Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 130/2020

RE (l-ilmentatur)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tad-19 t'Ottubru 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentatur jissottometti li hu kien frekwentement imur il-fergha tal-Bank of Valletta fil-Mosta, fejn l-impjegat, Louis Gatt, kien regolarment ikellmu u jhajru biex jixtri polza tal-assigurazzjoni fuq il-hajja mahruga mill-provditur tas-servizz. L-ilmentatur kien originarjament xettiku dwar dawn it-tip ta' poloz minhabba li kien jarahom fit-tul hafna, izda stqarr li, fuq persistenza tal-istess Louis Gatt, din il-polza kienet fl-interess tieghu li jehodha.

Iddikjara li l-pjan li hu accetta kien dak li jhallas *premium* annwali ta' Lm1,013, f'*life cover* ta' Lm23,233, u bis-somma finali tammonta ghal Lm90,109 fejn, skont hu, gie spjegat lilu li din is-somma tkun ta' ghajnuna kbira bhala somma kapitali ta' *retirement plan* fiz-zmien li hu jkun qed joqrob l-età tal-irtirar.

Gie ukoll spjegat lilu li f'kaz ta' bzonn ta' xi *overdraft* mill-bank relatata max-xoghol tieghu tal-garaxx tal-karozzi, din il-polza in kwistjoni tkun tista' anke tigi *pledged* favur il-Bank minghajr il-htiega li ssir polza ohra.

[1] *A fol.* 1

L-ilmentatur argumenta kif minkejja li huwa hallas l-ewwel *premium* f'Ottubru 1995, f'Dicembru tal-istess sena gie mitlub mill-bank sabiex martu tiffirma kemm fuq il-*Proposal Form* kif ukoll fuq l-i*standing order* ghall-hlas tal-*premiums*. Dawn id-dokumenti ffirmati gew eventwalment mghoddija lill-bank bejn Frar u Marzu 1996, fejn giet mahruga *Quotation* ufficjali datata l-1 ta' Marzu 1996, li kienet tikkonferma c-cifri li abbazi taghhom hu accetta li jixtri l-polza ilmentata. Meta eventwalment giet mahruga l-polza, din ma nghatatx lill-ilmentatur izda giet mghoddija direttament lil *Bank of Valletta* minhabba li kienet giet ippleggjata.

L-ilmentatur insista li c-cifri kkwotati lilu minn Louis Gatt, kemm verbalment kif ukoll fuq il-*Quotation* formali, ma kinux kundizzjonati jew marbuta ma' xi parametru bhalma hu r-rata tal-interessi jew simili, filwaqt li qatt ma ssemma' lilu li l-*bonuses* jew il-valur tal-maturità kien jiddependi mill-andament tal-investimenti jew xi raguni ohra.

Iddikjara wkoll li hu qatt ma rcieva xi ittra minghand il-provditur tas-servizz li permezz taghha gie avzat b'xi revizjoni fil-valur ta' maturità u, ghalhekk, baqa' bl-aspettattiva li mal-maturità kellu jircievi s-somma indikata lilu originarjament.

Izda minkejja dan, mal-maturità, hu gie mgharraf li l-polza kienet ser tirrendi s-somma ta' €94,349.78 inkluz il-*bonus* finali. L-ilmentatur stqarr li huwa dizappuntat hafna b'dan l-ammont minhabba li dan huwa biss 44.9% tas-somma originarjament imwieghda. Huwa jhoss li fil-mument tal-bejgh kien gie zvijjat filwaqt li l-provditur tas-servizz kien biddel il-kundizzjonijiet dwar il-valur tal-maturità li l-polza kellha trendi.

Fost affarijiet ohra, hu kompla jissottometti li ghalkemm huwa minnu li fil-*quotation,* li a bazi taghha gie mhajjar jakkwista din il-polza, gew uzati l-kliem *estimated* u *illustration*, id-differenza bejn din l-istima u s-somma attwali ta' maturità hija kbira hafna u, ghalhekk, isostni li gie zgwidat u mqarraq bi stampa sabiha biex jigi mhajjar jixtri l-polza.

Ghaldaqstant, l-ilmentatur qed jitlob lill-Arbitru jiddikjara li l-provditur tas-servizz ma mexiex b'mod gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi sostantivi tal-kaz meta, m'adempjiex mal-obbligi kuntrattwali *versus* l-ilmentatur; l-agir ilmentat kien jikkostitwixxi agir nieqes mill-*bona fide* li dejjem esigiet il-ligi; l-agir tal-istess provditur tas-servizz ma kienx jilhaq l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur li jippretendi li jekk jinghata *"estimate", "quotation"*, jew

"illustration" ta' kemm kellu jircievi meta timmatura l-polza, ir-rizultat attwali ma jkollux avarija negattiva ta' 55%; u, fuq kollox, jiddikjara u jiddeciedi li l-provditur tas-servizz jigi ordnat li jottempra mal-impenji tieghu skont il-*Quotation* mahruga minnu stess u, ghalhekk, ihallas l-*estimated maturity sum* ta' Lm90,109.68, ekwivalenti ghal €209,901, jew somma ohra li taqa' fil-konfini tal-kelma *estimated* tal-istess somma.

