Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 136/2020

OI u NI

('l-ilmentaturi')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tas-6 ta' Lulju 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentaturi jissottomettu li f'Ottubru 1995 gew avvicinati minn rapprezentant tal-provditur tas-servizz sabiex jiltaqa' maghhom bl-iskop li jkellimhom dwar polza tal-assikurazzjoni fuq il-hajja mahruga mill-istess provditur.

Gie spjegat lilhom li b'pagament ta' Lm410 fis-sena huma seta' jkollhom livell ta' assikurazzjoni fuq il-hajja ta' OI (l-ilmentatur) li kien il-*breadwinner* tal-familja. Permezz ta' din il-polza, huma setghu ukoll ifaddlu flushom b'rata tajba fejn, wara hamsa u ghoxrin sena, kienu jakkumulaw is-somma ta' Lm35,257 (€82,127).

Minkejja li dawn il-figuri kkwotati lilhom gew imhazzin fuq bicca karta, qalilhom ukoll li kien ser jaghtihom konferma ta' dan kollu permezz ta' dokument ufficjali mahrug mill-provditur tas-servizz.

---

[1] *A fol.* 1

Giet kompluta l-*Proposal Form* u ffirmata mill-ilmentatur u, eventwalment, gew mahruga u moghtija lill-ilmentaturi d-dokument tal-polza flimkien mal-*Comprehensive Life Policy Quotation* li kienet tinkludi c-cifra msemmija aktar kmieni u li kienet giet imwieghda lilhom.

L-ilmentaturi jghidu li f'dak l-istadju kienu ferhanin bid-decizjoni li hadu filwaqt li zammew f'mohhhom li kull sena jwarrbu somma mill-qligh taghhom tal-hanut tal-merca biex hamsa u ghoxrin sena wara, meta huma jkunu qrib l-età pensjonabbli taghhom, u uliedhom ikunu waslu biex jizzewwgu, jkunu jistghu jircievu s-somma sabiha mwieghda lilhom.

L-ilmentaturi enfasizzaw li c-cifri msemmija lilhom mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, kemm oralment kif ukoll meta miktuba fil-*Quotation* formali, ma kinux kundizzjonati jew marbuta ma' xi parametru bhal ma hi r-rata tal-interessi, filwaqt li qatt ma gie msemmi lilhom li l-*bonuses* jew is-somma li kellha tinghata lilhom mal-maturità kienet tiddependi fuq l-andament tal-investimenti jew xi raguni ohra.

Izda, f'Ottubru 2020, l-ilmentatur gie ikkuntattjat minn rapprezentanta ohra tal-provditur tas-servizz fejn din infurmatu li riedet tkellmu dwar il-polza li waslet biex taghlaq. L-ilmentatur staqsa dwar is-somma li kellu jircievi u gie infurmat li kien ser jiehu biss madwar €36,000, kuntrarju ghas-somma mwieghda ta' Lm35,257/€82,127. Meta mas-somma gie mizjud il-*bonus* finali, irrizulta li, finalment, is-somma tal-maturità kienet ser tammonta ghal €36,927.06.

Fost argumenti ohra, l-ilmentaturi sostnew li huwa minnu li l-*quotation,* li permezz taghha huma gew imhajra jakkwistaw il-polza in kwistjoni, tinkludi l-kliem '*estimated'* u '*illustration'*, izda insistew li l-avarija attwali bejn l-istima moghtija lilhom u l-valur ahhari hija ta' iktar minn 55% u, ghaldaqstant, huwa kaz car fejn huma gew zgwidati u mqarrqa bi stampa sabiha sabiex jaccettaw dak offrut lilhom.

Ghaldaqstant, l-ilmentaturi qed jitolbu[2] lill-provditur tas-servizz sabiex jottempra mal-impenji tieghu skont il-*Quotation* u, ghalhekk, ihallas l-*estimated maturity sum* ta' Lm35,257/€82,127.66, jew somma ohra li taqa' fil-konfini tal-

---

[2] *A fol.* 5

kelma '*estimated'* ta' din l-istess somma, u dan minhabba li l-agir tal-istess provditur tas-servizz ma lahaqx l-aspettattivi ragonevoli u legittimi taghhom.

