MALTA

QORTI TAL-APPELL
(Kompetenza Inferjuri)

ONOR. IMĦALLEF LAWRENCE MINTOFF

Seduta tas-6 ta' Ottubru, 2021

Appell Inferjuri Numru 76/2020 LM

Arthur Burnell (detentur tal-karta tal-identità numru 210354M) u Joan Jennifer Burnell (detentriċi tal-karta tal-identità numru 214560M)
('l-appellati')

vs.

MAPFRE MSV Life p.l.c. (C 15722)
('l-appellanta')

Il-Qorti,

<u>Preliminari</u>

1. Dan huwa appell magħmul mis-soċjetà intimata **MAPFRE MSV Life p.l.c.** [minn issa 'l quddiem 'is-soċjetà appellanta'] mid-deċiżjoni tal-Arbitru għas-

Servizzi Finanzjarji [minn issa 'l quddiem 'l-Arbitru'] fil-21 ta' Ottubru, 2020, [minn issa 'l quddiem 'id-deċiżjoni appellata'], li permezz tagħha ddeċieda li jilqa' limitament l-ilment tar-rikorrenti **Arthur Burnell (K.I. nru 210354M) u Joan Burnell (K.I. nru 214560M)** [minn issa 'l quddiem 'l-appellati'], u *ai termini* tas-subinċiż (iv) tal-para. (ċ) tas-subartikolu 26(3) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta ordna lis-soċjetà appellanta sabiex tħallas lill-appellati s-somma komplessiva ta' €30,392.27, bl-imgħax mid-data tad-deċiżjoni appellata sad-data tal-ħlas effettiv, filwaqt li kull parti ġiet ordnata tħallas l-ispejjeż tagħha.

Fatti

2. Il-fatti tal-każ odjern jirrigwardaw *joint endowment with profits policy*[1] [minn issa 'l quddiem "il-polza"] li nħarġet lill-appellati b'effett mid-9 ta' Awwissu, 1999 mis-soċjetà appellanta MAPFRE MSV Life p.l.c. tramite s-soċjetà ROCS Co. Ltd, liċenzjata bħala *Tied Insurance Intermediary* tagħha, kif rappreżentata minn Irene Farrugia llum Borg. Dan filwaqt li nħarġet *Quotation*[2] lill-appellati fejn ġie indikat li l-*Estimated Maturity Value Including Terminal Bonuses* kien ta' Lm19,431 jew €45,262.05. Iżda kif kienet ser timmatura l-polza inkwistjoni, l-appellati rċevew ittra[3] fil-11 ta' Lulju, 2019 mingħand is-soċjetà appellanta, fejn ġew mgħarrfa li l-valur ta' dik il-polza kien ta' €23,950.61, u dan flimkien ma' kull *final bonus* li seta' jiġi dikjarat minnha. L-appellati wieġbu għal din l-ittra fl-1 ta' Awwissu, 2019 fejn għarrfu lis-soċjetà appellanta li huma kienu qegħdin jikkunsidraw li l-ammont indikat kien kważi n-nofs ta' dak li kien ġie

[1] Ara kopja Dok. C *a fol.* 10 *et seq.* tal-atti tal-proċeduri quddiem l-Arbitru.
[2] Kopja Dok. D *a fol.* 27.
[3] Kopja Dok. E *a fol.* 28.

mwiegħed lilhom u li kienu ser jieħdu dik l-azzjoni neċessarja sabiex jipproteġu l-interessi tagħhom, b'dana li fil-frattemp ma kinux ser jaċċettaw pagament fuq il-polza inkwistjoni.

<u>Mertu</u>

3. L-appellati għalhekk ppreżentaw ilment quddiem l-Arbitru fl-4 ta' Novembru, 2019 fejn talbu sabiex *"...tenut kont,* inter alia, *tal-Artikolu 19(3) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta:*

i. Jiddikjara li s-soċjetà konvenuta ma mxietx b'mod ġust u ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi sostantivi tal-każ mal-esponenti meta:

a. m'adempjietx ruħha mal-obbligi kontrattwali tagħha versu l-Ilmentaturi;
*b. l-aġir ilmentat kien jikkostitwixxi aġir nieqes mill-*bona fide *li dejjem esiġiet il-liġi;*
*ċ. l-aġir tagħha ma laħaqx l-aspettativi raġonevoli u leġittimi tal-konsumaturi li jippretendu li jekk jingħataw "*estimate*" jew "*quotation*" jew "*illustration*" ta' kemm kellhom jirċievu meta timmatura polza, r-riżultat attwali ma jkollux avarija ta' 41.7%;*
*d. l-aġir ilmentat, partikolarment dak għar-rigward tal-maturità tal-polza, ikkonsista fil-varjazzjoni unilaterali tal-pattijiet tal-kuntratt tal-polza bl-introduzzjoni ta' klawżoli inġusti u pprojbiti, f'*misselling*, qerq, prattiċi kummerċjali sleali u ngann, a skapitu tal-Ilmentatur konsumatur;*

*ii. Jiddikjara u jiddeċiedi li s-soċjetà konvenuta tiġi ordnata li tottempora mal-impenji tagħha skont il-*Quotation *li ħarġet hija stess, jiġifieri li titħallas somma ta' maturità mhux inferjuri għal tal-anqas is-somma ta' Lm19,431, ekwivalenti għal €45,274;*

iii. Jiddikjara u jiddeċiedi li jitħallas imgħax bir-rata legali mid-data tal-maturità tal-polza jiġifieri d-9 t'Awwissu 2019 sad-data tal-ħlas effettiv; jew kif l-Onorabbli Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji jidhirlu xieraq, ekwu, ġust u opportun.

iv. Bl-ispejjeż kontra s-soċjetà konvenuta".

4. Is-soċjetà appellanta wieġbet fit-22 ta' Novembru, 2019 billi sostni li t-talbiet tal-appellati kienu infondati fil-fatt u fid-dritt, u għalhekk dawn kellhom jiġu miċħuda bl-ispejjeż.

Id-deċiżjoni appellata

5. It-Tribunal ikkonsidra dan li ġej rilevanti għall-appell odjern:

"FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeċiedi l-każ b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ekwu, ġust u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ. *(fn. 3 Kap. 555, Art. 19(2)(b))*

L-ilment ewlieni imressaq mill-ilmentaturi hu l-fatt li meta ġiet mibjugħa l-polza lilhom, intqalilhom li meta din timmatura, kienu ser jirċievu s-somma ta' €45,274 (Lm19,431) fejn dan il-valur kien anke ġie mqabbel ma' kemm kienu jirċievu kieku minflok għamlu investiment ieħor b'interessi ta' 7.25% fejn dan kien irendi s-somma ta' Lm15,897. Iżda minkejja dan, meta immaturat il-polza, ġiet offruta lilhom is-somma ta' €26,392.27 biss.

*Mill-banda l-oħra, il-provditur tas-servizz jgħid li s-somma li kienet ġiet indikata lill-ilmentaturi kienet biss stima ibbażata fuq ir-rati ta' qligħ li kienu qed jintużaw dak iż-żmien. Dan għalhekk ifisser li l-figuri kkwotati lilhom fil-*Quotation *ma kinux ammonti garantiti imma kienu biss ibbażati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u ċ-ċirkostanzi ta' dak iż-żmien, u dan għaliex l-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-bonus huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti, fejn għalhekk, l-ebda ammont ma kien garantit għajr is-*Sum Assured*.*

*Il-provditur tas-servizz insista li dawn il-fatturi kienu kollha spjegati fl-*Important Notes *annessi mal-istess* Quotation *kif ukoll fid-dokument* Product Information *li l-ilmentaturi stess iffirmaw, fejn jagħti spjega ta' kif jiġu ikkalkolati u mħallsa l-*Policy Bonuses*.*

L-Arbitru jara li bażikament l-ilmentaturi qed iressqu l-ilment a bażi tal-fatt li meta ġiet mibjugħa l-polza, a bażi ta' dak li ġie diskuss u d-dokumenti li ingħataw waqt u ftit wara l-bejgħ, huma bnew ċertu aspettattivi li fid-data tal-maturità dawn ma

ntlaħqux minħabba li ġie offrut lilhom ammont inqas minn dak imwiegħed lilhom oriġinarjament.

Huma sostnew li minkejja li kienu jirċievu statement *kull sena, dejjem baqgħu bl-aspettattiva li s-somma mwiegħda kienet ser tiġi onorata anke permezz tal-*bonuses *li kellhom jingħataw fl-aħħar. Dan anke minħabba l-esperjenza pożittiva li huma kellhom mas-*Sun Life Assurance of Canada*, fejn wara li l-ilmentatur ħallas il-*premium *kollu dovut, is-somma prospettata lilhom qabel ma nħarġet il-polza kienet inżammet.*

Biex jasal għad-deċiżjoni jekk l-ilment huwiex wieħed ġust, ekwu u raġonevoli, l-Arbitru jrid jara xi provi tressqu quddiemu.

Il-Verżjoni tal-ilmentaturi

Fix-xhieda (fn. 4 A fol. *63) tiegħu, l-ilmentatur qal kif waqt li kienu t-*Trade Fair *kienu ġew avviċinati minn rappreżentant tar-ROCS, li ma jiftakarx kienx raġel jew mara, fejn kienu ġew mistoqsija jekk humiex interessati f'xi* Baby Bond*. Minħabba li uliedhom kienu għadhom żgħar, huma tħajjru minħabba li minn dak li kien intqal lilhom, il-polza kienet tidher ideali.*

Stqarr li kienu qalulhom li

"... jekk inħallsu ċertu ammont, imbagħad nieħdu ċertu ammont*." (fn. 5 A* fol. *63)*

Sussegwentement, kienet saret laqgħa oħra fid-dar tagħhom fejn hemm ġie deċiż li jżuru l-uffiċċju tar-ROCS fil-Furjana. Qalulhom li jekk jidħlu magħhom imorru aħjar milli kieku jidħlu f'xi bonds *jew affarijiet oħra bħal dawn, u minħabba f'hekk, il-polza dehret vantaġġjuza u huma aċċettawha.*

L-ilmentatur qal:

"Ngħid li qed nagħmel dan l-ilment għax l-ammont li suppost wegħduna kien xi ħaġa fuq Lm19,000. Ngħid li kienu jintbagħtulna karti matul is-snin u jien kont fiduċjuż li ser jagħtuni dak li wegħduni. Ngħid li peress li kelli *life insurance* oħra u dik il-kumpannija kienet tatni l-ammont kollu, jien kont fiduċjuż li dan se jkun l-istess." *(fn. 6 A* fol. *64)*

*Hu sostna li għall-flejjes li ħallas jinsab diżappuntat għax ma tawhx dak li kienu wegħduh filwaqt li insista li meta kien mar id-dar tiegħu, Colin Aquilina, ma kienx semmielu kundizzjonijiet dwar is-somma. Is-somma kien ċert minnha fejn anke qalilhom "*Daqshekk is-somma tista' titla'*." (fn. 7 Ibid.)*

L-ilmentatur tenna li minkejja li hemm il-firma tiegħu fuq xi dokumenti, u hu jammetti li iffirmah, ma jiftakarx jekk dawn id-dokumenti ġewx moqrija lilu. Barra minn hekk,

lanqas jiftakar jekk kienx intqal lilu li parti mis-somma kienet garantita filwaqt li parti oħra ma kinitx.

Mill-banda l-oħra, l-ilmentatriċi sostniet li meta kienu ġew mitkellma dwar il-polza, kienu qalulhom li jekk imut xi ħadd jieħdu Lm6,000 żda jekk ma jinqala' xejn jiehdu d-Lm19,000.

Stqarret li:

"Qalulna li, iva, nieħdu s-somma kollha." (fn. 8 *A fol. 65)*

Minbarra x-xhieda quddiem l-Arbitru, ġie ukoll sottomess affidavit *(fn. 9 A fol. 66) tal-ilmentatur li l-kontenut tiegħu, tista' tgħid, kien simili għal dak tal-ilment sottomess.*

Hawn l-ilmentatur reġa' insista li:

"Jiena naħlef li la Colin Aquilina u lanqas Irene Farrugia, jew ħaddiehor, ħadd qatt ma qalilna li s-somma ta' Lm19,431 kienet tiddependi minn xi kondizzjoni jew li din setgħet tvarja għal xi raġuni jew oħra: li kien qalilna Colin kien 'issomma titla' daqshekk.'" *(fn. 10 A fol. 67)*

Il-Verżjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naħa tiegħu, il-provditur tas-servizz ressaq tlett affidavits, *wieħed ta' Colin Aquilina,* Chief Executive Officer *ta'* ROCS Group*, ta' Irene Borg li taġixxi ta' rappreżentanta f'isem* ROCS Co. Limited *(C15385) li hija liċenzjata bħala* Tied Insurance Intermediary *tal-provditur tas-servizz, u ieħor ta' Victor Farrugia,* Chief Operations Officer *tal-istess provditur tas-servizz.*

*Tista' tgħid li l-*affidavit *(fn. 11 A fol. 74) ta' Victor Farrugia huwa fil-qofol tiegħu simili għall-kontenut li l-provditur tas-servizz diġà inkluda fit-tweġiba tiegħu għall-ilment li diġà ġiet riprodotta f'din id-deċiżjoni. Barra minn hekk, l-*affidavit *huwa l-aktar iffokat fuq fatti ġeneriċi u, peress li dan ix-xhud ma kienx preżenti waqt il-bejgħ, m'hemmx lok li jiġi ripetut hawnhekk.*

*L-*affidavit *sħiħ ta' Victor Farrugia qiegħed a fol. 74-79 tal-proċess. L-Arbitru ikkunsidra dan l-*affidavit *imma aktar rilevanti huma l-*affidavits *ta' Colin Aquilina u Irene Borg.*

*Fl-*affidavit *(fn. 12 A fol. 71) tiegħu, Colin Aquilina, stqarr li qabel ma beda jokkupa l-kariga tiegħu bħala* Chief Executive Officer *ta'* ROCS Group*, kien jokkupa karigi oħrajn. Partikolarment, bejn il-11 ta' Diċembru 1995 u l-20 t'April 2002, hu kien jaħdem mas-soċjetà* Hardrocks Limited (C6026*) fuq bażi* full-time *bħala* Financial Controller*. Hu iddikjara li la jaf, u wisq inqas qatt kien jaf lill-ilmentaturi, u dan kemm personalment kif ukoll professjonalment.*

*Tenna li qatt ma ħadem fil-qasam tal-assikurazzjoni u wisq anqas fil-qasam tal-*life assurances *u, apparti hekk, lanqas qatt ma kien liċenzjat bħala* Tied Insurance Intermediary*. Għaldaqstant, jirribatti bis-sħiħ l-allegazzjonijiet kollha li l-ilmentaturi għamlu fil-konfront tiegħu fil-punt 2.1 tal-ilment tagħhom.*

Aquilina sostna li fil-perijodu li nbiegħet il-polza lill-ilmentaturi, jiġifieri f'Awwissu tas-sena 1999, hu ma kellu l-ebda involviment fis-soċjetà ROCS Ltd *minħabba li kien impjegat ta'* Hardrocks Ltd*. Hu insista li ma seta' qatt ikun li hu mar ikellem lill-ilmentaturi fid-dar tagħhom lejn l-aħħar ta' Lulju jew bidu t'Awwissu 1999, u li spjegalhom u kellimhom dwar polza li kienet maqtugħa għalihom. Dwar iċ-ċifri li l-ilmentaturi allegaw li kien tahom, qal li żgur ma kienx hu li tahomlhom għaliex la għandu, u lanqas qatt ma kellu din l-informazzjoni.*

*Fl-*affidavit *(fn. 13 A* fol. *72) tagħha, Irene Borg (li kienet Farrugia fiż-żmien li nbiegħet il-polza), iddikjarat li bejn Settembru 1998 u Diċembru 1999, meta kienet taġixxi bħala rappreżentanta ta'* ROCS Co. Ltd, *liċenzjata bħala* Tied Insurance Intermediary *tal-provditur tas-servizz, kienet dejjem tattendi għat-taħrig offrut u li ma kinitx aġixxiet ta' rappreżentanta qabel sar dan it-taħriġ hekk kif rikjest minnha.*

Stqarret li fil-perijodu imsemmi hi kienet taħdem mill-uffiċini tar-ROCS fil-Mellieħa filwaqt li qatt ma kellha uffiċċju l-Furjana u, għaldaqstant, ma jistax ikun li hi qatt iltaqgħet mal-ilmentaturi ġewwa l-Furjana.

Kienet tmur iżżur lill-klijenti ġewwa d-djar tagħhom, iżda l-Furjana kienet tmur biss sabiex tirċievi t-taħriġ. Qalet ukoll li fil-mument tal-bejgħ tal-polza, jiġifieri f'Awwissu tas-sena 1999, u anke sakemm damet impjegata mar-ROCS, Colin Aquilina ma kellu l-ebda involviment f'din il-kumpannija.

Borg qalet li, b'mod ġenerali, hi kienet tmur għand il-klijenti f'żewg appuntamenti, u rari kienet tagħlaq sale *mal-ewwel laqgħa biex tagħti ċans lill-klijenti biex jaħsbuha. Ma kinitx tħobb tagħmel pressjoni fuq dak li jkun – kienet tkun kawta u metikoluża ħafna fi kliemha filwaqt li kienet tagħmel kollox* by the book *għax taf li kien hemm il-flus tal-klijenti fin-nofs. Qalet ukoll li qatt ma kienet tażżarda iżżid kliem li ma kinux ikunu diġà bil-miktub fuq l-istess karta jew karti mogħtija lill-klijenti.*

*Ix-xhud ikkonfermat li l-kitba u l-firma fuq id-dokumenti annessi mar-risposta tal-provditur tas-servizz huma tagħha. Dan filwaqt li kkonfermat ukoll li kienet tispjega sew il-prodott kif jaħdem u li l-unika somma garantita kienet is-*sum assured *u li l-ebda ammont ieħor, jiġifieri, l-*estimated maturity value including reversionary bonus*, u l-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonus*, ma kien garantit.*

*Stqarret ukoll li kienet tispjega li għalkemm is-*sum assured *kien garantit, wieħed ma setax jabbuża għax il-provditur tas-servizz kien xorta jara l-kawża tal-mewt u jekk kienx hemm xi kundizzjonijiet tal-polza li ġew miksura.*

Kunsiderazzjonijiet Oħra

Kif diġà ntqal, l-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgħ tal-prodott u jara jekk intlaħqux "l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaż-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew il-fatti li jkunu taw lok għall-ilment." *(fn. 14 Kap. 555, Art. 19(3)(c))*

Qabel xejn, l-Arbitru jinnota li hemm nuqqas ta' qbil bejn l-ilmentaturi u x-xhieda tal-provditur tas-servizz dwar min biegħ din il-polza. L-ilmentaturi jsemmu żewġ ismijiet: dak ta' Colin Aquilina u dak ta' Irene Farrugia (illum Borg). (fn. 15 F'din id-deċiżjoni l-Arbitru ser juża l-isem ta' Irene Borg kif attwalment illum kunjomha u kif jidher fix-xhieda tagħha).

*Filwaqt li l-Arbitru jħoss li l-ilmentaturi ma kellhomx għalfejn jivvintaw l-isem ta' Colin Aquilina, min-naħa l-oħra, ma ppreżentaw l-ebda dokument iffirmat minnu li jista' joffri xi konfort lill-Arbitru f'dan ir-rigward. Il-verità x'aktarx li qiegħda fin-nofs, jiġifieri, li kien Colin Aquilina li kellimhom it-*Trade Fair *u li Irene Borg kompliet bil-bejgħ u finalment ikkonkludietu. Li hu żgur hu li Irene Borg iltaqgħet mal-ilmentaturi u biegħitilhom din il-polza kif jikkonfermaw kemm Victor Farrugia (fn. 16 A* fol. *80) kif ukoll l-istess Irene Borg innifisha.*

Fil-fatt kienet hi stess li ikkonfermat li d-dokumenti sottomessi mill-provditur tas-servizz u li jittrattaw il-bejgħ tal-polza lill-ilmentaturi kienu iffirmati minnha:

"Illi filwaqt li nikkonferma illi l-kitba u l-firma li hemm fuq id-DOk. MSV1 [Life Assurance Quotation], Dok. MSV2 [Product Information] u Dok. MSV4 [Statutory Notice] annessi mar-risposta huma tiegħi ..." *(fn. 17 A fol. 72)*

F'dan il-każ, l-Arbitru jrid jara l-mod kif inbiegħ il-prodott u jekk intlaħqux l-aspettattivi raġonevoli tal-ilmentaturi.

L-ispjega mogħtija mill-provditur tas-servizz, partikolarment minn Victor Farrugia, dwar il-mod ta' kif taħdem endowment policy *mhix qed tiġi ikkontestata mill-Arbitru. Iżda, bla dubju, din l-informazzjoni kellha tingħad lill-ilmentaturi fil-mument tal-bejgħ u mhux wara bħala difiża għall-ilment.*

L-ilmentatur stqarr li dak li ntqal lilhom kien li "... jekk inħallsu ċertu ammont, imbgħad nieħdu ċertu ammont*" (fn. 18 A* fol. *63) filwaqt li "*Daqshekk is-somma tista' titla'." *(fn. 19 A* fol. *64)*

Fl-ebda ħin ma rriżulta li ġie spjegat lilhom eżattament kif taħdem endownment policy*, jiġifieri, li tiddependi fuq kif imorru l-investimenti li tagħmel il-kumpannija u li l-valur tal-maturità li kien qed jiġi kkwotat lilhom kien jiddependi fuq ir-rati tal-*bonus *li eventwalment kienu jiddependu miċ-ċirkostanzi ta' dak iż-żmien.*

Huwa evidenti li l-bejgħ ta' din il-polza kien ibbażat biss fuq il-figuri.

L-ilmentatur saħaq li:

"Meta ġejt biex niffirma l-kuntratt ta' din il-polza, kulma qaluli kien li jekk ninvesti hawn, kont nieħu ammont ta' flus u jekk ninvesti x'imkien iehor kont nieħu inqas." *(fn. 20* Ibid.*)*

Qal ukoll li:

"Qalulna li jekk nidħlu magħhom immorru aħjar milli kieku nidħlu f'bonds jew f'xi affarijiet bħal dawn." *(fn. 21 A* fol. *63)*

*Il-provditur tas-servizz kontinwament argumenta li l-ilmentaturi ġew mogħtija dokumenti addizzjonali, fosthom, l-*Important Notes *u l-*Product Information*, liema dokumenti kienu jagħtu informazzjoni addizzjonali dwar il-mod kif taħdem il-polza u fuq kollox dwar il-*bonus rates *u kif u meta dawn jiġu allokati.*

Iżda, dawn huma dokumenti li ġew mogħtija lill-ilmentaturi meta dawn kienu diġà iddeċidew li jieħdu l-polza offruta lilhom. Anke kieku l-ilmentaturi kellhom jaqraw dawn id-dokumenti, meta wieħed iqis il-profil tagħhom ta' retail clients *u li ma kinux jifhmu fis-settur tal-assikurazzjoni, xorta waħda ma kinux jifhmu kif taħdem* endowment policy*.*

*Meta mistoqsi mill-Arbitru dwar ċertu kliem tekniku mid-dokument MSV2 (*Product Information*), l-ilmentatur wieġeb li minn dawn il-kliem tekniċi ma kien fehem xejn. (fn. 22 A fol. 50)*

*Għalhekk kien l-obbligu tas-*salesperson *li fil-mument tal-bejgħ jispjega b'mod sempliċi għal xiex kien qed jiffirma l-konsumatur għaliex bħala l-espert fit-tranżazzjoni, l-obbligu li jispjega kliem tekniċi jaqa' fuqu. Meta xehdet Irene Borg, li attwalment biegħet il-prodott, imkien ma spjegat li qdiet dan l-obbligu.*

*Il-provditur tas-servizz lanqas ipprova li s-*salesperson *tiegħu spjegat il-limitazzjoni tal-figuri li kienet qed tikkwota, u l-Arbitru hu moralment konvint li l-figuri li ġew ikkwotati kienu s-*selling point *tal-polza. Ma ġiex spjegat li dawn il-figuri setgħu jinbidlu jekk il-kumpannija ma tagħmilx il-qligħ mill-investimenti kif proġettat.*

Il-provditur tas-servizz kellu l-obbligu li jagħti stampa ċara bl-informazzjoni kollha - u dan fil-mument tal-bejgħ - u mhux eventwalment jistrieħ fuq id-dokumenti li ġew ippreżentati lill-ilmentaturi sempliċiment sabiex jiffirmawhom.

Għalkemm il-provditur tas-servizz kien jibgħat statements *annwali, kif anke irretiniet il-Qorti tal-Appell f'kaz simili, (fn. 23* Tarcisio Tabone vs MAPFRE MSV Life p.l.c., *Q.A. (Inf.) 6/05/2019) dawn kienu jintbagħtu wara li kien ġie iffirmat il-ftehim, u l-Arbitru hu tal-fehma li fil-mument li kienu jirċievu dawn l-i*statements*, l-ilmentaturi ma setgħu jagħmlu xejn hlief li jistennew id-data tal-maturità biex jaraw jekk l-aspettattiva li nħolqot fihom fil-mument tal-bejgħ setgħetx tiġi attwata.*

Dan l-aktar meta l-ilmentatur kellu esperjenza pożittiva b'endowment policy *preċedenti mas-*Sunlife Assurance of Canada*. Dan ifisser li, minkejja li kien jirċievi dawn l-i*statements *annwali mill-provditur tas-servizz, fl-ebda ħin ma stenna li fl-aħħar il-wegħda li saret lilu mill-provditur tas-servizz ma kinitx ser tinżamm.*

L-ilmentatur qal:

"Ngħid li kienu jibagħtulna karti matul is-snin u jien kont fiduċjuż li ser jagħtuni dak li wegħduni.

Ngħid li peress li kelli life insurance oħra u dik il-kumpannija kienet tatni l-ammont kollu, jien kont fiduċjuż li dan se jkun l-istess." *(fn. 24 A* fol. *64)*

*L-ilmentaturi ma jmierux li fil-*quotation *ġew użati l-kliem* estimated *u* illustration*, iżda insistew li l-avarija bejn l-ammont ikkwotat u dak li mal-maturità ġie offrut lilhom kienet kbira.*

L-Arbitru hu tal-fehma li tintuża l-kelma estimated *jew* illustration *fil-kwotazzjoni mogħtija lill-klijenti mhux biżżejjed. L-ilmentaturi kellhom jingħataw spjegazzjoni ċara, bi kliem sempliċi, tar-raġuni għalfejn qed jintuża dan l-istess kliem. Minkejja li l-provditur tas-servizz jargumenta li din hija polza sempliċi, ma jfissirx li din hija sempliċi għall-ilmentaturi. Hi x'inhi s-sitwazzjoni tal-klijent, dan għandu jingħata l-informazzjoni kollha li l-valuri kkwotati huma biss indikazzjoni ibbażata fuq il-*bonus rates *u li dawn jistgħu ivarjaw anke b'mod sostanzjali.*

*Għandha tingħata attenzjoni partikolari għall-mod kif tingħata stima. Minkejja li wieħed japprezza li stima mhix somma preċiża, wisq inqas din għandha tfisser somma li tkun qed tingħata biss biex tħajjar lil dak li jkun jinvesti. L-argument li juża l-provditur tas-servizz, li dik kienet stima skont il-*bonus rates *ta' dak iż-żmien, ma jreġix għaliex il-provditur tas-servizz seta' jimmaġina li fuq perijodu ta' għoxrin sena dik is-somma setgħet tvarja.*

Il-provditur tas-servizz kien jaf li dik is-somma setgħet tinbidel jekk l-investimenti li jagħmel ma jrendux daqskemm kien qed jipproġetta għaliex f'20 sena jistgħu jinbidlu ħafna l-kundizzjonijiet tas-suq kif fil-fatt ġara. Dan mhux qed jingħad with hindsight *imma għaliex il-provditur tas-servizz, li kien l-espert, kien infurmat u* knowledgeable *biżżejjed biex seta' jimmaġina dan ix-xenarju.*

Dawn il-limitazzjonijiet tal-polza kellhom jiġu spjegati fil-mument tal-bejgħ għaliex mhux xieraq li tinħoloq aspettattiva li ma tiġix irrispettata.

Huwa evidenti li l-figuri kkwotati kienu fattur materjali li fuqu l-ilmentaturi ibbażaw id-deċiżjoni tagħhom meta xtraw din il-polza.

L-Arbitru jifhem li endowment polic*y bħal dik ilmentata għandha taħdem kif ġie spjegat fid-dettall minn Victor Farrugia, u anke kif semmiet Irene Borg fl-*affidavit *tagħha. Iżda, kuntratt tal-assikurazzjoni bħal dan huwa ibbażat fuq il-prinċipju ta'* utmost good faith *u, għaldaqstant, il-provditur tas-servizz għandu juża l-akbar* bona fede*, speċjalment waqt il-bejgħ tal-polza, li hu l-mument determinanti jekk konsumatur jidħolx għall-assikurazzjoni jew le.*

Għalhekk għar-raġunijiet kollha mogħtija aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni, l-Arbitru jiddeċiedi li l-ilment huwa wieħed ġust, ekwu u raġonevoli u ser jilqgħu limitatement sakemm huwa kompatibbli ma' din id-deċiżjoni.

L-Arbitru wasal għall-konklużjoni li l-provditur tas-servizz ma laħaqx l-aspettattivi leġittimi u raġonevoli tal-konsumatur. *(fn. 25 Kap. 555, Art. 19(3)(ċ))*

It-talbiet l-oħra li għamlu l-ilmentaturi ma ġewx ippruvati u, għalhekk, l-Arbitru qed jiċħadhom.

Kumpens

F'dan il-każ, l-Arbitru qed jagħti rimedju għaliex iħoss li l-aspettattivi tal-ilmentaturi ma ġewx milħuqa u, għalhekk, seta' kellhom opportunitajiet oħra f'ħajjithom li ma laħquhomx.

Iżda l-Arbitru m'għandu l-ebda prova ta' x'kienu dawn l-alternattivi. L-ilmentatur ippreżenta dokument (fn. 26 A fol. *90) man-nota ta' sottomissjonijiet tiegħu li huwa '*Listed Malta Government Securities'*.*

Però, l-Arbitru jinnota li l-ilmentaturi ma kinux qed jinvestu somma kapitali f'daqqa imma kienu qed iġemmgħu ftit, ftit u, għalhekk, l-eżempju li qed jagħtu l-ilmentaturi ma jreġix.

*Irid jingħad ukoll li l-*endowment policy *kienet qiegħda tagħti wkoll lill-ilmentaturi garanzija fuq il-ħajja li s-*securities *ikkwotati ma kinux jagħtu. Din l-assikurazzjoni kellha l-valur tagħha wkoll.*

Barra minn hekk, l-ilmentaturi ma taw l-ebda prova illi kienu ser jinvestu f'investiment alternattiv li jrendi 7.5% kieku ma nvestewx mal-provditur tas-servizz. Il-prova li ttantaw iġibu hija waħda ipotetika u mhux ibbażata fuq provi konkreti.

Għalhekk l-Arbitru ma jistax jikkonkludi li l-ilmentaturi għamlu dan it-telf.

Għalhekk l-Arbitru jrid jasal għal kumpens li jkun raġonevoli fir-rigward taż-żewġ partijiet kif inhu mistenni li jagħmel abbażi tar-raġonevolezza kif iggwidat li jagħmel mill-Artikolu 19(3)(b) u l-Artikolu 26 tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta.

F'dawn iċ-ċirkostanzi, l-Arbitru ġie mogħti l-fakultà juża d-diskrezzjoni tiegħu li wkoll trid tkun waħda raġonevoli, ġusta u ekwa fiċ-ċirkostanzi partikolari tal-każ.

Meta l-Arbitru ħares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment tagħha ta' ftit aktar minn erbgħa fil-mija, (fn. 27 A fol. 44) fiċ-ċirkostanzi kollha, ma kienx wieħed ħażin u, għalhekk, dan għandu jitqies fil-kwantifikazzjoni tal-kumpens.

Sabiex l-Arbitru jkun ġust u ekwu, apparti l-fatt li r-rendiment li ħalliet din il-polza ma kienx wieħed ħażin, iqis ukoll il-fatt li l-ilmentaturi setgħu iħallsu l-polza b'ammont fis-sena u ma setgħux jagħmlu dan kieku investew flushom f'xi investiment 'alternattiv' li jkun jinħtieġ li tiġi investita somma f'daqqa.

L-Arbitru ħaseb fit-tul fuq l-ammont tal-kumpens u, fl-applikazzjoni tal-ġustizzja ekwittattiva, l-Arbitru jrid jimxi skont dak li fil-kuxjenza tiegħu iħoss li hu ġust u ekwu. L-ekwità qatt ma tista' tkun preċiża imma trid tkun ibbażata fuq ir-raġonevolezza inkella tkun waħda kapriċċjuża.

*Meta qies iċ-ċirkostanzi kollha tal-każ, kif spjegati aktar 'il fuq f'din id-deċiżjoni, l-Arbitru wasal għad-deċiżjoni li s-somma xierqa li għandhom jingħataw lill-ilmentaturi hi dik ta' erbat elef ewro b'żieda mas-somma li ġiet offruta lilhom fid-data tal-maturità (inkluż it-*terminal bonus*)."*

L-Appell

6. Is-soċjetà appellanta ħasset ruħha aggravata bid-deċiżjoni appellata tal-Arbitru, u fl-10 ta' Novembru, 2020 intavolat appell fejn qiegħda titlob lil din il-Qorti sabiex tirrevokaha u minflok tiċħad it-talbiet kollha tal-appellati u tagħti

dawk l-ordnijiet li jidhrilha xierqa u opportuni fiċ-ċirkostanzi. Hija qiegħda tressaq dawn it-tliet aggravji: (a) hija għaddiet informazzjoni suffiċjenti lill-appellati fl-istadji kollha fir-rigward tal-polza; (b) l-Arbitru naqas milli jagħmel apprezzament tal-provi li ġew ippreżentati minnha; u (ċ) minkejja l-informazzjoni kollha li hija kienet ippreżentat, l-Arbitru xorta waħda għadda sabiex jagħti kumpens.

7. L-appellati wieġbu fit-3 ta' Diċembru, 2020 fejn issottomettew li dik il-parti tas-sentenza fejn l-Arbitru laqa' l-ilment tagħhom fil-mertu, kienet ġusta fil-fatt u fid-dritt u kienet timmerita li tiġi kkonfermata. Madankollu huma ma kinux qed jaqblu mal-kumpens mogħti lilhom, id-data minn meta għandu jibda jiddekorri l-imgħax relattiv u l-fatt li kull parti għandha tħallas l-ispejjeż tagħha, u għalhekk huma ddikjaraw li kienu qed jinterponu appell inċidentali.

8. Is-soċjetà appellanta intavolat ir-risposta tagħha għall-appell inċidentali tal-appellati fit-30 ta' Diċembru, 2020, fejn qiegħda titlob lil din il-Qorti sabiex tiċħdu.

<u>Konsiderazzjonijiet ta' din il-Qorti</u>

9. Din il-Qorti ser tgħaddi sabiex tikkunsidra l-aggravji rispettivi tal-partijiet, u dan fid-dawl tar-risposti intavolati minnhom u tal-konsiderazzjonijiet magħmula mill-Arbitru fid-deċiżjoni appellata. Tibda bl-aggravji tas-socjetà appellanta.

L-Appell

10. Meta tispjega l-ewwel aggravju tagħha, is-soċjetà appellanta tinsisti li hija kienet għaddiet lill-appellati informazzjoni sufficjenti qabel il-ħruġ tal-polza, fil-ħin tal-ħruġ tal-*Quotation* u tal-polza, u anki wara l-ħruġ tal-polza. Tikkontendi li għalhekk ma setax jiġi allegat li l-appellati ġew żvijjati minnha fil-mument tal-bejgħ. Tirrileva li fil-*Quotation* tat-2 ta' Awwissu, 1999 kien hemm is-segwenti kliem: *"The Quotation provided is for **illustration only <u>and does not confer any rights</u>"; "IMPORTANT NOTES OVERLEAF: Please read carefully these notes before accepting and signing this quotation."**;* u *"I/We hereby **confirm** that I/We have read and **understood the Important Notes** to this quotation and that the Representative has **fully explained the notes overleaf** to me/us and we are **satisfied** with the policy/s illustrated and its explanation"* (enfażi miżjuda mis-soċjetà appellanta stess). Tkompli billi tagħmel riferiment għall-paragrafi 3, 4, 5, 6 u 7 tal-*Important Notes,* u anki għall-*Product Information* li l-appellati kienu ffirmaw fit-2 ta' Awwissu, 1999 fejn kien hemm spjegat fost affarijiet oħra kif kellhom jiġu kkalkolati u mħallsa l-*Policy Bonuses* u li l-*bonuses* indikati fil-*Quotation* kienu kkalkolati skont ir-rati ta' dak iż-żmien, li setgħu jitilgħu u anki jinżlu. B'hekk l-ammonti fl-istima ma setgħux jiġu garantiti għajr għas-*Sum Assured* u tgħid li l-*Quotation* ma kienet qiegħda tagħti l-ebda drittijiet. Is-soċjetà appellanta tgħid ukoll li l-persuna li biegħet il-polza lill-appellati, Irene Borg qabel Farrugia, kienet ukoll spjegat dak li kien hemm fid-dokumentazzjoni. In sostenn tal-argumenti tagħha, is-soċjetà appellanta tagħmel riferiment għal żewġ sentenzi ta' din il-Qorti, kif diversament ippreseduta[4], u ssostni li fil-każ

[4] **Joseph Vella** ***vs.*** **Mapfre MSV Life p.l.c.**, deċiża fil-25.03.2019 u **Tarcisio Tabone vs. MSV Life p.l.c.**, deċiża fis-06.05.2019.

odjern wieħed ma setax jgħid li ċ-ċifri fuq il-*Quotation* ma ġewx spjegati lill-appellati, u li huma ma kinux ingħataw *disclaimer* speċifika. Hija tiċċita wkoll mill-kuntratt tal-polza ta' assikurazzjoni, u tgħid li dan ikompli jsaħħaħ l-argument tagħha li hija kienet tat informazzjoni suffiċjenti lill-appellati, u hija kienet anki ottemporat ruħha mal-obbligi kuntrattwali tagħha meta l-polza laħqet il-*maturity value* fl-ammont ta' €26,392.27. Tgħid ukoll li kuntrarjament għal dak allegat mill-appellati, ma setax jingħad li l-*Quotation* kienet nieqsa mill-*bona fide,* għaliex din kien fiha l-informazzjoni skont ir-regolamenti applikabbli għall-industrija tal-assikurazzjoni. Tagħlaq billi ssostni li hija ma kinitx tħoss li sar apprezzament tal-fatt illi kien hemm informazzjoni u dokumentazzjoni biżżejjed, anki permezz ta' *disclaimers* speċifiċi, li ma setgħux taw aspettattivi leġittimi lill-appellati li meta kienet ser timmatura l-polza huma kienu ser jieħdu l-ammont kif kienu qed jippretendu.

11. It-tieni aggravju tas-soċjetà appellanta huwa dwar in-nuqqas ta' apprezzament tal-provi li għamel l-Arbitru fir-rigward tal-provi li hija kienet ippreżentat. Filwaqt li tiċċita dik il-parti mid-deċiżjoni appellata fejn l-Arbitru kkonsidra l-involviment ta' Colin Aquilina u ta' Irene Borg fil-każ odjern, tgħid li sabiex tevita r-ripetizzjoni, hija kienet qiegħda tistrieħ fuq in-nota ta' sottomissjonijiet ippreżentata minnha quddiem l-Arbitru, u anki fuq l-*affidavits* ta' Colin Aquilina u ta' Irene Borg. Madankollu xorta waħda tgħaddi sabiex tagħmel is-sottomissjonijiet tagħha u tispjega li hija tħoss ruħha aggravata bil-fatt li l-Arbitru straħ fuq il-verżjoni tal-ilmentaturi, u kkonkluda li Colin Aquilina kien b'xi mod involut fil-bejgħ tal-polza, u dan minkejja li x-xhieda tiegħu ma kinitx ġiet ikkontestata mill-appellati. Tgħid ukoll li hija tħossha aggravata li l-

Arbitru skarta l-fatt li hija kienet għaddiet informazzjoni suffiċjenti waqt il-bejgħ tal-polza, kif diġà kellha l-opportunità li tispjega fl-ewwel aggravju tagħha. Tgħid li hawn ukoll l-Arbitru m'apprezzax ix-xhieda ta' Irene Borg fejn din qalet li hija kienet tispjega lill-klijenti tagħha kif jaħdem il-prodott, u anki dawk il-punti saljenti tal-*Important Notes* u tal-*Product Information*, liema xhieda ma ġietx ikkontestata mill-appellati, u saħansitra ġiet skartaha. Għalhekk is-soċjetà appellanta tikkontendi li mhux minnu dak li qal l-Arbitru li ma ġiex spjegat li ċ-ċifri setgħu jinbidlu. Tispjega li għalkemm jidher li l-ħruġ tal-*Quotation* kien is-*selling point,* il-*Quotation* kienet inħarġet skont ir-regoli u l-*good market practice* ta' dak iż-żmien u b'hekk hija aġixxiet in *bona fede* u mhux kif allegat. Is-soċjetà appellanta ddikjarat li hija kienet qiegħda tirribatti bis-sħiħ dak li qal l-Arbitru li l-*Important Notes* u l-*Product Information* kien ġew mgħoddija lill-appellati wara li dawn iddeċidew li jixtru l-polza, għaliex dawn kellhom id-data tat-2 ta' Awwissu, 1999, jiġifieri qabel ma nħarġet il-polza u saħansitra kienu ffirmawhom l-appellati. Għal dak li jirrigwarda r-riferiment tal-Arbitru għall-*endowment policy* maħruġa mill-appellat fl-1977 mas-*Sun Life Assurance of Canada,* tgħid li din ma kinitx rilevanti għall-każ odjern stante li l-investiment jiddependi fuq bosta fatturi li wkoll ma ġewx ippreżentati fil-proċeduri preżenti, u anki stante li dik il-polza kienet immaturat tnax-il sena qabel il-polza inkwistjoni, fejn l-investimenti kienu sofrew impatt negattiv bejn is-sena 2000 u 2001, u sussegwentement kien hemm kriżi finanzjarja fis-sena 2008 u oħra fis-sena 2018. It-tielet aggravju tas-soċjetà appellanta jittratta l-kwistjoni tal-kumpens li l-Arbitru ddeċieda li hija għandha tħallas lill-appellati. Tikkontendi li minkejja li hija kienet tathom informazzjoni u dokumenti suffiċjenti fil-mument tal-bejgħ tal-polza inkwistjoni, l-appellati xorta waħda ngħataw kumpens.

Ir-Risposta tal-Appell

12. L-appellati min-naħa tagħhom jibdew billi qabelxejn jagħmlu riferiment għall-prinċipju li l-konsiderazzjonijiet u l-apprezzamenti magħmulin minn qorti tal-ewwel grad m'għandhomx jiġu disturbati minn qorti ta' reviżjoni, għajr f'ċirkostanzi eċċezzjonali. Jissottomettu li dawn ma kinux jirriżultaw fl-appell odjern, iżda mingħajr preġudizzju għal dan isostnu li s-sentenza dwar il-mertu jistħoqqilha li tiġi kkonfermata. L-appellati jgħidu li l-ispjega li ngħatat f'dawn il-proċeduri mis-soċjetà appellanta, kellha ssir qabel ma nħarġet il-polza inkwistjoni, u dan in adempiment tal-obbligi prekontrattwali ta' kummerċjant/provditur tas-servizz relattiv lejn konsumatur bil-*bona fede* neċessarja. Huma hawn jagħmlu riferiment għal dak li qal l-Arbitru sabiex isaħħu s-sottomissjonijiet tagħhom, anki fir-rigward tan-nuqqas tax-xhud Irene Borg qabel Farrugia, li kienet biegħet il-prodott lill-appellati. Għal dak li jirrigwarda l-*Important Notes,* huma jirreferu għal dak li qal l-Arbitru fid-deċiżjoni appellata u anki ċċitaw siltiet minnha. Dan filwaqt li għamlu riferiment għal deċiżjoni oħra tiegħu fil-każ 0154/2018 deċiża fl-10 ta' Marzu, 2020 fl-ismijiet **KH *vs*. MAPFRE MSV Life p.l.c**.*,* fejn ukoll ġie ttrattat dan id-dokument. Dwar l-obbligu tal-*bona fede* huma jgħidu li huwa stabbilit u paċifiku fil-ġurisprudenza tagħna, li kull parti għandha taġixxi bil-*bona fede* u tassumi l-obbligi li tkun daħlet għalihom, liema obbligi huma saħansitra superjuri fir-rigward ta' poloz bħal dik mertu tal-każ odjern. Dan filwaqt li għamlu diversi riferimenti għall-ġurisprudenza ta' din il-Qorti in sostenn tal-argument tagħhom, u wkoll għamlu riferiment għal żewġ

sentenzi ta' din il-Qorti[5] fejn l-appell kien jirrigwarda ċirkostanzi ferm simili għal dawk odjerni.

13. Il-Qorti tgħid li l-Arbitru ddeċieda sew. Fid-deċiżjoni appellata tiegħu beda billi spjega l-verżjonijiet rispettivi li ppreżentaw il-partijiet permezz tax-xhieda tagħhom. Irrileva li dawn il-verżjonijiet ma kinux qegħdin jaqblu, iżda fil-fehma tiegħu l-verità x'aktarx kienet fin-nofs, fejn Colin Aquilina kien kellem lill-appellati waqt li kienu qegħdin it-*Trade Fair,* u Irene Borg kompliet il-bejgħ u għalqitu billi ltaqgħet mal-appellati. Dwar dan il-fatt aħħari, l-Arbitru jikkonstata li kien hemm iċ-ċertezza u l-Qorti taqbel stante li l-firma tagħha skont dak li jirrileva l-Arbitru, tirriżulta fuq id-dokumenti a *fol.* 48 sa 53 tal-atti tal-proċeduri quddiemu. Barra minn hekk, ma tirriżulta l-ebda kontestatazzjoni min-naħa tal-appellati.

14. Minn hawn l-Arbitru għadda sabiex fittex kif inbiegħ il-prodott u jekk l-aspettattivi raġonevoli tal-appellati kienux intlaħqu. L-Arbitru mill-ewwel indirizza dak li l-Qorti tagħraf bħala l-qofol tal-vertenza odjerna, u ddikjara kategorikament li l-ispjega li offriet is-soċjetà appellanta, partikolarment dik li ta' Victor Farrugia dwar it-tħaddim ta' *endowment policy,* kellha tingħata lill-appellati proprju fil-mument tal-bejgħ u mhux wara bħala difiża għall-ilment tagħhom. Iċċita kliem l-appellat dwar dak li ntqal lilhom fir-rigward tal-flus li kienu ser jieħdu lura u kif is-somma setgħet tiżdied[6], iżda sab li fl-ebda ħin ma ġie spjegat lill-appellati kif taħdem *endowment policy,* fejn din kienet tiddependi fuq l-andament tal-investimenti tal-kumpannija u l-valur tal-maturità tal-polza

---

[5] **Pia Grech** *vs.* **Mondial Travel**, deċiża fis-07.11.2008 u Raymond u martu **Redenta Camilleri** *vs.* **Touring Mediterraneo Ltd**, deċiża fis-06.10.2010.

[6] Seduta tal-20.01.20 a *fol.* 64 tal-atti tal-proċeduri quddiem l-Arbitru.

kif kwotata lilhom, kienet tiddependi fuq ir-rati tal-*bonus* dipendenti wkoll fuq ċirkostanzi riżultanti fl-istess żmien ta' maturità. L-Arbitru għaraf li l-bejgħ tal-polza kien imsejjes biss fuq ċifri u semma' dak li qal l-appellat fuq l-introjtu mwiegħed.[7]

15. Iżda l-Arbitru għaraf ukoll dak li l-Qorti tikkonsidra d-difiża ewlenija tas-soċjetà appellanta, fejn din baqgħet targumenta anki fir-rikors tal-appell tagħha, li l-appellati kienu ngħataw dokumenti addizzjonali fosthom l-*Important Notes* u l-*Product Information,* li kien fihom l-informazzjoni relattiva dwar kif kienet taħdem il-polza u dwar il-*bonus rates*. Iżda rilevanti ferm għad-deċiżjoni dwar il-vertenza odjerna, l-Arbitru kkonstata li dawn id-dokumenti kienu ngħataw lill-appellati wara li kienu diġà ddeċidew li jixtru l-polza.[8] Il-Qorti hawn iżżid tgħid b'riferiment għas-sottomissjoni tas-soċjetà appellanta li d-data fuqhom turi mod ieħor, li din l-allegazzjoni bl-ebda mod ma ġiet sostanzjata għaliex anki kif ser jingħad aktar 'il quddiem, ix-xhud Irene Borg naqset milli tindirizza l-punt tal-bejgħ waqt ix-xhieda tagħha. L-Arbitru hawn osserva wkoll li xorta waħda madankollu l-appellati ma kinux ser jifhmu kif taħdem *endowment policy,* jekk kellu jittieħed inkonsiderazzjoni li huma kienu *retail clients* mingħajr ma kienu jifhmu fis-settur tal-assikurazjoni.

16. L-Arbitru hawn ikkonsidra punt ieħor li l-Qorti tgħid li huwa deċiżiv fir-rigward tal-ilment li ressqu l-appellati, jiġifieri li fil-mument tal-bejgħ kien proprju l-obbligu tas-*salesperson* li jispjega b'mod sempliċi l-kliem tekniċi, dak li

---

[7] *Ibid*.
[8] Ara *affidavit* tal-appellat *a fol.* 67.

kien qed jiffirma għalih il-konsumatur. L-Arbitru rrileva li l-appellat meta mistoqsi mill-istess Arbitru dwar ċertu kliem tekniku użat fid-dokument MSV2 wieġeb li ma kien jifhem xejn.[9] L-Arbitru osserva li Irene Borg, li kienet biegħet il-prodott lill-appellati, imkien ma spjegat li hija kienet ottemporat ruħha ma' dan l-obbligu. Barra minn hekk, is-soċjetà appellanta lanqas uriet permezz tal-provi, li kien ġie spjegat lill-appellati li ċ-ċifri setgħu jinbidlu fl-eventwalità li l-kumpannija ma tagħmilx il-qligħ proġettat mill-investimenti. Il-Qorti tirrileva li għalkemm din l-istess xhud tiddikjara li *"...nikkonferma wkoll li kont nispjega sew il-prodott kif jaħdem u li l-unika somma li kienet garantita kienet is-*sum assured *u li l-ebda ammont ieħor ma kien garantit...",* hija tonqos li tindirizza l-każ partikolari tal-appellati, kif ukoll tonqos li tispjega kif seħħ il-bejgħ tal-polza inkwistjoni, anki d-dati kollha relattivi indikati fuq id-dokumenti.[10]

17. Il-Qorti tirrileva f'dan l-istadju li l-Arbitru kien ġust mas-soċjetà appellanta meta għaraf li kif jirriżulta mill-ilment tagħhom, l-appellati jammettu b'sinċerità li fil-*quotation* li ngħatat lilhom, kienu ġew użati l-kliem *estimated* u *illustration.* Imma tgħid li sewwa għaraf ukoll l-Arbitru li l-insistenza tal-appellati b'riferiment għall-ilment tagħhom, kienet essenzjalment dwar id-differenza bejn l-ammont ikkwotat lilhom u dak offrut lilhom fil-ħin tal-maturità tal-polza, li kienet waħda sostanzjali. Madankollu xorta waħda l-Arbitru esprima l-fehma li ma kienx biżżejjed li jintużaw l-kliem *estimated* jew *illustration* fil-kwotazzjoni li tingħata lill-klijenti, u dan għaliex l-ilmentaturi kellhom jingħataw spjegazzjoni ċara bi kliem sempliċi dwar ir-raġuni għaliex kienu qegħdin jintużaw dawn il-kliem. Il-Qorti tikkondividi bis-sħiħ din il-fehma tal-Arbitru, u tgħid li dak li jiġi

[9] Seduta tal-20.01.20 a *fol.* 65.
[10] Ara *affidavit* a *fol.* 72.

spjegat mill-provditur tas-servizz lill-klijent għandu jsir b'mod ċar u bl-akbar *bona fede,* kif jirrikjedi kuntratt ta' assikurazzjoni. Mhux biżżejjed li fi kliem l-appellat, li kien qed jiċċita lil Colin Aquilina meta dan mar għandu d-dar, jingħad *"[d]aqshekk is-somma tista' titla'"*[11], għaliex kif qal l-Arbitru, kellu jiġi spjegat li ċ-ċifri ċitati kienu msejsa fuq *bonus rates* li setgħu jinbidlu b'mod sostanzjali. L-Arbitru tajjeb ukoll irrileva li min-naħa tiegħu l-provditur tas-servizz seta' ħaseb li s-somma stmata setgħet tinbidel fuq perijodu ta' għoxrin sena, riżultat tal-fatt li l-kundizzjonijiet tas-suq setgħu jinbidlu ħafna, u dan kif fil-fatt ġara. Isostni li huwa ma kienx qed jgħid hekk *with hindsight,* iżda għaliex is-soċjetà appellanta, li kienet esperta u infurmata biżżejjed, setgħet timmaġina dan ix-xenarju. Il-Qorti żżid tgħid li anki jekk is-soċjetà appellanta ma kinitx, u saħansitra tgħid li ma setgħetx basret dak iż-żmien li biegħet il-polza lill-appellati, li l-andament tal-investimenti li fuqha kien iserraħ l-introjtu tal-imsemmija polza kien ser ikun wieħed negattiv, ma kellha qatt tinkoraġixxi biss aspettattivi pożittivi daqstant tajbin fil-klijent tagħha mingħajr ma tispjega possibilitajiet oħra. Għalhekk sewwa ddikjara l-Arbitru li dan kollu kellu jiġi spjegat fil-mument tal-bejgħ, għaliex ma kienx xieraq li tinħoloq aspettattiva li ma tiġix rispettata.

18. L-Arbitru kkunsidra li l-kuntratt ta' assikurazzjoni odjern, kien imsejjes fuq il-prinċipju ta' *utmost good faith,* u għalhekk il-provditur tas-servizz għandu juża l-akbar *bona fede* partikolarment waqt il-bejgħ tal-polza, li kien il-mument meta l-konsumatur iddeċieda jekk jidħolx għall-assikurazzjoni jew le. Għalhekk l-Arbitru kien tal-fehma li l-provditur tas-servizz ma kienx laħaq l-aspettattivi leġittimi u raġonevoli tal-konsumatur u din il-Qorti ma tarax li hemm konklużjoni

[11] Seduta tal-20.01.20, *a fol.* 64.

aktar xierqa u ġusta għall-każ odjern, u b'hekk id-deċiżjoni tal-Arbitru li l-appellati kellhom jingħataw kumpens issegwi u hija waħda tajba.

L-appell inċidentali:

19. Il-Qorti issa ser tgħaddi sabiex tikkonsidra l-appell inċidentali intavolat mill-appellati. Huma jgħidu li jħossuhom aggravati fir-rigward (i) tal-*quantum* tal-kumpens mogħti lilhom; (ii) tad-data li minnha għandu jibda jiddekorri l-imgħax relattiv; u (iii) l-inċidenza tal-ispejjeż. Filwaqt li huma jagħmlu riferiment għas-sottomissjonijiet fir-risposta tal-appell tagħhom, huma jgħaddu sabiex jagħmlu dawk is-sottomissjonijiet ulterjuri dwar l-imsemmija aggravji. Jibdew billi jagħmlu riferiment għad-dispożizzjonijiet tal-artikoli 992 u 993 tal-Kap. 16, u jirrilevaw li l-prinċipju ta' *pacta sunt servanda* jsib il-limitazzjoni tiegħu fejn jintużaw klawsoli mhux ġusti a detriment tal-konsumatur, u jagħmlu riferiment ukoll għas-subartikolu 44(1) u l-para. (u) tas-subartikolu 44(2) tal-Kap. 378. Jagħmlu riferiment għall-Artikolu 11 tad-Direttiva Ewropeja 2013/11/UE kif trasposta fil-liġijiet Maltin permezz tal-A.L. 378.18, u jargumentaw li fil-każ odjern m'għandhiex tiġi applikata l-ġustizzja ekwitattiva kif għamel l-Arbitru, iżda għandu jiġi applikat il-prinċipju *pacta sunt servanda.* B'hekk huma qegħdin jippretendu li s-soċjetà appellanta għandha tħallas l-ammont pattwit ta' Lm19,431 ekwivalenti għal €45,274. Hawn l-appellati jagħmlu wkoll riferiment għad-dispożizzjonijiet tal-artikoli 1002 u 1135 tal-Kap. 16, u anki għas-subartikolu 47(2) tal-Kap. 378, in sostenn tal-argument tagħhom, filwaqt li jagħmlu riferiment għal diversi sentenzi tal-Qorti Ċivili, Prim'Awla. L-appellati

jgħaddu sabiex jagħmlu riferiment għas-sentenza tal-istess Qorti[12] in sostenn tal-pretensjoni l-oħra tagħhom għall-ħlas ta' mgħax bit-8% mid-data li fiha mmaturat il-polza fid-9 ta' Awwissu, 2019 sad-data tal-ħlas effettiv. Jissottomettu li l-Arbitru wasal għal konklużjonijiet ta' fatt żbaljati meta kkwantifika l-kumpens dovut lilhom. Jgħidu li ma jaqblux li huma ma kinux taw prova ta' investiment alternattiv u jagħmlu riferiment għall-informazzjoni dokumentarja maħruġa mill-Bank Ċentrali ta' Malta fir-rigward tal-introjtu minn *bond* ta' għoxrin sena kif maħruġ mill-Gvern Malti fl-istess żmien li huma ngħataw il-*Quotation.* Fid-dawl tal-eżistenza ta' investiment alternattiv u meħud inkonsiderazzjoni l-fatt li huma ma setgħux jinvestu mod ieħor ġaladarba kienu aċċettaw il-*Quotation*, l-appellati jiddeskrivu bħala asserzjoni gratwita l-osservazzjoni tal-Arbitru li huma ma kienu ġabu l-ebda prova li kienu ser jinvestu f'investiment alternattiv kieku ma investewx fil-polza. Ikomplu jgħidu li ma kinux jaqblu fejn l-Arbitru ħa inkonsiderazzjoni wkoll li l-*premium* li kienu ħallsu kull sena kien qed jagħti *"wkoll lill-ilmentaturi garanzija fuq il-ħajja li (l-Malta Government)* securities *ikkwotati ma kinux jagħtu; din l-assikurazzjoni kellha l-valur tagħha wkoll".* Jikkontendu li parti mill-*premium* kienet tħallset minħabba dan l-element ta' assikurazzjoni. Anki huma ma kinux qed jaqblu fejn l-Arbitru ddikjara li l-andament kumplessiv tal-polza ma kienx wieħed ħażin għaliex il-*Quotation* kienet għal 7.5% u mhux għal 4%.

20. Il-Qorti tgħid li hawn ukoll l-Arbitru ddeċieda sew. Huwa kkonsidra li għandu jagħti rimedju lill-appellati stante li l-aspettattivi tagħhom ma ntlaħqux, u għaldaqstant huma setgħu kellhom opportunitajiet oħra li ma laħquhomx.

[12] Saviour Cutajar *vs.* All Invest Co Ltd, P.A., 18.01.2019.

Iddikjara li madankollu huwa ma kellu l-ebda prova ta' x'kienu dawn l-alternattivi, u għamel riferiment għall-unika prova li offrew l-appellati, konsistenti f'dokument[13] li ġie ppreżentat man-nota ta' sottomissjonijiet tagħhom li kien *'Listed Malta Government Securities'.* Iżda sewwa osserva l-Arbitru li l-appellati ma kinux investew somma kapitali f'ammont wieħed, iżda huma kienu qed iġemmgħu bil-mod u għalhekk dan l-eżempju ma kienx ireġi. L-Arbitru kkonsidra wkoll li l-polza kienet qiegħda tagħti lill-appellati garanzija fuq il-ħajja, filwaqt li s-*securities* l-oħra ma kinux, u għalhekk din l-assikurazzjoni kellha l-valur tagħha wkoll. Għalhekk il-Qorti tgħid li kuntrarjament għal dak li qegħdin isostnu l-appellati fl-appell inċidentali tagħhom, tajjeb ikkunsidra l-Arbitru li huwa ma kellu l-ebda prova quddiemu dwar alternattivi oħra konkreti li l-appellati kienu kkonsidraw b'introjtu ta' 7.5% kieku huma ma investewx mas-soċjetà appellanta, u żżid tgħid li l-ebda telf ma seta' jiġi stabbilit kif pretiż mill-appellati skont l-artikolu 1135 tal-Kap. 16.

21. Tenut kont ta' dan kollu, l-Arbitru ġustament ikkunsidra li huwa ma setax jasal għall-konklużjoni li l-appellati għamlu t-telf allegat, u minflok għadda sabiex stabbilixxa kumpens li qal kellu jkun raġonevoli għaż-żewġ partijiet, kif mitlub li jagħmel skont il-para. (b) tas-subartikolu 19(3) u tal-artikolu 26 tal-Kap. 555.

22. Il-para. (b) tas-subartikolu 19(3) tal-Kap. 555jipprovdi kif ġej:

> *"(b) jiddeċiedi u jagħti ġudizzju fuq ilment b'referenza għal dak li, fil-fehma tiegħu, ikun ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkustanzi partikolari u merti sostantivi tal-każ;"*

[13] *A fol.* 90.

u s-subinċiż (iv) tal-para. (ċ) tas-subartikolu 26(3) tal-Kap. 555 jgħid kif ġej:

> *"(iv) li jħallas ammont ta' kumpens għal kull telf ta' kapital jew dħul jew danni sofferti mill-persuna li tagħmel l-ilment minħabba fl-imġiba li fuqha jkun sar l-ilment, mingħajr imgħax jew bl-imgħax, b'dik ir-rata raġonevoli u fil-parametri stabbiliti bil-liġi kif l-Arbitru jista' jiddeċiedi, fuq il-flus kollha jew xi parti mill-flus, u fuq iż-żmien kollu jew xi parti mill-perijodu bejn id-data li fiha l-imġiba li fuqha jkun sar l-ilment tkun bdiet sad-data li fiha jsir il-ħlas;"*

23. Minn dawn id-dispożizzjonijiet tal-liġi joħroġ ċar li l-Arbitru huwa marbut li jiddeċiedi dak li fil-fehma tiegħu huwa ġust u ekwu fiċ-ċirkostanzi partikolari u fil-merti sostantivi tal-każ li jkollu quddiemu. Iżda l-enfażi hawn hija wkoll fuq ir-raġonevolezza u l-Qorti tgħid li dak li huwa mitlub mill-Arbitru ntlaħaq sew fid-deċiżjoni appellata. Dan tgħidu għaliex l-Arbitru kkonsidra kemm l-andament sħiħ tal-polza fejn ikkostata li d-dħul ta' ftit aktar minn 4% ma kienx wieħed ħażin, u l-fatt li l-appellati setgħu jħallsu l-polza permezz ta' ammont kull sena minflok f'investiment alternattiv li kien jirrikjedi investiment ta' somma f'daqqa. Il-Qorti tagħraf li huma dawn iż-żewġ fatturi li ġew partikolarment identifikati mill-Arbitru sabiex stabbilixxa l-kumpens dovut lill-appellati. Kwistjonijiet oħra bħalma hija dik tal-kopertura fuq il-ħajja, kienu punti anċillari fil-konsiderazzjonijiet tiegħu, u mhux daqstant rilevanti għall-qofol tal-vertenza.

24. Hawn il-Qorti tirrileva punt deċiżiv għal dak li jirrigwarda t-talba għall-kumpens magħmula mill-appellati, u li ttieħed inkonsiderazzjoni mill-Arbitru. Fid-deċiżjoni appellata huwa kien osserva li l-appellati ma kinux qegħdin jiċħdu l-fatt li fil-*Quotation* ġew użati kliem bħal *"estimated"* u *"illustration",* u l-insistenza tagħhom kienet fuq id-differenza sostanzjali bejn l-ammont kwotat

lilhom u dak li mal-maturità ġie offrut lilhom. Il-Qorti tgħid li dan joħroġ ċar mill-ilment tagħhom, u tqis li huma ma setgħux jgħidu mod ieħor sabiex jispjegaw dan id-dokument li ppreżentaw huma stess u li jxejjen kull argument tagħhom għal kumpens sħiħ u anki l-argument tagħhom imsejjes fuq l-artikolu 1002 tal-Kap. 16 u fuq is-subartikolu 47(2) tal-Kap. 378. Huwa aċċettat kif diġà kellha l-opportunità li tikkonsidra din il-Qorti u l-Arbitru qabilha, li d-dokument inkwistjoni ġie ppreżentat lilhom wara li huma kienu ffirmaw il-polza inkwistjoni, iżda madankollu huma b'hekk kienu jafu mill-ewwel ftit jiem li seħħet il-polza, li ċ-ċifra li ġiet indikata lilhom bħala dik li huma kellhom jirċievu fid-data tal-maturità tal-polza, kienet waħda stmata jew "*estimated*". Il-Qorti tgħid li l-appellat waqt ix-xhieda tiegħu ddikjara li Colin Aquilina, li allegatament kellimhom in rappreżentanza tas-soċjetà ROCS Ltd, qalilhom *"[d]aqshekk is-somma tista' titla'"*. Dan kien il-kuntratt ta' bejniethom u huma llum ma jistgħux jippretendu li jistgħu jistrieħu fuqu u fl-istess ħin jottjenu l-kumpens sħiħ kif pretiż.

25. L-appellati jittentaw jargumentaw li fil-każ odjern il-prinċipju *pacta sunt servanda* kellu jsib il-limitazzjoni tiegħu fid-dawl ta' dak li kien jipprovdi s-subartikolu 44(1) u s-subinċiż (2) tal-istess artikolu tal-Kap. 378, wara li s-soċjetà appellanta kienet unilateralment ittentat tbiddel il-pattijiet tal-kuntratt bejniethom permezz tal-ittra tal-11 ta' Lulju, 2019. Huma jagħmlu wkoll riferiment għal dak li jipprovdi għalih l-artikolu 11 tal-L.S. 378.18, u jinsistu li fil-każ odjern l-Arbitru ma kellux japplika l-ġustizzja ekwitattiva, iżda għandu jkun applikabbli l-prinċipju *pacta sunt servanda.* Il-Qorti tibda billi tgħid li mhumiex ċari dawn l-argumenti kollha tal-appellati, fejn filwaqt li qegħdin jgħidu li għandu jiġi applikat il-prinċipju *pacta sunt servanda,* fl-istess nifs jissottomettu

li dan għandu l-limitazzjonijiet tiegħu. Tagħraf li l-Kap. 555 hija liġi speċjali li tipprovdi għall-proċeduri ta' kif għandu jimxi l-Arbitru fis-smigħ u fid-deċiżjoni tal-ilmenti li jiġu ppreżentati quddiemu, u għalhekk id-deroga mill-liġi ġenerali hija waħda ġustifikata.

26. Fattur ieħor li l-Qorti qiegħda tqis ukoll, huwa li l-Arbitru ma sabx li t-talbiet l-oħra tagħhom ġew ippruvati, u hawn tifhem li huma dawk kif ippreżentati minnhom fil-para. (d) tas-sezzjoni 9(i) tal-ilment tagħhom, u għalhekk ċertament dan ħadu inkonsiderazzjoni wkoll meta wasal sabiex stabbilixxa l-kumpens mitlub. Wara li qieset l-apprezzament sħiħ u mirqum li għamel l-Arbitru tal-każ u anki l-provi li tressqu mill-partijiet, il-Qorti ma ssibx raġuni għaliex hija għandha tbiddel dak li ddeċieda l-Arbitru fir-rigward tal-kumpens li għandhom jirċievu l-appellati mingħand is-soċjetà appellanta.

27. Dwar il-kwistjoni tal-imgħax li l-appellati qegħdin jikkontendu għandhom jitħallsu mid-9 ta' Awwissu, 2019 li hija d-data meta mmaturat il-polza, il-Qorti tgħid li kif diġà kellha l-opportunità li tirrileva, l-Arbitru ma sabx li t-talba kif magħmula fil-para. (d) tas-sezzjoni 9(i) tal-ilment tagħhom, kienet ġustifikata u għalhekk l-argument tal-Qorti Ċivili Prim'Awla kif miġjub fis-sentenza ċitata minnhom fejn il-kwistjoni kienet dik ta' *misselling,* hawn mhuwiex rilevanti anki fir-rigward tal-ħlas ta' mgħaxijiet. Il-Qorti tgħid li l-Arbitru ddeċieda sew meta ordna li l-imgħaxijiet għandhom jiddekorru mid-data tad-deċiżjoni appellata, u dan għaliex il-kumpens mogħti kien ġie likwidat proprju permezz ta' dik id-deċiżjoni.

28. Fl-aħħar nett, ġaladarba din il-Qorti qiegħda tikkonferma d-deċiżjoni appellata, anki fejn kif ingħad l-Arbitru ma laqax it-talbiet kollha tal-appellati, ma tara l-ebda raġuni għaliex l-appellati m'għandhomx jerfgħu r-responsabbiltà għall-ħlas tal-ispejjeż tagħhom.

<u>Decide</u>

Għar-raġunijiet premessi, il-Qorti tiddeċiedi dwar l-appelli rispettivi tal-partijiet billi tiċħadhom, filwaqt li tikkonferma d-deċiżjoni appellata fl-intier tagħha.

L-ispejjeż marbuta mad-deċiżjoni appellata għandhom jibqgħu kif deċiżi hemm, filwaqt li l-ispejjeż tal-appell prinċipali għandhom jitħallsu mis-soċjetà appellanta, u dawk tal-appell inċidentali għandhom ikunu a karigu tal-appellati.

Moqrija.

Onor. Dr Lawrence Mintoff LL.D.
Imħallef

Rosemarie Calleja
Deputat Reġistratur