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* fl-ammont ta' Euro 94,349.78 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit* (*Lifelink Growth*) bin-numru 7200140 mahruga f'isem *Bank of Valletta plc* u fuq il-hajja tal-ilmentatur ghal 25 sena, ma kinetx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite *Bank of Valletta plc* (*Bancassurance Office*) 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 209,901 (Lm90,109.68) jew somma ohra li taqa' fil-konfini tal-kelma "*estimated*" tal-istess somma 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 l-ilmentatur. Dan l-ammont huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatur xtara il-polza *de quo* u mhux fuq xi garanzija bil-miktub da parti tas-socjetà esponenti. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, jfisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and*

[2] *A fol.* 31

Terminal Bonuses ikunu gew moghtija tifisiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftiehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

3. 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. 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. Madankollu s-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 skont il-*good market practice* ta' dak iz-zmien u mhux sempliciment fuq opinjoni tas-socjetà esponenti u ghalhekk agixxiet in *bona fede* u mhux kif qed jallega l-ilmentatur.

4. Fil-fatt, il-kaz iccitat mill-ilmentatur fl-ismijiet *Pia Grech vs. Mondial Travel* ma jregix minhabba illi dik tapplika meta l-kummercjant kien in *mala fede*. Is-socjetà esponenti kienet in *bona fede* meta harget il-*quotations* minhabba illi kienu ibbazati fuq ir-rati tal-*bonuses* li kienu qed jigu iddikjarati dak iz-zmien kif kienu qed jaghmlu il-provdituri tas-servizzi l-ohra kollha.

5. L-ilmentatur jirreferi ghall-*"avarija attwali bejn din l-istima li tat is-socjetà konvenuta u l-valur attwali tal-maturità tal-polza huwa aktar minn 55% inferjuri ghal dak ipprospettat"* sabiex jerga' jenfasizza xi allegat nuqqas min-naha tas-socjetà esponenti. Però, din mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* jew *illustration*) fil-*Quotation* originali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentatur taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatur u mhux abbazi ta' xi decizjoni unilaterali, kif donnu jixtieq jimplika l-ilmentatur.

6. Is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentatur jipprova jargumenta li f'kuntest ta' stimi ta' din ix-xorta, jista' jkun hemm xi percentagg li jista' jitqies ragjonevolment accettabbli ghad-differenza bejn stima u valur

attwali. Fi kwalunkwe kaz, l-ebda parametru ghal differenza *"li jista' jkun ragjonevoli u accettabbli"* (*vide* paragrafu 2 tal-punt 4 tal-ilment) ma qatt gie maqbul bejn il-partijiet koncernati. Illi ghandu jinftiehem carament illi l-'*estimated bonus rates'* (isimha maghha) mhumiex garantiti u lanqas ma huma l-massimu jew il-miminu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom.

L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijiet – indikazzjonijiet ta' kif jista' jkun qed imur l-andament tal-investimenti.

Kif jaf kulhadd l-investiment jistghu jitilghu kif ukoll jinzlu fil-valur taghhom.

7. In oltre, irid jinghad illi fil-*quotation* kien hemm distinzjoni bejn *reversionary bonuses* u *terminal bonuses* u 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' Euro 209,901, 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-*estimated maturity value including reversionary bonus* kien hafna inqas u, cioè, fl-ammont ta' Lm65,534.31. Ghalhekk, l-ilmentatur ma jistax jghid illi l-*quotation* ma kinetx kundizzjonata ghax, fil-fatt, kien hemm il-kliem *"estimated"* u *"illustration"* kif ukoll il-kliem *"if any"* hdejn il-kliem *"estimated maturity value including reversionary and terminal bonuses"*. Ghalhekk ma kien hemm l-ebda garanzija bil-miktub.

8. 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, Lm1,006 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 mill-bidu tal-polza, l-ilmentatur kienu 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.

9. Anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sal-maturità taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi **dejjem amministrat l-*MMSV WIth Profits Fund* (cioè, l-fond illi taghmel parti minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha** li illum jaqbzu it-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollu tal-polza.

   Dan qed jinghad 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.

10. In oltre, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' "*With-Profits*" hija tali li d-decizjoni tal-investiment tittiehed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' jsir paragun mal-*Unit Linked Products* li joffru l-facilità li d-decizjoni tal-investimenti tittiehed direttament mill-assikurat imma, imbaghad, din m'ghandha l-ebda garanzija.

   B'kuntrast, taht il-metodu ta' "*With Profits*", il-kumpanija tal-assigurazzjoni tiehu l-piz tad-decizjoni tal-investiment u **tipprovdi wkoll il-garanziji li l-*bonuses* li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u, ghalhekk, ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqliq fis-suq.**

   Ghalhekk, minkejja l-krizi finanzjarja li laqtet is-suq internazzjonali u minkejja li l-kundizzjonijiet ekonomici ma kinux daqstant favorevoli f'dan il-mument ta' krizi, is-socjetà esponenti xorta wahda ma naqsitx milli tonora l-obbligu taghha li thallas il-*bonuses* hekk kif iddikjarathom ta' kull sena. Is-socjetà esponenti dejjem agixxiet b'mod responsabbli.