Ra t-twegiba[3] tal-provditur tas-servizz:

Illi t-talbiet tal-ilmentaturi 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-ilmentaturi illi l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 36,927.06 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit* u *Accidental Death Benefit* bin-numru 26144 mahruga f'isem u fuq il-hajja ta' OI ghal 25 sena, ma kinetx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite Mario Briffa fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas is-somma ta' Euro 82,127.66 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-ilmentaturi soffrew xi danni u ghalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur taghhom, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilhom ma jistax ikun dak li qed jitolbu l-ilmentaturi. Dan l-ammont huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentaturi xtraw 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-ilmentaturi, allura, ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata

[3] *A fol.* 39

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. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *‘Estimated Maturity Values’* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta’ investiment u c-cirkostanzi dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu 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 jallegaw l-ilmentaturi.

4. Fil-fatt, il-kaz iccitat mill-ilmentaturi 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 l-provdituri tas-servizzi l-ohra kollha.

5. L-ilmentaturi jirreferu 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 jergghu jenfasizzaw 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-ilmentaturi taht il-polza *de quo* u, ghalhekk, is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentaturi u mhux abbazi ta’ xi decizjoni unilaterali, kif donnu jixtieq
u jimplikaw l-ilmentaturi.

6. Is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentaturi jipprovaw jargumentaw 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'* 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 il-massimu jew il-minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom. **L-effett legali huwa illi huma indikazzjonijiet – indikazzjonijiet ta' kif jista' ikun qed imur l-andament tal-investimenti**. Kif jaf kulhadd l-investimenti jistghu jitilghu kif ukoll jinzlu fil-valur taghhom.

7. L-ilmentaturi ma jistghux jghidu illi l-*quotation* ma kinetx kundizzjonata ghax, fil-fatt, kien hemm il-kliem *'estimated'* u *'illustration'*. 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-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kienu fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Dan ikompli juri ukoll illi s-socjetà esponenti tat bizzejjed informazzjoni lill-ilmentaturi li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghall-kuntrarju ta' dak li l-ilmentatur allega fl-ilment tieghu. Barra minn hekk, irid jinghad illi f'din it-tip ta' polza l-*investment premium* li ammonta ghal Euro 22,921.61, **fil-fatt, jithallsu lura lill-assikurat u, ghalhekk, ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja ic-caqliq fis-suq** u, ghalhekk, l-ilmentaturi ma kinux qed jiehdu r-riskju fuq flushom.

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, il-fond illi taghmel parti minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha** li llum jaqbzu it-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet professjonalment 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. 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.** Ghalhekk, minkejja l-krizi finanzjarja li laqtet is-suq internazzjonali u minkejja li l-kundizzjonijiet ekonomici ma jkunux 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 i-*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-ilmentaturi mgharrfa ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentaturi (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 tal-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*. Ghalhekk, l-ilmentaturi ma jistghux jghidu illi s-socjetà esponenti qatt ma nfurmathom kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Barra minhekk, 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-ilmentaturi 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 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 ikkomparati 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-ilmentaturi** fl-ilment taghhom. 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* u l-*Accidental Death Benefit,* kull wiehed fl-ammont ta' Euro 20,649.90 (Lm8,865).**

Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni jghid b'mod car illi *'The **COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)** 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 giet annessa mal-ilment.

Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 36,927.06. 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 ipprovidet 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 rregolata 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 jaghmlu referenza ghaliha l-ilmentaturi u taccenna illi din ma tapplikax

ghall-kaz odjern minhabba illi *ai termini* tal-artikolu 45(3) tal-Kap 378, id-dispozizzjonijiet tat-Taqsima VII tapplika biss ghal kuntratti maghmula 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-ilmentaturi. Barra minn hekk, l-ilmentaturi ma kinux sufficjentement cari u espliciti dwar liema espressjonijiet uzati mis-socjetà esponenti ma kinux allegatament gusti u dan juri l-fatt illi din l-allegazzjoni kif ukoll l-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-ilmentaturi, 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 VII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) kif dan gie allegat mill-ilmentaturi. Dan ghax is-socjetà esponenti ghamlet kollox li kienet rikjesta li taghmel mill-Awtoritajiet u *ai termini* tal-polza. Barra minn hekk, ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-ilmentaturi ghax il-polza in kwistjoni kienet intiza biex tinbiegh lil individwi bhalma huma l-ilmentaturi u, ghalhekk, is-socjetà esponenti ma kinetx ipprojbita milli tbiegh il-polza in kwistjoni lill-ilmentaturi.

19. Barra minn hekk, hemm talba da parti tal-ilmentatur ghall-imghaxijiet mid-data tal-maturità tal-polza 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 tal-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-ilmentaturi ma kinux kuntenti bl-ammont offrut (ovvjament kienu jkunu iktar kuntenti li kieku l-ammont kien iktar jew wisq iktar) u, allura, minflok accettaw ic-cirkostanzi illi huma dawk li huma, ipprovaw iwahhlu t-tort lis-socjetà esponenti. Però, is-socjetà esponenti taccenna illi hija qatt fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 26144, ma kinetx inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentaturi fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi u m'ghandha thallas ebda imghaxijiet jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentaturi mis-socjetà esponenti taht il-polza *de quo* gie rrifjutat mill-ilmentaturi.

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.[4]

L-ilment ewlieni mressaq mill-ilmentaturi jittratta l-fatt li, minkejja li fil-mument tal-bejgh giet imwieghda lilhom somma partikolari u, minghajr ma din kienet kundizzjonata minn xi rati ta' interessi u *bonuses*, mal-maturità gew eventwalment offruti somma inqas min-nofs ta' dak originarjament imwieghed.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz insista li l-ammont ikkwotat minnhom huwa bbazat fuq stima – *estimate* jew *illustration*, li saret meta nxtrat il-polza in kwistjoni u mhux fuq xi garanzija bil-miktub mahruga minnu stess. Jghid ukoll li l-kwotazzjoni moghtija lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh tal-polza kienet

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

ibbazata fuq ir-rati ta’ qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien, liema rati kienu dipendenti fuq il-kundizzjonijiet ta’ investiment sottostanti u c-cirkostanzi ta’ dak iz-zmien. Il-provditur tas-servizz insista li l-*quotation* kienet fil-fatt kundizzjonata minhabba li gew uzati l-kliem *‘estimated’* u *‘illustration’* u, ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza fil-mument tal-bejgh ma gew qatt deskritti bhala garantiti.

Biex jasal ghad-decizjoni jekk l-ilment huwiex wiehed gust, ekwu u ragonevoli, l-Arbitru jrid jara xi provi tressqu quddiemu u jizen l-argumenti tal-partijiet fil-parametri tal-ligi.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

Fix-xhieda[5] taghha, NI (l-ilmentatrici), stqarret li l-polza giet mibjugha lilhom minn Mario Briffa, li dak iz-zmien kien rapprezentant tal-provditur tas-servizz fuq bazi *part-time,* u kien ukoll habib taghhom. Hu kien hajjarhom jaghmlu polza billi qalilhom li jekk ihallsu s-somma ta’ Lm410, wara hamsa u ghoxrin sena, kienu jiehdu bejn wiehed u iehor Lm35,000.

Stqarret li dan kollu gie miktub fuq bicca karta li izda illum m’ghadhiex ghandhom. Qalet li l-istima (Dokument D)[6] giet moghtija lilhom aktar tard, izda ikkonfermat ukoll li din kellha l-istess figuri li qabel kienu ntqalu lilhom bil-fomm.

