Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 142/2020

ZK u RK (l-ilmentaturi)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tad-9 ta' Novembru 2021

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentaturi jissottomettu li huma ma jaqblux mal-*maturity value* tal-*Life Assurance Policy* taghhom minhabba li dan imur kontra l-kuntratt li huma kienu iffirmaw mal-provditur tas-servizz lura fis-sena 1995. Dan ghaliex l-istess kuntratt jindika li wara hamsa u ghoxrin sena, il-*maturity value* jitla' ghal madwar €51,000 u mhux €23,218.99 (inkluz il-*final bonus*) kif gie indikat lilhom issa.

Minkejja li mhux qed jistennew il-€51,000 minhabba li jafu u jifhmu li r-rata tal-*bonus* telghet u nizlet matul is-snin, l-ilmentaturi insistew li dan imur kontra l-kuntratt iffirmat originarjament u, ghalhekk, mhumiex ser jaccettaw l-ammont ahhari indikat lilhom. Huma sostnew li l-kuntratt jindika li fl-ahhar hames snin tal-polza, dment li din ma tigix imwaqqfa, il-*maturity value* jizdied meta kkomparat mas-snin precedenti, xi haga li izda ma sehhitx.

[1] *A fol.* 4

Ghaldaqstant, l-ilmentaturi jridu li jithallsu s-somma ta' €51,000, u dan skont kif gie miftiehem fil-kuntratt iffirmat mal-provditur tas-servizz fis-sena 1995.

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

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Joint Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit (Baby Bond)* bin-numru 26616 mahruga f'isem l-ilmentaturi, ma kinux ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien allegatament indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi min-naha wahda jghidu fl-ilment taghhom illi mhux ***'qed nistennew Euro 51,000 ghaliex nafu u nifhmu li r-rata tal-bonus telghat u nizlet matul is-snin',*** però, imbaghad xorta qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas is-somma ta' Euro 51,000 fir-rigward tal-polza in kwistjoni.

   F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi t-talbiet tal-ilmentaturi huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispjejjez, stante illi s-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentaturi ma sofrew l-ebda danni minhabba xi agir *da parti* tas-socjetà esponenti izda *semmai* minhabba illi l-investiment taghhom ma marx kif xtaqu minhabba c-caqliq fis-suq finanzjarju u s-socjetà esponenti m'ghandhiex tkun responsabbli ghal dan minhabba illi hija dejjem ottemprat mal-obbligi taghha fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Ghalhekk m'huwa dovut l-ebda kumpens a favur tal-ilmentaturi ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati aktar 'l isfel u li fil-maggor parti taghhom già gew ikkomunikati fid-dettall lill-ilmentaturi permezz ta' twegibiet bil-miktub li nghataw mis-socjetà esponenti fit-3 ta' Settembru 2020 (kopja annessa mal-ilment).

2. Is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi l-figuri indikati fl-istimi tas-socjetà esponenti, li gew ipprezentati mill-ilmentaturi mal-ilment taghhom, huma ibbazati fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentaturi xtraw il-polza *de quo*. Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stimi sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-

[2] *A fol.* 43

ilmentaturi, allura, ifisser li l-*Estimated* *Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated* *Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* li jidhru fl-istimi in kwistjoni issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftiehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti sabiex, konvenjentement, l-ilmentaturi jivvantaw il-pretensjonijiet infondati taghhom. L-istima ma kinetx kuntratt izda biss indikazzjoni li ma taghti l-ebda drittijiet lill-ilmentaturi. Il-kuntratt ta' bejn il-partijiet hija l-polza u l-*policy schedule* u, ghalhekk, l-ilmentaturi ma setghux jistriehu fuq il-*quotation* izda riedu jaraw l-istess fil-kuntest tat-termini u kundizzjonijiet tal-polza. Is-socjetà esponenti tikkonferma illi hija ottemprat mal-obbligi kollha kuntrattwali matul il-perjodu tal-polza.

Il-kwotazzjonijiet li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienu ibbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *'Estimated Maturity Values'* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi dak iz-zmien. Irid jinghad illi dak iz-zmien il-valur tal-investiment kien hafna iktar oghla mil-lum. 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 minhabba li, kif jaf kulhadd, id-dinja ghadha kemm harget minn wahda mill-akbar krizijiet finanzjarji li damet numru ta' snin u issa dahlet f'ohra minhabba l-COVID 19 u s-socjetà esponenti ma kinetx *immune* minn dawn il-*global financial recessions*. Ghalhekk, ukoll kien hemm tnaqqis fit-*terminal bonus* tal-polza in kwistjoni. Nonostante, is-socjetà esponenti tonora kull obbligu taghha li thallas il-*bonuses* hekk kif iddikjarathom ta' kull sena. Ghalhekk, is-socjetà esponenti tikkonferma li l-istimi kienu fil-fatt korretti skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u, ghalhekk, is-socjetà esponenti agixxiet in *bona fede*.

F'dan il-kuntest, ghandu jigu apprezzat illi l-element ta' investiment fil-polza in kwistjoni u, ghalhekk, il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit, johrog b'mod car mill-istima minhabba illi turi li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna is-

socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro 37,626.36 (Lm16,153) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 51,735.37 (Lm22,210).

Ghandu jirrizulta car, allura, li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 13,014.21 (Lm5,587). Dan anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura, wiehed jistaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit fl-istima, dak ta' Euro 37,626.36 (Lm16,153) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 51,737.57 (Lm22,210)? Jirrizulta illi l-ilmentaturi ibbazaw it-talba taghhom fuq l-akbar *estimated maturity value*.

Irid jinghad ukoll illi fil-*policy schedule* tal-polza (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1), jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium 'in respect of each premium paid, Lm581.16 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 kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses.*

Is-socjetà esponenti tat bizzejjed informazzjoni lill-ilmentaturi li l-polza in kwistjoni kienet volatili u **dan kif ammettew huma stess ghax konxji illi *'r-rata tal-bonus telghat u nizlet matul is-snin'*.** Ghalhekk, fil-mument tal-bejgh tal-polza ma setax isir ftehim dwar il-valur tal-*maturity value* izda saret biss diskussjoni mal-ilmentaturi dwar x'seta' forsi kien ikun il-*maturity value* jekk il-*bonuses* kienu ser jibqghu bhal dawk li kienu qed jigu iddikjarati fiz-zmien meta kienet inbieghet il-polza. Ma setax isir ftehim dwar il-valur tal-*maturity value* ghax l-ilmentaturi riedu jistennew ta' kull sena jekk kinux ser jigu iddikjarati mis-socjetà esponenti *reversionary bonus* u, imbaghad, fl-ahhar jekk kienx ser jigi iddikjarat *terminal bonus* u f'liema ammont sabiex setghu ikunu jistghu ikunu certi kif kien qed jizdied il-valur tal-*Policy Account* taghhom kull sena u x'kien ser ikun il-valur tieghu fil-maturità tal-polza.

Ghalkemm is-socjetà esponenti ma kinetx obbligata illi tiddikjara l-*bonuses* ta' kull sena, is-socjetà esponenti ipprovdoet 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. Jista' jsir paragun mal-*Unit Linked products* li m'ghandha l-ebda garanzija.

In oltre, irid jinghad illi barra s-*sum assured,* l-*investment premium*, fir-rigward tal-polza in kwistjoni, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 14,529 kien fil-fatt, ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma il-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit. Fil-fatt, is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha u agixxiet *in bona fede* minhabba illi fil-fatt hija kienet disposta li thallas il-*maturity value* attwali li huwa ferm aktar mill-*investment premium* ghax il-*maturity value* attwali ammonta ghal Euro 23,218.99.

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

Inoltre, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura tal-'*With-Profits'* hija tali li d-decizjoni tal-investiment tittiehed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat u, fil-fatt, **hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigu investiti l-*premiums* li jithallsu mill-'*With Profits*' permezz ta' *Chartbook*** li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat kull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti *'A simple Guide to the With Profits Fund'.*

Irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-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 ta' kull sena (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valur attwali tal-polza *de quo* permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes,* u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release,* uhud minnhom annessi mal-ilment u ohrajn hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV 2 A – F.

Il-*'Bonus Statements'* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentaturi kienu konxji bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Fil-fatt, fuq talba tal-ilmentaturi stess, is-socjetà esponenti, permezz ta' ittra datata 9 ta' Mejju 2014, kienet infurmat lill-ilmentaturi dwar il-fatt illi l-*maturity value* li kien ikkwotat lilhom fil-bidu tal-polza kien, fil-fatt, nizel u li l-*illustrative maturity value* kien qed jammonta bejn Euro 23,158 u Euro 27,032. Kopja ta' din l-ittra qed tigi annessa ma' din ir-risposta u mmarkata bhala Dok. MSV3.

L-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena, il-*media releases*, kif ukoll l-ittri fuq imsemmija jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

4. Irid jinghad ukoll illi bhal kull fond iehor ta' investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u ta' assi ohrajn illi gewwa fihom jinvesti l-*MMSV With Profits Fund.* L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma' jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur. L-ilmentaturi fil-fatt jammettu dan fl-ilment taghhom.

Ghalhekk, il-valuri indikattivi 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-investiment 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 ghal 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' Euro8,077.99 meta jitnaqqas il-*premiums* li thallsu mill-*maturity value* u gwadann ta' Euro8,689.99 meta jitnaqqas l-*investment premiums* li thallsu mill-*maturity value.***

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

6. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll **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 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' Euro13,014.21 (Lm5,587).** Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni jghid b'mod car illi

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

L-istess polza tispjega illi *'Death Benefit SHALL MEAN the value of the greater of either the Sum Assured or Policy Account calculated on the maturity date of this policy'* (emfazi mizjud). Kopja tal-polza qed tigi hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 4. 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' Euro23,218.99. 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 ohrajn ta' tfaddil regolari.

7. Irid jinghad ukoll illi fost beneficcji ohra, il-polza *de quo* kienet tinkludi l-beneficcju tal-*Baby Bond* fejn tippermetti *'THE ASSURED HAVE THE OPTION to appoint the child or children named in the Schedule once between the ages of eighteen and twenty-five, to purchase a With Profit Endowment Assurance with the Sum Assured indicated in the Schedule, at the normal rate of premium applicable to the age next birthday of the child/children at the date of taking up this option, subject at that time to the completion of an H.I.V declaration to the Company's satisfaction. On death of any child named in the Policy the Assured shall have the option of a return of all basic premiums paid together with the interest at seven per cent per annum. This option will lapse once the next premium is paid.'* Ghal darba ohra, is-socjetà esponenti tixtieq tirrileva illi dan huwa beneficcju iehor taht il-polza li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari u ovvjament ghandu prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom minkejja illi l-ilmentaturi indikaw lit-tifla taghhom Rebecca fil-*Policy Schedule* meta nharget il-polza.

8. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza u, *cioè,* f'Dicembru tas-sena 1995. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi gew ipprezentati bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti

kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza, liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentaturi stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghataw dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentaturi li qed jigi mmarkat bhala Dok. MSV5.

9. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, *cioè*, fir-rigward tal-poloz bin-numru 26616, ma kienet inadempjenti 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.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

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 jittratta l-fatt li, fil-mument tal-bejgh, gie iffirmat kuntratt li kien jindika li mal-maturità kellhom jinghataw somma partikolari, izda, fid-data tal-maturità, giet eventwalment offruta lilhom somma ferm inqas minn dik miftiehma.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz insista li l-figuri kkwotati lilhom fil-mument tal-bejgh tal-polza, huma ibbazati fuq stima (*estimate* jew *illustration*), li fuq kollox din l-istess stima ma kinitx kuntratt izda biss indikazzjoni li ma taghti

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

l-ebda drittijiet lill-ilmentaturi. Dan filwaqt li l-kwotazzjonijiet moghtija lilhom kienu bbazati fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u, ghalhekk, l-ebda ammont ma kien garantit hlief ghas-*sum assured.*

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

Il-Verzjoni tal-Ilmentaturi

Fix-xhieda[4] taghha, l-ilmentatrici qalet li hamsa u ghoxrin sena ilu kienet marret ghandhom Rachel Vella u hajrithom jaghmlu l-*Baby Bond* li huma kienu digà semghu biha minghand hbieb taghhom. Qalet li meta qiesu li riedu jhallsu l-ammont ta' Lm225 fis-sena bdew itellghu u jnizzlu jekk jaghmlux din il-polza, anke minhabba li kien ghadhom irabbu lil uliedhom u l-ilmentatrici ma kinitx tahdem.

Ghalkemm eventwalment iddecidew li jaghmlu dan il-kuntratt ghal hamsa u ghoxrin sena, l-ilmentatrici qalet li damet ftit ittella' u tnizzel anke ghax hi thobb tistaqsi hafna.

Fil-fatt xehdet li:

'U kont staqsejt lil Rachel, 'Imma dawn kemm jistghu jinzlu u jitilghu? Qaltli 'Dawn siguri'. Ghidtilha, 'Imma qabel ma niffirma, dik il-kelma estimated xi tfisser?' u qaltli, 'Jigifieri bejn wiehed u iehor'.'[5]

L-ilmentatrici insistiet li Vella kienet qaltilhom li l-ammont li kienu ser jiehdu kien bejn Lm20,000 u Lm22,000, izda issa, l-ammont m'huwiex bejn wiehed u iehor kif kien intqal lilhom, izda huwa *'less than half'*. Thoss li il-provditur tas-servizz dahaq bihom ghax kieku kienu jafu li ser jiehdu dan l-ammont biss, lanqas biss kienu jaccettaw li jiffirmaw, l-aktar meta kienet taf b'habib taghhom li minn polza li hu kellu, kien ha ammont tajjeb.

L-ilmentatrici insistiet li:

---

[4] *A fol.* 72
[5] *Ibid.*

'Kieku kont naf li dawn ser jaghmlulna hekk, 25 sena ilu kont ninvesti f'bicca art. Hawnhekk hdejna kienu b'xejn, hadd ma riedhom.'[6]

L-ilmentatrici thoss li l-provditur tas-servizz dahaq bihom ghax anke kif ammettiet hi stess, minhabba li kienu anke ghamlu poloz ohrajn, gieli ma kellhiex minn fejn thallashom, izda b'sagrificcju ghal uliedha dejjem kompliet taghmel dan. Kompliet tghid li hi konxja tal-fatt li jkun hemm l-inzul u tlugh izda thoss li la l-habib taghhom ha €38,000 fl-2019, huma m'ghandhom xejn inqas minnu biex fil-fatt jinghataw somma inqas.

Indikat li kull darba li kienet iccempel lill-provditur tas-servizz jew lir-rapprezentanti tieghu, kienu kontinwament jghidulha illi jekk thallihom ghal hamsa u ghoxrin sena shah, fl-ahhar hames snin kien ser ikollha '*special bonus*'.

Waqt il-kontroezami, l-ilmentatrici insistiet li kienet taf li dan kien investiment li seta' jitla' u jinzel, imma mhux jinzel b'daqshekk. Fil-fatt qalet li:

'Qed jinghad li jien kont naf li jista' jitla' u jinzel, nghid li le, kont naf li jistghu jiccaqalqu naqra. Imma mhux less than half.'[7]

B'referenza ghall-fatt li kif intqal iktar kmieni, gie sostnut li kieku kienet taf li l-polza ser trendi daqshekk biss hi kienet tixtri bicca art minflok, l-ilmentatrici iddikjarat li:

'... qed nigi mistoqsija jekk kienx jirnexxili nixtri bicca art b'Lm160 fis-sena, nghid li jiena 25 sena ili maghkom. Kieku kont naqbad erba' snin milli tajtkom u kont nixtriha. Hawnhekk, b'Lm1,000 kont nixtriha ghax hadd ma riedu hawn. Kieku kont naghmel erba' snin u kieku illum mhux it-tifla ddejnet €200,000. U Lm225 kont inhallas mhux Lm160.'[8]

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq l-*Affidavit* ta' **Massimo Dimech**, *Operations Specialist* tal-istess provditur, kif ukoll ix-xhieda ta' **Rachel Vella**, il-persuna li bieghet il-polza in kwistjoni lill-ilmentaturi.

[6] *A fol.* 73
[7] *A fol.* 74
[8] *A fol.* 75

L-*Affidavit*[9] ta' Dimech huwa simili hafna ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment hekk kif ipprezentata mill-provditur tas-servizz. Dimech ta, fost ohrajn, spjega dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza ilmentata fejn enfasizza fuq il-fatt li l-*quotations* moghtija lilhom kienu biss stimi u mhux kuntratt bejn il-partijiet, filwaqt li dan l-ahhar fattur huwa enfasizzat ukoll bil-klawsola inkluza f'din l-istess *quotation* li tghid *'The quotation is for illustration only and does not confer any rights.'*

Dimech sostna li l-qabza mill-*investment premium* fl-ammont ta' Euro 14,529 u l-*maturity value* effettiv fl-ammont ta' Euro 23,218.99, huwa r-rizultat tad-dhul mill-investimenti maghmula mill-provditur tas-servizz innifsu ghan-nom tad-detenturi tal-poloz. Qal li din il-polza in kwistjoni ma kinitx prodott riskjuz ghall-ilmentaturi ghax il-*bonuses,* hekk kif kienu iddikjarati ta' kull sena, ma setghux jitnehhew jew jinzlu u, ghalhekk, l-ilmentaturi qatt ma kienu ser jaghmlu telf izda biss gwadann minn din il-polza.

Ix-xhud indika ukoll kif minkejja li l-COVID 19 affetwa l-*bonus* finali fejn irrizulta li dan jigi irtirat b'effett mill-11 ta' Mejju 2020 bhala mizura immirata biex il-provditur tas-servizz itaffi l-impatt finanzjarju minn din il-krizi, l-ilmentaturi xorta wahda rcevew l-ammont ta' Euro 676.28 bhala *bonus* finali.

Fl-ahhar nett, Dimech insista li minkejja li l-*maturity value* effettiv ma lahaqx mal-*estimated maturity value*, xorta wahda l-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb meta ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-perjodu tal-polza *de quo* u, fil-fatt, meta wiehed jiehu d-differenza bejn il-*maturity value* effettiv u l-*investment premium* imhallsa mill-ilmentaturi, jirrizulta li dawn tal-ahhar ghamlu gwadann ta' Euro 8,689.99.

Mill-banda l-ohra, fix-xhieda[10] taghha, **Rachel Vella,** ikkonfermat li f'Dicembru 1995 kienet tbiegh poloz tal-assikurazzjoni tal-provditur tas-servizz, partikolarment dawk tal-*Endowment Assurance with Profits*, fejn dak iz-zmien kienu jiehdu t-*training* minghand il-*Middlesea Valletta Life* u kienu minn tal-bidu nett li gew *trained* u assenjati biex jiltaqghu man-nies fi djarhom biex ikunu jistghu jispjegawlhom x'inhuma dawn l-istess poloz u l-beneficcji taghhom.

[9] *A fol.* 80
[10] *A fol.* 85

Qalet li dak iz-zmien ma kinux ROCS izda kienu biss intermedjarji tal-provditur tas-servizz.

Vella ikkonfermat li tiftakar lill-ilmentaturi li kienu ddecidew li jaghmlu polza tal-*Endowment Assurance with Profits* li dak iz-zmien kienu u ghadhom popolari hafna.

Ix-xhud qalet kif kienu jispjegaw lill-klijenti l-beneficcji kollha u kif jittiehdu l-*bonuses,* fejn kien jigi spjegat lilhom li hemm zewg tipi ta' *bonuses* – dak *reversionary* u dak *terminal*. Qalet li mhux talli kienet tispjega dan kollu verbalment, izda kienet thobb tikteb hafna u allura l-klijenti setghu jaraw dak li kienet tghidilhom bil-miktub. Dak iz-zmien il-*quotation* kienet tohrog *there and then*, fejn fuq quddiem taghha kien jinkludi dak li tkun qed tghid hi, u f'kaz li l-klijent ma jkunx fehem dan kollu, fuq wara kienet tinkludi ezatt li kienet qed tghid hi x'ifisser.

Vella stqarret li huma kienu obbligati li dejjem jghidu li dan l-investiment jista' jitla' kif ukoll jinzel u li l-passat mhux garanzija tal-futur u dan filwaqt li tispjega li l-*bonuses* jittiehdu kull sena, u la darba dawn ikunu iddikjarati, dawn huma taghhom. Rigward it-*terminal bonus*, Vella kienet tghid lill-klijenti taghha li dik hi xi haga li fl-ahhar nett tiddeciedi l-kumpanija u dan skont kif tkun is-sitwazzjoni tal-istess kumpanija dak iz-zmien.

Insistiet li:

'... m'hemmx grey areas f'din ghax fuq wara tal-quotation hija carissima in lay man's language u kulma trid taghmel hu li ddawwar il-karta u kont naqra maghhom kollox.'[11]

Ix-xhud spjegat kif meta hi harget il-*quotation*, il-figuri kienu johorgu *automated* mill-provditur tas-servizz. Ma kinitx hi li tivvinta l-figuri izda l-obbligu taghha kien biss li mhux tghid minn fejn gew il-flus imma li tispjega x'inhuma r-*reversionary* u t-*terminal bonuses* u x'inhuma l-implikazzjonijiet taghhom.

Insistiet ukoll li, mija fil-mija, kienet spjegat lill-ilmentatrici kif il-provditur tas-servizz wasal ghall-figuri tar-*reversionary* u tat-*terminal bonus*, u mhux talli spjegatilha r-rati ta' dak iz-zmien, talli kitbitilha ukoll fuq karta r-rata ta' 6.75% u

[11] *A fol.* 86

2.5% fejn dak iz-zmien kien jinghad li dawn kienu r-*reversionary bonus* u t-*terminal bonus* u li hi kienet taghmel distakk car bejn it-tnejn li huma.

Vella iddikjarat ukoll li kienet tiehu *feel* tan-nies x'inhuma u, fil-fatt, bl-ghazla ta' *premium* li ghamlet l-ilmentatrici, giet ikkunsidrata bhala *'a more cautious person',* li hi stess irreferiet ghaliha bhala dik li *'... la kienet minn dak li 50 cents huma hafna u lanqas kienet minn dawk li riedu aktar.'*[12] Dan filwaqt li kkonfermat li bilfors kellha tispjega x'kienet il-kelma *estimated* minhabba li din kienet parti mit-*training* provdut. Qalet li din tfisser li *'... jista' jitla' u jinzel u l-passat mhux garanzija tal-futur u dan konna nghiduh pubblikament fuq it-television.'*[13]

Barra minn hekk, sostniet ukoll li il-kelma *estimated* lanqas tista' tittiehed f'kuntest waheda ghax kien hemm l-affarijiet l-ohra li kienet digà spjegat – jigifieri tar-*reversionary* u t-*terminal bonuses* u l-andament tal-kumpanija kif tmur. Fl-ahhar nett, f'dan ir-rigward, ix-xhud cahdet li meta hi giet mistoqsija mill-ilmentatrici xi tfisser il-kelma *estimated*, hi indikatilha zewg figuri partikolari.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt principali f'dan l-ilment huwa d-diskrepanza bejn l-ammont li gie mwieghed lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgh tal-polza u dak li eventwalment gie offrut lilhom mal-maturità, minhabba li huwa allegat li dan imur kontra l-kuntratt iffirmat minnhom dak iz-zmien. L-ilmentaturi insistew li minkejja li fehemu li r-rata tal-*bonus* setghet tvarja, hadd qatt ma qalilhom li l-figuri bejn dak li mwieghed u dak offrut kienu se jvarjaw daqshekk ghaliex huma dejjem emmnu li l-figuri li gew murija lilhom waqt il-bejgh bejn wiehed u iehor ser jintlahqu.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh din il-polza, x'gie imwieghed lill-ilmentaturi u x'eventwalment gie offrut lilhom mal-maturità. Fuq kollox, irid jara kif sar il-bejgh ta' dan l-istess prodott u jekk eventwalment lahaqx *'l-*

---

[12] *A fol.* 87
[13] *A fol. 88*

aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment.'[14]

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici insistiet li qabel accettat li tixtri l-polza offruta lilha, staqsiet lir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz dwar il-kelma *estimated* u, fuq kollox, kemm il-valur tal-polza jista' jitla' u jinzel, u r-rapprezentanta ikkonfermatilha li din kienet polza sigura u li qed tintuza l-kelma *estimated* biex tindika li l-valur kwotat huwa '*bejn wiehed u iehor'.*

Mill-banda l-ohra, fix-xhieda taghha, l-istess rapprezentanta qalet li hi kienet tispjega lill-klijenti taghha, b'attenzjoni partikolari fuq il-*bonuses* li huma kienu intitolati li jircievu. Stqarret li kienet spjegatilha kif il-provditur tas-servizz jasal ghall-figuri tar-*reversionary* u *terminal bonus* u li mhux talli spjegatilha r-rati ta' dak iz-zmien, izda kienet anke kitbitilha fuq karti r-rati ta' 6.75% u 2.5% bhala *reversionary* u *terminal bonus* rispettivament.

Dwar il-kelma *estimated,* l-Arbitru ghandu l-verzjoni tal-ilmentatrici li tghid li r-rapprezentanta qaltilh*a 'bejn wiehed u iehor',* u l-verzjoni tar-rapprezentanta li qalet li b'*estimated* kienet spjegat li l-investiment jista' jitla' u jinzel. Barra minnhekk, l-istess rapprezentanta cahdet li meta hi spjegat il-kelma *estimated* urietha zewg figuri partikolari kif qalet l-ilmentatrici.

Dwar dan, l-Arbitru jara li hi aktar verosimili l-verzjoni tal-ilmentatrici ghaliex, verament, stima hi xi haga '*bejn wiehed u iehor',* u wkoll meta wiehed ihares lejn il-*quotation* jara zewg figuri – wahda tal-*estimated maturity value including revisionary bonus* u l-ohra tal-*estimated maturity value including revisionary and terminal bonuses*.

L-Arbitru m'ghandux dubju li dawn il-figuri ssemmew, jekk verament kif qalet ir-rapprezentanta, kellmitha dwar dawn il-*bonuses.* Ghalhekk, l-Arbitru jara li l-verzjoni tal-ilmentatrici hija eqreb lejn il-verità.

Barra minnhekk, ir-rapprezentanta qalet li spjegatilha li l-investiment jista' jitla' u jinzel. Dan ma kienx bizzejjed ghaliex biex verament tinghata spjegazzjoni tajba, wiehed ried jispjega fid-dettall kif tahdem *endowment policy* u mhux bizzejjed li jintuza dan il-kliem generiku 'jista' jitla' u jinzel'.

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

Din hija wkoll il-fehma tal-Prim'Awla tal-Qorti Civili li fis-sentenza ***Evelyn Farrugia et vs Global Capital Financial Management Unit Limited*** **deciza fil-11 ta' Lulju 2016,** fejn qalet hekk:

'Hu minnu illi l-atturi iffirmaw il-contract note però l-Qorti ma tqisx illi l-fatt wahdu tal-firma tikkostitwixxi xi akkwiexxenza tal-konsapevolezza tal-investiment u r-riskji inerenti u jekk dan kienx addatat ghalihom. Dan jinghad ghax l-istess contract note ma tiddefinix ir-riskji u ***kull ma tghid hu illi l-investiment jista' jizdied u jonqos;*** *kondizzjoni li tinsab f'kull investiment … Wara kollox is-socjetà konvenuta kellha d-dmir versu l-klijent li talab is-servizzi taghha* ***biex taghtih kull informazzjoni rilevanti biex tghinu jasal ghal decizjoni informata u libera.'***[15]

L-Arbitru jinnota li r-rapprezentanta iffokat ix-xhieda taghha fuq il-fatt li fl-ispjega taghha tal-mod kif tahdem il-polza, kienet taghmel enfasi partikolari fuq il-*bonuses*. Din hija l-aktar haga attraenti meta tkun qed tbiegh polza ghax hafna drabi is-***selling point*** ikun il-figuri li jkun qed jara l-klijent. Li spjegat il-*bonuses* ma kienx bizzejjed ghaliex biex wiehed jifhem ezattament xi jfissru, irid jinghata stampa cara li dawn jistghu ma jithallsux skont dik l-istima jekk l-investimenti tal-kumpanija ma jmorrux tajjeb. Ir-rapprezentanta ma spjegatx dan kollu u, fuq kollox, li hemm riskju li s-somom indikati jistghu ma jithallsux jew jithallas ferm anqas kif gara f'dan il-kaz. Hekk biss tkun inghatat spjegazzjoni xierqa li a bazi taghha l-klijent ikun hieles jiddeciedi jekk jiehux il-polza jew le.

Facli li ssir l-enfasi fuq il-*bonuses* biex klijent prospettiv jithajjar li jaccetta l-polza offruta lilu ghax minghalih li ser jircievi r-rata tajba ta' 6.75%, izda mhuwiex gust fil-konfront tieghu li ma jinghatax l-informazzjoni kollha fit-totalità taghha: dwar x'ser ikun qed jigri mill-*premium* imhallas; spjega dwar il-parti tal-*life cover* li tiekol parti mill-*premium*; u, fuq kollox, x'ser x'jaghmel il-provditur tas-servizz bl-*investment premium* imhallas minnhom.

Jigifieri, b'dak l-ammont ta' *premium* rimanenti (wara li jigi mnaqqas il-parti tal-*life cover)*, il-kumpanija tkun tista' tinvestih u, skont kif imur dan l-investiment, ikun ir-ritorn fuq il-polza. U li dan ir-ritorn mhux bilfors ser jibqa' 6.75% kif gie kkwotat waqt il-bejgh.

---

[15] Enfasi mizjud mill-Arbitru

Ukoll, ir-rapprezentanta tghid li kienet thobb tikteb hafna fl-ispjegi li taghmel izda l-ebda karta minn dawn ma giet ipprezentata f'dan il-kaz. Jidher ukoll li r-rapprezentanta kienet tahseb li l-klijenti kienu jifhmu daqsha ghaliex meta tkellmet dwar x'jidher fuq wara tal-*quotation* qalet li dawn kienu '*in layman's language*'.

Sfortunatament, dawn *in-Notes* m'humiex miktubin '*in layman's language*' u lanqas il-polza mhi miktuba f'termini li bniedem komuni jista' jifhimha wahdu, apparti l-fatt li hi miktuba b'ittri zghar u f'xulxin li ma tappellax lil-'*layman*' biex jaqraha u jifhimha.

L-aspettattivi tal-ilmentaturi gew mibnija a bazi tal-fatt li jekk ihallu l-polza taghhom sad-data tal-maturità, kellhom jircievu *bejn wiehed u iehor* is-somma imwieghda lilhom. Huma fil-fatt baqghu dejjem ihallsu s-somma dovuta minnhom kull sena, anke meta kien hemm zmien li ghamlu dan b'sagrificcju kbir. Mhux talli hekk, izda tant bnew aspettattivi a bazi tal-informazzjoni moghtija lilhom, li maz-zmien, anke ghamlu poloz ohrajn simili ta' dik ilmentata.

Ovvjament, l-aspettattivi li bnew l-ilmentaturi dak iz-zmien ma gewx milhuqa minhabba li s-somma offruta lilhom mal-maturità hija sostanzjalment inqas minn dik imwieghda fl-istima moghtija. Barra minn hekk, minkejja li l-ilmentaturi fehmu li s-somma indikata setghet ma tithallasx kollha, però, fehmu li s-somma li ser tithallas fid-data tal-maturità kienet '*bejn wiehed u iehor*' dik murija lilhom.

Id-dizappunt tal-ilmentaturi sehh ghaliex il-provditur tas-servizz gholla hafna l-aspettattivi tal-ilmentaturi bil-figuri li hadem fuq il-*quotation*.

Fil-fatt, ir-rapprezentanta tal-provditur tas-servizz xehdet hekk:

'Nghid li meta hrigt il-quotation, il-figuri johorguhom automated il-kumpanija; jien ma nivvintax figuri.'[16]

Ghalhekk, dan ifisser li, minghajr pregudizzju ghan-nuqqasijiet tar-rapprezentanta tal-istess provditur tas-servizz fir-rigward tal-mod kif il-polza giet spjegata lill-ilmentaturi, ir-responsabbilità tal-mod kif gew ipprogettati l-figuri kkwotati lilhom hija tal- provditur tas-servizz.

[16] *A fol.* 87

Huwa proprju l-istess provditur tas-servizz li huwa intiz fil-mod kif jahdmu dawn il-poloz u l-karatteristici taghhom, partikolarment, fis-suq tal-investiment sottostanti fejn kienu jsiru l-investiment ghan-nom tad-detenturi tal-poloz kollha. Kif digà intqal, huwa minnu li l-ilmentaturi kienu konxji tal-fatt li setghu ma jircevux is-somma kollha hekk kif imwieghda anke minhabba li kien gie ikkonfermat lilhom li din hija *'bejn wiehed u iehor',* izda fl-ebda hin ma kien mistenni minnhom li jifhmu li din izda setghet tvarja b'mod sostanzjali u x'seta' jwassal ghal dan.

Kellu jkun il-provditur tas-servizz li huwa l-espert f'dan il-qasam li jkun konxju ta' dan kollu u, ghaldaqstant, kellu l-obbligu li b'mod kawt u billi juza d-diligenza kollha mehtiega, jaghti attenzjoni partikolari ghall-mod kif tigi mahduma stima. Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz innifisha spjegat li indikatilhom il-percentwali ta' 6.75% u hawn il-kalkolu tal-provditur tas-servizz kien ftit ambizzjuz izzejjed meta wiehed iqis li din kienet polza fit-tul fejn il-kundizzjonijiet tas-suq setghu jinbidlu kif fil-fatt gara. Ghalhekk trid tintuza kawtela akbar meta jsiru dawn il-weghdiet fuq perjodu twil ta' zmien biex il-klijent ma jibnix aspettattivi li, mbaghad, ma jkunux jistghu jintlahqu bhal f'dan il-kaz.

Dan in-nuqqas min-naha tal-provditur tas-servizz wassal lill-ilmentaturi jibnu aspettattivi legittimi li fil-fatt ma ntlahqux.

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

Kumpens

L-Arbitru ser jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi legittimi u ragonevoli tal-ilmentaturi ma gewx milhuqa. Tul is-snin, l-ilmentaturi ghamlu s-sagrificcji taghhom sabiex hallsu b'mod regolari il-*premium* marbut mal-polza u, ghalhekk, qdew l-obbligi li dahlu ghalihom.

Huma bnew aspettattiva li jiehdu somma akbar minn dik is-somma li offrielhom il-provditur tas-servizz. Izda kienu jafu wkoll li dik is-somma setghet tvarja ghaliex dan xehditu l-ilmentatrici stess meta qalet li kienet taf li s-somma setghet tvarja, izda mhux bil-mod li varjat.

L-Arbitru ser jaghti kumpens ghaliex l-aspettattiva legittima li bena l-provditur tas-servizz ma ntlahqitx.

Però, ghall-kompletezza l-Arbitru jinnota li l-ilmentatrici qabblet il-kaz taghhom ma ta' habib taghhom li skont hi ha somma ferm akbar minn taghhom. F'dan il-kuntest, l-Arbitru jrid ifakkar li kull kaz irid jigi deciz fuq ic-cirkostanzi partikolari ta' kull kaz u kaz ma jistax jitqabbel ma' iehor ghax ic-cirkostanza hafna drabi jvarjaw. Dawn jistghu ivarjaw fl-ammont imhallas kull sena, it-terminu ta' zmien u fatturi ohra. Barra minn hekk, l-Arbitru m'ghandu l-ebda informazzjoni dwar il-polza tal-habib tal-ilmentaturi u, ghalhekk, ma jistax jikkummenta fuqha.

Dwar il-kumpens ghal dan il-kaz, l-Arbitru haseb fit-tul .Huwa difficli li l-Arbitru jasal ghal xi somma preciza bhala kumpens, izda kull kumpens li jaghti jrid ikun ibbazat fuq id-diskrezzjoni moghtija lilu permezz tal-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

Dan il-kumpens ma jistax ikun kapriccuz imma jrid ikun wiehed gust u ragonevoli billi l-Arbitru jqis il-polza f'kuntest holistiku u jara x'vantaggi ohra offriet l-istess polza u x'kienet tkun il-pozizzjoni tal-ilmentaturi kieku ma nvestewx fiha.

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici qalet li:

'Kieku kont naf li dawn ser jaghmlulna hekk, 25 sena ilu kont ninvesti f'bicca art. Hawnhekk hdejna kienu b'xejn, hadd ma riedhom.'[17]

Qalet ukoll li:

'Peress li jien ghidt li kieku kont naf li l-polza kienet ser tirrendili hekk, kont nixtri bicca art minflokha, qed nigi mistoqsija jekk kienx jirnexxieli nixtra bicca art b'Lm160 fis-sena, nghid li jiena 25 sena ili maghkom. Kieku kont naqbad erba' snin milli tajtkom u kont nixtriha. Hawnhekk b'Lm1,000 kont nixtriha ghax hadd ma riedu hawn. Kieku kont naghmel erba' snin u kieku illum mhux it-tifla ddejnet €200,000.'[18]

Izda, minkejja dawn id-dikjarazzjonijiet, l-ilmentaturi ma pprezentaw l-ebda prova tal-art li l-ilmentatrici semmiet li setghet tixtri u, fuq kollox, kemm kien verament il-prezz ta' din l-istess art.

---

[17] *A fol.* 73
[18] *A fol.* 75

Minhabba dan in-nuqqas ta' prova, l-Abitru m'huwiex f'pozizzjoni li jiddikjara li minhabba li huma ghamlu din il-polza, huma kellhom xi telf ta' opportunità (*opportunity loss).*

Barra minn hekk, meta wiehed iqis ic-cirkostanzi kollha, il-qligh ta' €8,689.99[19] li ghamlu l-ilmentaturi fil-perjodu li damu investiti fil-polza, ma kienx wiehed daqstant hazin, meta jigi ikkunsidrat il-fatt ukoll li din l-istess polza kienet mezz ta' tfaddil ghall-ilmentaturi fejn setghu ihallsu biss somma fis-sena, filwaqt li kellhom ukoll il-beneficcju tal-assikurazzjoni fuq il-hajja.

Ghalhekk, meta l-Arbitru qies dan kollu, l-Arbitru wasal ghall-konkluzjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentaturi hija dik ta' tlett'elef u hames mitt ewro (€3,500) b'zieda mas-somma li giet 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' tlett'elef u hames mitt ewro (€3,500) b'zieda mas-somma digà offruta, *cioè*, mas-somma ta' €23,218.99,[20] u, ghalhekk, jithallsu s-somma kumplessiva ta' €26,718.99.

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

Bl-ispejjez ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[19] *A fol.* 83
[20] *A fol.* 7