11. Is-socjetà esponenti tixtieq taccenna ukoll illi **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*".

12. 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 mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo* u kif din kienet qed tikber minn sena ghal ohra, 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*.

    Ghalhekk, l-ilmentatur ma jistax jghid illi s-socjetà esponenti qatt ma nfurmatu kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Barra minn hekk, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena u l-*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.

13. 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.

14. 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 komparabbili fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo.***

15. 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 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-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 54,118.33 (Lm23,233).**

    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 gie anness mal-ilment.

    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 94,349.78. 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, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

16. Illi minkejja illi l-polza in kwistjoni fiha element ta' investiment, kif gie spjegat ampjament hawn fuq, ma jfissirx illi din il-polza b'xi mod jew iehor hija regolata mill-Att dwar Servizzi ta' Investiment (Kap. 370 tal-Ligijiet ta' Malta)

u regolamenti maghmula taht dan l-Att. Semmai, il-polza in kwistjoni ghandha tigi regolata mill-Att dwar il-Kummerc tal-Assigurazzjoni (Kap. 403 tal-Ligijiet ta' Malta) u regolamenti maghmula taht dan l-Att.

Barra minn hekk, wiehed ghandu jiehu in konsiderazzjoni r-regolamenti applikabbli fil-mument ta' meta sar il-kuntratt tal-assigurazzjoni mal-ilmentatur u mhux ir-regolamenti ta' issa. 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, tas-sena 1995. F'dan il-kuntest, tixtieq tirreferi ukoll ghat-Taqsima VII u VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) li qed jaghmel referenza ghaliha l-ilmentatur u taccenna illi din ma tapplikax ghall-kaz odjern minhabba illi ai termini ta' l-artikolu 45(3) tal-Kap. 378, id-dispozizzjonijiet tat-Taqsima VII tapplika biss ghal kuntratti maghmul jew esegwiti wara l-bidu fis-sehh ta' dawn l-artikoli. Peress illi t-Taqsima VII dahlet fis-sehh fis-sena 2000, u l-polza inbieghet fis-sena 1995, allura, ma jista' jkun hemm l-ebda dubju li dawn l-artikoli mhux applikabbli ghall-kaz in kwistjoni.

17. Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ebda dokument taht il-polza ma jikkontjeni klawsoli mhux gusti jew espressjonijiet projbiti *ai termini* tal-Artikolu 44(1) tat-Taqsima VII tal-Kap. 378 fuq imsemmija kif allegat mill-ilmentatur. Barra minn hekk, l-ilmentatur ma kienx sufficjentement car u esplicitu dwar liema espressjonijiet uzati mis-socjetà esponenti ma kinux allegatament gusti u dan juri l-fatt illi din l-allegazzjoni kif ukoll allegazzjoni illi l-agir tas-socjetà esponenti huwa wkoll abbuziv u illegali *ai termini* tal-Artikolu 45 tal-Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta huma ghal kollox frivoli u vessatorji.

Fil-fatt, is-socjetà esponenti tixtieq tirreleva illi minhabba din l-ambigwità da parti tal-ilmentatur, kien difficli ghaliha biex taghmel difiza akkurata kontra dawn l-allegazzjonijiet.

18. In oltre, ma jistax jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet involuta f'xi prattici kummercjali mhux gusti jew skemi illeciti *ai termini* tat-Taqsima VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) kif dan gie allegat mill-ilmentatur. Dan ghax is-socjetà esponenti ghamlet minn kollox li kienet rikjesta li taghmel mill-Awtoritajiet u *ai termini* tal-polza.

Barra minn hekk, ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-ilmentatur ghax il-polza in kwistjoni kienet intiza biex tinbiegh lil individwi bhalma huwa l-ilmentatur u ghalhekk is-socjetà esponenti ma kinetx ipprojbita milli tbiegh il-polza in kwistjoni lill-ilmentatur.

Barra minn hekk, jidher car illi l-ilmentatur kellu jixtri din il-polza sabiex juzaha bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta plc* u, ghalhekk, inghata parir siewi biex johrog polza bhal din fejn ghamel profitt ta' 3.419% minflok *term policy* fejn ma kien jiehu xejn fil-maturità taghha.

19. Barra minn hekk, hemm talba da parti tal-ilmentatur ghall-imghaxijiet mid-data tal-maturità tal-poloz in kwistjoni. F'dan ir-rigward irid jinghad illi s-socjetà esponenti kienet disposta sabiex thallas il-*maturity value* meta dan kien dovut u li kien l-ilmentatur li kien irrifjuta li jircievi l-hlas ta' l-istess u ghalhekk is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi hija m'ghandhiex tbati sabiex thallas imghaxijiet fuq ammonti illi kienet già disposta thallas.

20. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hawnhekk ghandna sitwazzjoni fejn l-ilmentatur ma kienx kuntent bl-ammont offrut (ovvjament kien ikun iktar kuntent li kieku l-ammont kien iktar jew wisq iktar) u, allura, minflok accetta c-cirkostanzi, illi huma dawk li huma, ipprova jwahhal it-tort lis-socjetà esponenti.