L-ilmentatrici tghid li huwa minnu li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien qalilhom li s-somma li kellha tinghata lilhom mal-maturità kienet *‘bejn wiehed u iehor’*, izda insistiet li skont x’tifhem b’dan il-kliem, ghax jekk minn €82,600 jigu €82,300 mod, izda mhux jonqos b’iktar min-nofs. Hi qalet li minkejja li ghamlu gwadann ta’ €14,000, thoss li dan ma kienx hafna u, fil-fatt, kellu jkun ferm iktar minn daqshekk.

Min-naha tieghu, l-ilmentatur ikkonferma[7] dak kollu li xehdet martu mill-bidu sal-ahhar.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

[5] *A fol.* 44
[6] *A fol.* 27
[7] *A fol.* 46

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq l-*affidavit* ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz.

Jista' jinghad li dan l-*affidavit*[8] huwa simili hafna ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment hekk kif prezentata mill-provditur tas-servizz. Victor Farrugia ta spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza fejn, fost ohrajn, irrefera ghall-fatt li l-beneficcju tal-*life cover* kien importanti ghall-ilmentatur minhabba illi dan tal-ahhar uza l-polza in kwistjoni bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta plc*, liema garanzija giet izda rilaxxata fit-23 ta' Settembru 2011.

Ix-xhud insista wkoll li, kemm mill-ilment kif ukoll mix-xhieda moghtija mill-ilmentaturi, jirrizulta li huma kienu konxji tal-fatt li l-polza ilmentata fiha element qawwi ta' investiment. Qal ukoll li, fil-fatt, meta mill-*maturity value* jitnaqsu l-*investment premiums* li gew imhallsa, il-*gross rate of return* ta' din l-istess polza jammonta ghal 3.493%, li jfisser li l-ilmentatur ghamel gwadann ta' €14,005.45.

Barra minn hekk, ix-xhud jghid li ghamel kuntatt ma' Mario Briffa, il-persuna msemmija mill-ilmentaturi li bieghetilhom il-polza, fejn dan primarjament infurmah li kien il-*brother-in law* taghhom, u li ghalhekk kien skomdu hafna li jixhed minhabba r-relazzjoni qrib hafna tieghu mal-istess ilmentaturi.

Meta staqsewh dwar il-kaz qal li ma kien jiftakar xejn. Ghaldaqstant, ix-xhud stqarr li jhoss li, f'dan il-kaz, il-provditur tas-servizz huwa aggravat b'dan kollu filwaqt li iddikjara wkoll li f'dan il-kaz hawn kunflitt ta' interess kbir.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-mod kif il-polza in kwistjoni giet mibjugha lill-ilmentaturi, partikolarment, il-mod kif giet mahruga l-istima li tirrigwardja din l-istess polza, flimkien man-nuqqas ta' informazzjoni moghtija lilhom dak iz-zmien f'dan l-istess rigward.

Ghalhekk, l-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodott u jara jekk, fil-fatt, intlahqux *'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza*

[8] *A fol.* 48

ghaz-zmien meta jkun allega li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.'[9]

F'dan il-kaz, l-Arbitru, fir-rigward tal-bejgh tal-polza, ghandu biss il-verzjoni tal-ilmentaturi u d-dokumenti pprezentati minnhom.

Min-naha tal-provditur tas-servizz, gie pprezentat biss l-*affidavit* ta' Victor Farrugia li ma jinkludi l-ebda referenza specifika ghall-mod kif giet mibjugha din il-polza, anke minhabba li, kif iddikjara huwa stess, *'... ma kontx prezenti fil-laqghat mal-policy holders u lanqas kont direttament jew indirettament involut fil-hrug tal-polza mertu dan l-ilment.'*[10]

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici stqarret li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien:

'Qalilna li qed jaghmel part-time job ibiegh il-poloz tas-sigurtà u hajjarna naghmlu l-polza. Qalilna li jekk inhallsu s-somma ta' Lm410, konna niehdu, bejn wiehed u iehor, mal-Lm35,000.'[11]

Qalet li dan kollu kien gie miktub fuq karta, u wara ffirmaw il-kuntratt. Minkejja li dik ir-*'rough paper'* m'ghadhiex ghandhom, il-kontenut taghha kien identiku ghad-dokument ufficjali mahrug mill-provditur tas-servizz li gie moghti lilhom aktar tard. Dan huwa l-*Comprehensive Life Policy Quotation*[12] datat 22 ta' Novembru 1995. L-ilmentatrici ikkonfermat li *'... din kellha l-istess figuri li nghatawlna bil-fomm qabel.'*[13]

Din id-dikjarazzjoni ma giet fl-ebda hin ikkontestata mill-provditur tas-servizz u, ghalhekk, dan ifisser li l-istess provditur tas-servizz kien ufficjalment hareg kwotazzjoni li kienet taqbel ma' dak li kien gie mwieghed lill-ilmentaturi mir-rapprezentant tieghu waqt il-bejgh. Ghaldaqstant, l-ilmentaturi qed jibbazaw l-ilment taghhom fuq il-kontenut ta' din il-kwotazzjoni. Din tinkludi dettalji personali tal-ilmentatur, il-perjodu taz-zmien, il-*premium* annwali li kellu jithallas, is-*Sum Assured,* flimkien mal-*Estimated Maturity Value including*

[9] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[10] *A fol.* 56
[11] *A fol.* 44
[12] *A fol.* 27
[13] *A fol.* 45

Reversionary Bonus u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus*.

Kontinwament, il-provditur tas-servizz argumenta li l-ammonti kkwotati lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh u li fuqhom qed jibbazaw it-talba taghhom, ma kinux ammonti garantiti imma kienu bbazati fuq stima mahduma skont ir-rati ta' qligh applikabbli dak iz-zmien, liema rati kienu kundizzjonati mill-investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Dan filwaqt li sostna li l-unika ammont li kien garantit kien is-*Sum Assured.*

Izda l-Arbitru jinnota li mkien f'dan id-dokument partikolari ma hemm referenza ghal dan kollu – la li l-*Endowment Basic Sum Assured* hija somma garantita, u lanqas li l-*maturity values* ikkwotati huma biss stima bbazata fuq ir-rati ta' qligh applikabbli fil-mument tal-bejgh.

L-Arbitru jifhem li dan huwa l-mod kif tahdem polza tat-tip ilmentata, u mhu fl-ebda hin jiddeciedi mod iehor, izda, fl-istess waqt jinnota li ma giet pprezentata l-ebda prova li tindika li l-ispjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem din il-polza giet fil-fatt moghtija lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh.

L-ilmentaturi ammettew li s-somma kkwotata lilhom u li kellhom jircievu kienet *'bejn wiehed u iehor'*, izda qatt ma stennew li din l-istima setghet tvarja b'daqshekk. Il-fatt li kienu jafu li din setghet tvarja lanqas ifisser li huma kellhom l-informazzjoni kollha u, ghalhekk, kienu konxji tal-mod kif tahdem din il-polza.

Flimkien mal-*Comprehensive Life Policy Quotation*, l-ilmentaturi issottomettew ukoll kopja tal-*Proposal Form*, tad-dokument tal-polza, u tal-*Policy Schedule*. L-ebda wiehed minn dawn id-dokumenti ma jaghti spjega ta' dan kollu. L-ebda wiehed minn dawn id-dokumenti ma jinkludi klawsola li tindika li l-figuri kkwotati huma suggetti ghall-mod kif imorru l-investimenti tal-kumpanija. Krucjali huwa l-fatt li, fil-mument li tkun giet mahruga din il-kwotazzjoni, klijent prospettiv, fosthom, l-ilmentaturi, ikun digà ha d-decizjoni li jixtri l-polza hekk kif offruta lilu.

Fl-*affidavit* tieghu, Victor Farrugia, jghid li peress li r-rapprezentant taghhom kien qarib tal-ilmentaturi, kien hemm konflitt ta' interess. Apparti l-fatt li ma spjegax fiex kien jikkonsisti dan il-konflitt ta' interess, jekk verament il-provditur

tas-servizz ihoss li r-rapprezentanti taghhom m'ghandhomx ibieghu dawn il-poloz lill-qraba taghhom, ghandu jipprojbixxihom milli jaghmlu tali bejgh.

Filwaqt li fl-*affidavit* tieghu, Victor Farrugia, isemmi l-allegat konflitt ta' interess, dan ma jsemmihx waqt il-kontroezami tieghu, izda qal biss li r-rapprezentant qallu li ma kien jiftakar xejn. Il-provditur tas-servizz kellu kull opportunità li jekk ried lir-rapprezentant jixhed, jitlob lill-Arbitru itellghu bhala xhud. L-Arbitru ma kien isib l-ebda diffikultà jaghmel dan, izda ma saritlu l-ebda talba f'dan ir-rigward.

L-Arbitru ma jara l-ebda konflitt ta' interess; anzi hu mistenni minn qarib ta' persuna li jghidlu l-verità u xejn aktar. L-Arbitru, li ddecieda numru mdaqqas ta' kazi simili ghal dak odjern,[14] huwa konxju li r-rapprezentanti tal-provditur tas-servizz kienu jghaddu lill-*policyholders* prospettivi l-istimi li kienet taghtihom il-kumpanija ghaliex hadd iehor hlief il-kumpanija ma setghet taghmel dawn l-istimi galadarba kienu qed ikunu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh ta' dak iz-zmien.

Ghalhekk kwalunkwe figura li ghadda r-rapprezentant lill-ilmentaturi kienet l-istess figura li finalment ikkonfermat il-kumpanija fil-*quotation* ufficjali taghha. Fil-fatt, dan huwa kkonfermat mill-ilmentaturi li m'humiex kontradetti f'dan ir-rigward.

Fl-ilment taghhom, l-ilmentaturi esprimew ukoll it-thassib taghhom dwar il-mod kif l-istima moghtija lilhom giet fil-fatt mahduma. Enfasizzaw il-fatt li stima zgur ma kellhiex tvarja b'iktar minn 50%.

L-Arbitru jinnota li d-differenza bejn l-ammont ikkwotat bhala *Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* u l-ammont finalment offrut lill-ilmentaturi mal-maturità tal-polza ivarja sew.

Il-provditur tas-servizz ammetta li l-istima moghtija lill-ilmentaturi kienet ibbazata fuq ir-rata ta' qligh applikabbli dak iz-zmien. Minkejja li ma giex indikat kemm kienet din ir-rata, mir-risposta moghtija mill-provditur tas-servizz lill-ilmentaturi ghall-ilment li ghamlu mieghu, jirrizulta li ghall-ewwel tliet snin, l-ilmentaturi rcevew *bonus* b'rata ta' 6.75%.[15]

---

[14] Ara, per ezempju, Kaz Nru.154/2018

[15] *A fol.* 32

L-Arbitru ma jeskludix li kienet proprju din ir-rata applikabbli fil-mument tal-bejgh li fuqha giet mahduma din l-istima. Fil-mument li tinhadem stima lil klijent prospettiv, il-provditur tas-servizz kellu juza l-kawtela u d-diligenza kollha necessarja sabiex ma jghollix l-aspettattivi tal-klijent bla bzonn kif, fil-fatt, gara mal-ilmentaturi.

Kif kellu cans jghid kemm-il darba l-Arbitru, meta tinhadem stima li trid tkopri numru kbir ta' snin fejn il-kundizzjonijiet tas-suq jistghu jinbidlu sostanzjalment ghal hafna ragunijiet, l-istimi li jinghataw ghandhom ikunu konservattivi sabiex id-detenturi tal-poloz ma jghollux l-aspettattivi taghhom b'mod li ma jistghux jintlahqu. Hafna drabi l-konsumatur jigi mwieghed somma li tidher sabiha u digà jkun ippjana x'ser jaghmel biha fid-data tal-maturità, specjalment jekk ikollu t-tfal u jkun qed jipprepara ghall-futur taghhom; jew ikunu qed jippjanaw ghas-snin tal-irtirar taghhom.

L-ilmentaturi kellhom biss hanut tal-merca, u fl-ebda hin ma rrizulta li kienu intizi fis-settur tal-assikurazzjoni. Ghaldaqstant, il-provditur tas-servizz kellu obbligu ikbar sabiex jaghti l-ispjegazzjonijiet kollha necessarji lill-ilmentaturi.

Fin-nuqqas ta' dan kollu, il-provditur tas-servizz u r-rapprezentant tieghu ghollew l-aspettattivi legittimi tal-klijent, liema aspettattivi kellhom jigu onorati. Tul iz-zmien li damet fis-sehh il-polza, l-ilmentaturi dejjem kellhom f'mohhhom li meta din timmatura huma jkunu kibru fl-età u jkunu vicin l-età pensjonabbli, filwaqt li uliedhom ikunu waslu biex jizzewwgu u, ghalhekk, ikun iz-zmien tajjeb li huma jircievu s-somma hekk kif imwieghda lilhom.

Ghaldaqstant, ir-responsabbilità li nholqot l-aspettattiva legittima fl-ilmentaturi hija tal-provditur tas-servizz ghaliex, apparti l-figuri ambizzjuzi li kienu qed jigu kkwotati, kien hu stess li kien jiggwida lir-rapprezentanti tieghu sabiex jikkwotaw dawn l-istess figuri. Barra minn hekk, huwa dejjem il-provditur tas-servizz li huwa responsabbli ghall-azzjonijiet tar-rapprezentanti tieghu stess minhabba li dawn ikunu qed jagixxu f'ismu u, ghaldaqstant, kull nuqqas li ghamel ir-rapprezentant ghandu jingarr mill-istess provditur tas-servizz.

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.

Kumpens

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi legittimi u ragonevoli[16] tal-ilmentaturi ma gewx milhuqa. Huma bnew l-aspettattiva legittima li meta jkunu qed joqorbu l-età tal-pensjoni u wliedhom ikunu waslu biex jizzewwgu, kienu ser jircievu s-somma hekk kif imwieghda lilhom. Dawn l-aspettattivi ma gewx onorati.

Huwa difficli li l-Arbitru jasal ghal xi somma preciza ghal dak li huwa kumpens, izda jrid jara li dan ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif l-Arbitru huwa sanzjonat li jaghmel espressament permezz tal-Artikolu 19(3)(b) ta' Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, filwaqt li jara li dan ikun ukoll ragonevoli.

Sabiex l-Arbitru jkun gust u ekwu, irid primarjament jikkunsidra l-fatt li l-ilmentaturi kienu konxji tal-fatt li huma setghu ma jircevux is-somma precizament hekk kif imwieghda. Fl-istess waqt, ma jistax ma jigix ikkunsidrat ukoll il-fatt li l-ilmentaturi kienu anke uzaw beneficcju ta' din il-polza, billi ghal xi zmien, huma kienu uzaw din l-istess polza bhala garanzija favur il-*Bank of Valletta plc.*

Barra minn hekk, meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza ra li r-rendiment taghha kien ta' kwazi 3.5%,[17] li ma kienx ritorn meqjus hazin u, ghalhekk, ghandu wkoll jigi ikkunsidrat.

Meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentaturi hija dik ta' erbat elef u tmien mitt ewro (€4,800) **b'zieda** mas-somma offruta lilhom 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-ilmentaturi s-somma ta' erbat elef u tmien mitt ewro (€4,800) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €36,927.06,[18] u, ghalhekk, thallashom is-somma kumplessiva ta' €41,727.06.

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

[16] Kap. 555, Art. 19(3)(c)
[17] *A fol.* 50
[18] *A fol.* 31

Bl-ispejjez kontra l-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji