed tistenna s-somma preciza:

'*Meta semmewlna l-Lm45,000 kienu qalulna bejn wiehed u iehor imma meta tghid stima ma tippretendix li, imbaghad, is-somma tigi anqas minn nofsha. Meta bniedem qed jaghtik stima ta' Lm45,000 inti tippretendi Lm40,000 jew Lm42,000'.*[12]

L-ilmentatrici xehdet ukoll li ma spjegawlhomx kif tahdem il-polza u ma qalulhiex li jista' jigri xi haga u dik is-somma ma jehduhiex:

'*Hu qalilna stima, però, ma tippretendix li tigi anqas minn nofs.*'[13]

Ghalhekk, l-Arbitru jqis li r-rapprezentant tal-*Bank of Valletta*, li kien qed jagixxi ta' bejjiegh tal-poloz tal-provditur tas-servizz, holoq l-aspettattiva li l-ilmentatrici tircievi s-somma ta' Lm45,000 jew vicin taghha. Galadarba r-rapprezentant kien qed jagixxi f'isem il-provditur tas-servizz, il-provditur tas-servizz irid jassumi r-responsabbiltà ghal dak li kien qed iwieghed ir-rapprezentant tieghu. Barra minn

[11] P. 88
[12] P. 65
[13] P. 67

hekk, il-kuntratt tal-polza kien mal-provditur tas-servizz u, ghalhekk, ghandu jgorr ir-responsabbiltà hu.

Ghaldqstant, ghal dawn ir-ragunijiet, l-Arbitru jqis li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz u qed jilqghu sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

L-Arbitru qed jaghti kumpens ghall-aspettattiva li nbniet mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz meta nbieghet il-polza.

Il-valur ta' din l-aspettattiva ma jistax ikun wiehed preciz u, ghalhekk, l-Arbitru jrid iqis ic-cirkostanzi kollha biex jasal ghal figura li tkun gusta, ekwa u ragonevoli fic-cirkostanzi kollha tal-kaz. Dan l-ezercizzju jrid isir fil-qafas tad-diskrezzjoni moghtija lilu permezz tal-Artikli 19(2)(b) u 26(3)(c)(iv) tal-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

L-istess, id-diskrezzjoni qatt ma tista' tkun wahda preciza imma ghandha tirrifletti dak li, skont il-kuxjenza tieghu, l-Arbitru jqis li huwa gust u ragonevoli.

L-ilmentatrici xehdet li kien intqal lilha li s-somma kienet bejn wiehed u iehor dik imweghda izda ma kinetx wahda preciza.

L-Arbitru jqis li din il-polza kellha kopertura fuq il-hajja u l-ilmentaturi kienu inxurjati wkoll ghall-*Accidental Death Benefit.* Il-polza giet ukoll ippleggjatha favur il-BOV mis-sena 2003 sa l-2018 u dan kollu ghandu valur.

Barra minn hekk, ghalkemm l-ilmentatrici *semmiet* li setghet investiet flusha '*fi stocks,* m'ghamlet l-ebda referenza ghal xi *stock* partikolari. Ghalhekk, ma gabet l-ebda prova illi kellha xi *opportunity loss*. Barra minn hekk, il-fatt li hi investiet f'din il-polza hadet ukoll vantaggi tat-taxxa li ma kinetx ser tehodhom kieku investiet fi *stock*, li wkoll ma kienx ser joffri xi garanzija assoluta.

Ghalhekk, meta l-Arbitru qies kollox, jidhirlu li s-somma gusta li ghandhom jinghataw l-ilmentaturi ghandha tkun dik ta' €6,300 b'zieda mas-somma digà offruta lilhom fid-data tal-maturità tal-polza.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life plc* thallas lill-ilmentaturi s-

somma ta' €6,300 b'zieda mas-somma digà offruta lilhom fid-data tal-maturità.

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

L-ispejjez ta' din il-procedura huma ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas- Servizzi Finanzjarji