Però, is-socjetà esponenti taccenna illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-poloz bin-numru 7200140, ma kinetx inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret l-ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; ma zgwidatx lilll-ilmentatur fl-ebda stadju; u, ghalhekk, m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur u m'ghandha thallas ebda imghaxijiet jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentatur mis-socjetà esponenti taht il-polza *de quo* gie irrifjutat mill-ilmentatur.

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 minkejja li fil-mument tal-bejgh gew ikkwotati lilu cifri partikolari u li dawn ma kinux kundizzjonati jew marbuta ma' xi parametru bhalma hu r-rata tal-interessi jew xi haga simili, is-somma offruta lilu mal-maturità kienet ferm inqas u, ghaldaqstant, ifisser li l-provditur tas-servizz biddel il-kundizzjonijiet li originarjament kienu gew maqbula.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz issottometta li l-polza li xtara l-ilmentatur kienet wahda addattata ghalih; kien jaf x'qed jixtri ghaliex it-tranzazzjoni giet spjegata tajjeb lilu u fehem li kien qed jixtri polza li tkoprilu hajtu u li l-bqija tal-*premium* kien qed imur bhala investiment. Barra minn hekk, il-kwotazzjoni moghtija lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza kienet 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 u, ghaldaqstant, dawn ma kinux ammonti garantiti.

Dan filwaqt li insista li kuntrarjament ghal dak li ntqal mill-ilmentatur, il-*quotation* kienet fil-fatt kundizzjonata, fost ohrajn, bl-uzu tal-kliem *"estimated"* u *"illustration"*.

Barra minn hekk, il-provditur tas-servizz sostna li jidher car li l-ilmentatur xtara l-polza ilmentata sabiex juzaha bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta plc* fejn, ghalhekk, hu nghata parir siewi biex johrog polza bhal din fejn irrizulta li ghamel profitt ta' 3.419%, minflok *term policy* fejn, mal-maturità, ma kien jiehu xejn lura.

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)

L-Arbitru jrid ihares lejn il-fatti partikolari ta' kull kaz u wkoll lejn ic-cirkostanzi specjali tal-kaz u l-merti sostantivi tieghu kif stipulat fl-Artikolu 19(3)(b) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

Fix-xhieda[4] tieghu, l-ilmentatur stqarr li hu kien regolarment imur il-fergha tal-*Bank of Valletta plc* tal-Mosta, fejn normalment kien jitla' fis-sular ta' fuq u hemm kien jaqdih Louis Gatt, fejn dan kemm-ild arba hajjru sabiex jaghmel *life policy*, izda stqarr li kien jibza' ftit minn dawn l-affarijiet.

Ammetta li fl-ahhar iddecieda li jiehu polza peress li Louis Gatt kien dejjem jghidlu biex jahseb ghall-futur, u fl-ahhar accetta li jixtri l-polza offruta lilu. F'dak il-mument, il-figuri kkwotati lilu kienu sbieh. Louis Gatt kien dejjem jinsisti mieghu li din il-polza ried ihalliha sal-ahhar u ma jmisshiex ghax inkella l-figuri ma jkunux daqshekk tajbin.

Stqarr li wara li ghamel il-polza, kienet giet moghtija lilu *quotation* bil-figuri kollha – Lm65,534.31 u Lm90,109.68 (li kienet tinkludi t-*terminal bonus*), u kien intqal lilu li

"... dawn ikunu qrib dak l-ammont zgur ghax it-terminal bonus dejjem qed jaghmluh u dejjem ikun tajjeb; u jien fuq dawk il-figuri imxejt."[5]

L-ilmentatur stqarr li qatt ma qallu li eventwalment kien ser jiehu inqas minn nofshom, anzi jiftakar li *"... kien qalli li Lm65,534 dejjem zgur u ghad-Lm90,000, it-terminal bonus dejjem ikun tajjeb basta nhallihom sal-ahhar."*[6]

Qal li meta staqsieh li fil-fatt kien hemm qabza bejn dawn iz-zewg figuri, Louis Gatt qallu li Lm65,534 jehodhom zgur. Kompla billi qal li flimkien ma' dawn iz-zewg figuri kien hemm ukoll dik il-figura relatata mal-*insurance* f'kaz ta' mewt, li jiftakar li kien hajjru biha wkoll ghax dak iz-zmien, minhabba li kien igib xi *parts* tal-karozzi, qallu li jkun jista' jippleggja din l-istess polza ghall-*overdrafts*.

[4] *A fol.* 36
[5] *A fol.* 37
[6] *Ibid.*

Fl-ahhar nett, l-ilmentatur ikkonferma li, minhabba li uza l-polza ilmentata bhala *pledge,* hu ha *return* ta' 3.491% minn din l-istess polza u, ghalhekk, ha beneficcju *two-fold* – ta' *pledge* u ta' *return*.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq l-*Affidavit* ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz, flimkien max-xhieda ta' Louis Gatt, il-persuna li bieghet il-polza ilmentata lill-ilmentatur, u ta' Doreen Liddell, impjegata tal-*Bank of Valletta plc* bhala *Financial Advisor*.

L-*Affidavit*[7] ta' **Victor Farrugia**, tista' tghid li huwa simili hafna ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment ipprezentata mill-provditur tas-servizz. Victor Farrugia ta spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza in kwistjoni fejn, fuq kollox, enfasizza fuq il-fatt li l-ilmentatur ghamel tassew uzu mill-beneficcju tal-*life cover* minhabba li din l-istess polza kienet necessarja sabiex juzaha bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta plc* ghax, fil-fatt, din inharget f'isem l-istess Bank u mhux f'isem l-ilmentatur u ntuzat bhala garanzija mill-bidu nett taghha sal-21 t'Ottubru 2020.

Victor Farrugia enfasizza wkoll fuq il-fatt li l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 35,766.05, ekwivalenti ghal *return* ta' 3.491%, meta tnaqqas l-*investment premium* li thallsu mill-*maturity value*. Barra minn hekk, ix-xhud indika kif kieku l-ilmentatur ghamel *term policy* minflok il-polza in kwistjoni, hu kien jaghmel telf ta' madwar Euro 2,717.75 ghax kieku kellu jigi ikkalkulat kemm kienet ser tiswieh *term policy* bir-rati tal-lum, huwa kien ikun obbligat li jhallas Euro 108.71 fis-sena izda ma kien jircievi xejn lura meta din il-polza timmatura.

Xehed ukoll **Louis Gatt** li kien il-persuna li biegh din il-polza. Fix-xhieda[8] tieghu, dan qal li fis-sena 1995, hu kien jahdem f'fergha tal-*Bank of Valletta.* Qal li meta kien f'fergha ohra, kien digà beda jiehu tahrig dwar il-prodotti tal-*life assurance,* u meta gie eventwalment trasferit ghall-fergha tal-Mosta, hu kompla fuq *Bancassurance* fejn kien ikollhom *update* tat-tahrig kemm min-naha tal-provditur tas-servizz kif ukoll min-naha tal-*Bank of Valletta plc.*

---

[7] *A fol.* 43
[8] *A fol.* 54

Qal li lill-ilmentatur jiftakru ghax kien klijent tal-fergha tal-Bank tal-Mosta, u minhabba li kien persuna fin-negozju kien jattendi din l-istess fergha frekwentement.

Jiftakar ukoll li kien bieghlu l-*Endowment with Profits policy*, izda qal li:

"... jien ma ppersistejtx mas-Sur RE biex jixtri l-polza; mhix fil-karattru tieghi li nippersisti, jigifieri zgur li ma ppersistejtx biex inbiegh life assurance – la lilu u la lil hadd. Tajjeb nghid li ahna l-haddiema ma kellna l-ebda kummissjoni jekk inbieghu xi polza tal-assikurazzjoni. Ghaldaqstant, inbiegh jew ma nbieghx xorta kelli l-paga; u l-bank ma kienx qed jaghmel pressjoni biex inbiegh il-poloz tal-assikurazzjoni."[9]

Louis Gatt stqarr kif meta biegh il-polza ilmentata, kien spjega lill-ilmentatur kif, minhabba li kien fin-negozju, kien utli ghalih li jkollu *life cover* u *investment*, fejn fil-kaz tal-ewwel, f'kaz li jigi nieqes anke mill-ghada li jkun assigura lilu nnifsu, tigi immedjatament imhallsa somma mill-assikurazzjoni.

Mill-banda l-ohra, spjegalu kif il-parti tal-investiment ta'din il-polza kienet tali li parti kbira mill-*premium* jigi investit go fond, filwaqt li kull sena kien ukoll jigi iddikjarat *Reversionary Bonus*, u jinghata *Terminal Bonus* jekk il-polza tinzamm tul il-perjodu kollu u li ghalhekk huwa ta' beneficcju ghalih li l-polza tinzamm sal-maturità.

Ix-xhud kompla billi qal li polza ta' dan it-tip kienet tapplika ghall-ilmentatur kemm minhabba li kien fin-negozju u anke minhabba li kien fil-process li jiehu facilità mal-Bank, u ghaldaqstant, kien ser ikollu bzonnha bhala *life cover* ghall-finijiet ta' *pledge* lill-Bank, filwaqt li kien eventwalment ser ikollu *cash surrender value* li 'l quddiem seta' wkoll juza bhala garanzija ghall-istess facilità.

Giet eventwalment mahruga kwotazzjoni fejn kien anke gie spjegat il-*premium*. Ix-xhud stqarr li din il-kwotazzjoni kienet tinhareg mis-sistema tal-*computer* a bazi tad-dettalji li hu kien jinkludi. Fil-fatt, insista li ma kellu l-ebda mezz iehor ghajr dan biex johrog il-kwotazzjoni ghax ma kien hemm l-ebda sistema manwali, u ghalhekk, hu kien iddiskuta l-polza mal-ilmentatur a bazi ta' dik l-istess kwotazzjoni, li f'dak il-mument, ma kienet tirrikjedi l-ebda firma

---

[9] *Ibid.*

minghandu, u jkun proprju meta tigi kompluta l-*Proposal Form*, li l-klijent ikun mitlub jiffirma.

Louis Gatt sostna li hu qatt ma ggarantixxa s-somma ta' Lm65,534 u, fil-fatt, fil-kwotazzjoni hemm il-kelma *"estimated",* filwaqt li lanqas iggarantixxa li l-ilmentatur jista' jiehu qrib id-Lm90,000.

Stqarr li kien spjega li dak li jkun garantit huwa l-kontenut tal-*Policy Account Statement* li jkun ibbazat fuq dak dikjarat mill-provditur tas-servizz. Fix-xhieda tieghu ghamilha cara li spjega d-dettalji tal-polza u kkonferma fil-kontroezami li hu qatt ma wieghed li s-somom indikati fil-*quotation* kienu b'xi mod garantiti.

Mill-banda l-ohra, ix-xhieda[10] ta' **Doreen Liddell** kienet tirrigwardja l-mument li fih immaturat il-polza in kwistjoni u l-procedura li hi segwiet f'dan ir-rigward.

Kunsiderazzjonijiet ohra

L-Arbitru ghandu quddiemu zewg verzjonijiet, dik tal-ilmentatur fejn fost affarijiet ohra jghid li ha din il-polza daqskemm dam ihajjru r-rapprezentant li bieghlu l-polza, u l-verzjoni tal-istess rapprezentant, Louis Gatt, li jghid li hu ma kellu l-ebda interess li joqghod ihajjar lill-ilmentatur jixtri l-polza u jghid li spjegalu fit-tul kif tahdem il-polza; u li l-ilmentatur ha l-polza wkoll ghaliex ried juzaha biex jippleggjaha mal-Bank li mieghu kellu certi facilitajiet ta' self.

L-Arbitru haseb fit-tul dwar dawn iz-zewg verzjonijiet.

Primarjament, l-Arbitru jinnota li fl-ilment tieghu, l-ilmentatur jaghti l-impressjoni li l-polza in kwistjoni giet mixtrija fuq insistenza u konvinzjoni ta' Louis Gatt.

Fil-fatt, hu qal:

"Kelma llum, kelma ghada, fl-ahhar l-esponenti nehha d-diffidenza li kellu fl-investimenti u l-polza tal-hajja, u ddecieda li johrog wahda."[11]

[10] *A fol.* 53
[11] *A fol.* 1

Fix-xhieda tieghu ukoll jghid li ma tantx xtaq jiehu l-polza ghaliex kien jibza' minn dawn l-affarijiet u *'fl-ahhar dawwarni ghax kien jghidli biex nahseb ghall-futur, ghal retirement plan u fl-ahhar ghamiltha'.*[12]

Izda, fl-ilment tieghu stess, hu ammetta li meta giet eventwalment mahruga din il-polza, din ma nghatatx lilu minhabba li kienet ippleggjata u moghtija direttament lill-*Bank of Valletta plc*.

Il-*Policy Schedule*[13] tindika lill-ilmentatur bhala l-*Life Assured u* l-*Bank of Valletta plc* huwa indikat bhala *The Assured.* Dan ghalhekk ifisser li, kuntrarjament ghal dak allegat mill-ilmentatur, li kienet saret xi pressjoni fuqu biex jixtri din il-polza, hu fil-fatt iddecieda li jixtri din l-istess polza sabiex tigi sodisfatta wahda mir-rekwiziti mitluba sabiex ikun jista' jiehu self mill-Bank.

L-Arbitru jinnota li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ta xhieda konvincenti dwar il-mod kif giet mibjugha din il-polza. Louis Gatt kien car fl-ispjegazzjoni moghtija lill-ilmentatur dwar il-mod kif tahdem din il-polza u fl-ebda hin ma rrizulta li ma tax l-ispjegazzjonijiet kollha mehtiega.

Fuq kollox, kif xehed l-istess Louis Gatt, huwa ma kellu l-ebda mottiv partikolari biex ibiegh il-polza ghaliex, kif stqarr hu stess, hu ma kien ser jiehu l-ebda gwadann jew xi kummissjoni biex ibiegh il-polza.

Fil-fatt xehed hekk:

"Nghid li jien ma ppersistejtx mas-Sur RE biex jixtri l-polza; mhix fil-karattru tieghi li nippersisti, jigifieri, zgur li ma ppersistejtx biex inbiegh life assurance – la lily u la lil hadd. Tajjeb li nghid li ahna l-haddiema ma kellna l-ebda kummissjoni jekk inbieghu xi polza tal-assikurazzjoni. Ghaldaqstant, inbiegh jew ma nbieghx xorta kelli l-paga; u l-bank ma kienx qed jaghmel pressjoni biex inbiegh il-poloz tal-assikurazzjoni."[14]

L-Arbitru ma sab xejn li jwasslu jiddubita l-kredibilità ta' Louis Gatt f'dan ir-rigward.

[12] *A fol.* 36
[13] *A fol.* 10
[14] *A fol.* 54

Il-verità f'ghajnejn l-Arbitru hi dik li l-ilmentatur ha l-polza ghaliex kellu bzonnha biex ikun jista' jissellef mill-Bank. Kien facli ghall-impjegat tal-Bank li jbieghlu polza fuq il-hajja u jieqaf hemm. Ma kellu l-ebda gwadann biex ibieghlu din il-polza ilmentata.

Mhux talli hekk, izda l-Arbitru jhoss li fil-mument li giet offruta din il-polza lill-ilmentatur (u li huwa wkoll iz-zmien li fih hu kien qed jirrikorri ghand il-Bank ghall-facilità ta' self), Louis Gatt, tista' tghid, mar barra minn triqtu u ta parir siewi lill-ilmentatur sabiex minflok jiehu xi *term policy,* kif normalment isir, jiehu din l-*endowment policy*.

Minkejja li l-Arbitru jifhem li m'hemmx regola specifika ta' x'tip ta' polza ghandha tintuza sabiex tigi ippleggjata lill-Bank f'kaz ta' self, jinnota li sakemm polza tat-tip "*endowment"* ma tkunx digà fis-sehh, l-iktar polza komuni f'dawn ic-cirkostanzi hija tat-tip *"term".*

Kuntrarjament ghal *endowment policy*, *term policy* hija dik it-tip ta' polza li jekk il-persuna assigurata ma tmutx fiz-zmien stipulat, il-polza tieqaf u ma jsir l-ebda hlas mill-kumpanija tal-assigurazzjoni lill-assigurat. Mill-banda l-ohra, kif anke spjega l-provditur tas-servizz fit-twegiba tieghu ghall-ilment, *endowment policy* toffri kopertura fuq il-hajja filwaqt li fiha wkoll element ta' investiment u li ghalhekk isservi bhala mezz ta' tfaddil ghall-persuna assikurata.

Barra minn hekk, l-ilmentatur kien persuna tan-negozju u, ghalhekk, l-ghan ewlieni li jiehu l-polza kien li jkun jista' jissellef mill-Bank u ra li jaqbillu li jhallas *premium* oghla u jkollu parti mill-polza f'investiment biex mal-maturità jkun jista' jiehu xi haga. Din il-parti izjed fil-*premium* kienet ser tigi mfaddla u, ghalhekk, mal-maturità, kien jircievi somma li ma kinetx tinghatalu kieku ha biss *term policy*.

L-Arbitru mhux konvint minn dak li qal l-ilmentatur, jigifieri, li kien jibza "*minn dawn l-affarijiet"* ghaliex galadarba kien fin-negozju u kien lest li jiehu self mill-Bank u jissogra fin-negozju, ma tantx huwa kredibbli li flok jiehu polza, jiehu ohra aktar vantaggjuza li, fl-ahhar mill-ahhar, kienet ser thallilu xi forma ta' tfaddil, milli ohra li ghalkemm kienet tajba bhala sigurtà ghas-self, ma kienet ser thallilu xejn. Huwa minnu li kien ser ihallas *premium* oghla imma fl-ebda hin ma gie ppruvat mill-ilmentatur li hu ma kienx jiflah ghal dan il-*premium* jew li dan il-*premium* kien b'xi mod ser jillimitalu n-negozju tieghu.

Spjegazzjoni tal-polza

L-Arbitru kemm-il darba insista f'decizjonijiet precedenti li provditur tas-servizz f'dan il-qasam ghandu l-obbligu li jispjega sew il-polza, id-dettalji taghha u kif tahdem *endowment policy* fil-mument tal-bejgh taghha.

Mill-fatti ta' dan il-kaz jirrizulta lill-Arbitru li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz spjega b'mod dettaljat ta' kif tahdem l-*endowment policy* u qal lill-ilmentatur li l-ebda somma ma kienet garantita.

Fil-fatt, Louis Gatt spjega b'mod car illi:

"Spjegajtlu l-parti tal-investiment ta' din il-polza tal-endownment, fejn spjegajtlu li l-parti tal-investimenti, li l-parti l-kbira mill-premium jigi investit go fond ta' Business with Profits.

Spjegajtlu li kull sena l-kumpanija tiddikjara r-Reversionary Bonuses permezz ta' Policy Account Statement li jircievi kull sena u jista' jkun hemm ukoll Terminal Bonus …".[15]

"Nghid li jien qatt ma ggarantejt is-somma ta' Lm65,534; infatti, fil-kwotazzjoni ghandek 'estimate'. Jien ma stajtx niggarantixxi dak li hemm fil-kwotazzjoni. Li kont niggarantixxi huma dawk il-profitti fil-Policy Account Statement (liema statement jircevih kull sena mill-Middlesea Valletta the following year) – dik il-figura tkun garantita.

Fuq ir-Reversionary Bonuses spjegajtlu li jiddependu minn kemm il-kumpanija tkun qed tiddikjara profitti f'dak il-qasam tal-life assurance u, ovvjament, jista' jvarja kull sena, u dan ikun applikabbli u jkun garantit galadarba jkun iddikjarat mill-kumpanija u jkun fuq il-Policy Account Statement li jircevih the following April/May, the following year ta' dik is-sena li jkun hallas il-premium.

Spjegajtlu li jezisti l-estimation tat-Terminal Bonus li l-kumpanija tista' taghtih galadarba hu jzomm il-polza sal-ahhar tat-terminu, f'dal-kaz kien 25 sena. Imma la qatt iggarantejt ir-Reversionary Bonus - dak ma kontx f'pozizzjoni li stajt niggarantih u ma nistax niggarantih ghax f'25 sena jistghu jigru hafna affarijiet, kif fil-fatt graw - u wisq anqas it-Terminal Bonus ma stajt niggarantih ghax, kif

---

[15] *A fol. 55*

digà spjegajt, dan jinghata mill-kumpanija jekk izomm il-polza tul il-perjodu kollu.

Nghid li jien qatt ma ggarantejt li jista' jiehu qrib Lm90,000. Dejjem ibbazajt li jkun garantit il-Policy Account Statement. Dak jista' jghid li hu tieghu. Altru minn hekk, ma jista' jiggarantixxi xejn galadarba dawk il-profitti jkunu ddikjarati mill-kumpanija sena wara l-ohra."[16]

Dan rega' kkonfermah anke waqt il-kontroezami.[17]

Ghalhekk, galadarba inghatat l-informazzjoni kollha dwar kif tahdem *endowment policy,* u li l-ghan ewlieni tal-ilmentatur kien li jkollu kopertura fuq il-hajja biex jiehu l-*loan*, l-Arbitru ma jhossx li r-rapprezentant tal-Bank holoq xi aspettattiva partikolari fl-ilmentatur.

Ghalhekk, il-verzjoni li ta, jigifieri, dik li saret xi pressjoni biex jixtri l-polza in kwistjoni mhix daqstant kredibbli u l-verzjoni tar-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ghandha aktar mis-sewwa ghaliex ikkoroborata mill-fatt li l-ilmentatur xorta wahda ried jaghmel polza biex ikun jista' jissellef.

Tant, li kif inghad, din il-polza giet ippleggjata mill-ewwel mal-Bank u baqghet hekk ippleggjata sas-sena 2020.

Ghalhekk, galadarba gew spjegati xi jfissru l-*estimated maturity value* u anke saret spjeagzzjoni ta' kif jahdmu l-*bonuses* u li, fuq kollox, dawn kienu jiddependu fuq kif imorru l-investimenti sottostanti, allura, l-Arbitru ma jistax ikun konvint, kif jghid l-ilmentatur, li gew mibnija fih xi aspettattivi specjali li ma ntlahqux.

Galadarba saret spjegazzjoni dettaljata li ma kinux qed jinghataw garanziji u li n-natura tal-*endowment policy* giet spjegata fil-mument tal-bejgh, allura, l-ilmentatur la gie zgwidat u ferm inqas ingannat.

Li kieku r-rapprezentant ma offrilux *endowment policy* u fetahlu ghajnejh li seta' jiehu polza li trendilu xi forma ta' investiment, l-ilmentatur kien jiehu biss *term policy* biex jissodisfa l-kriterji tal-facilità tal-Bank u, fil-fatt, ma kien jiehu xejn, ghaliex ma kien ikun investa xejn.

---

[16] *A fol. 57*
[17] *A fol.* 58-59

Mill-atti jirrizulta li l-ilmentatur ghamel fil-fatt qligh ta' €35,329.28[18] minn din il-polza. U dan ghaliex inghata parir tajjeb li jaghzel din it-tip ta' polza minflok polza li kienet tissodisfa l-kriterji tal-facilità tal-Bank li ma kienet trendilu xejn.

Ghalhekk, l-Arbitru jhoss li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz tah parir tajjeb, ma holoq l-ebda aspettativa partikolari fih u wisq anqas qarraq bih kif jghid l-ilmentatur. L-ilmentatur lanqas ma rnexxielu jipprova li l-provditur tas-servizz ma agixxiex bl-akbar *bona fede*.

Fl-ahhar nett, u ghall-kompletezza, l-Arbitru jindirizza dak li qal l-ilmentatur fin-nota ta' sottomissjonijiet tieghu fejn jikkwota diversi sentenzi moghtija mill-Arbitru fejn jghid li l-Arbitru kien ha l-pozizzjoni li s-somma indikata fid-data tal-bejgh ma tistax tkun wahda illuzorja.

Però, l-Arbitru dejjem tenna wkoll li kull kaz irid jittiehed u jigi deciz fuq il-fatti partikolari tieghu kif jipprovdi l-Artikolu 19(3)(c) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Fil-kazi precedenti li ddecieda l-Arbitru hafna drabi saret enfasi fuq l-ammonti indikati waqt il-bejgh tal-polza u b'hekk l-enfasi sar fuq il-figuri sabiex dak li jkun jithajjar jiehu l-polza.

Fil-kaz li ghandu issa quddiemu l-Arbitru dan ma kienx il-kaz ghaliex l-enfasi ma kinetx fuq il-figuri izda fuq il-mod kif tahdem l-*endowment policy* imqabbla ma' *term policy*; u l-uzu primarju ta' din il-polza kienet biex l-ilmentatur ikun jista' jissellef mill-Bank billi jassigura hajtu u t-tifdil li jkun qed isir mill-polza jkun jista' jservi ta' *collateral* ghall-Bank minflok ma l-ilmentatur jaghti garanzija ohra b'assi ohra li seta' kellu.

Dan gie spjegat b'mod car lill-ilmentatur, kif digà gie msemmi aktar 'il fuq f'din id-decizjoni. Ghalhekk, l-ilmentatur ma xtarax din il-polza primarjament ghax ibbaza d-decizjoni fuq il-figuri li ssemmew waqt il-bejgh kif gara f'diversi kazi ohra li ddecieda l-Arbitru.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru qed jichad l-ilment.

---

[18] *A fol.* 23

Bl-ispejjez kontra l-ilmentatur.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji