MALTA

QORTI TAL-APPELL
(Sede Inferjuri)

ONOR. IMĦALLEF LAWRENCE MINTOFF

Seduta 22 ta' April, 2022

Appell Inferjuri Numru 67/2021 LM

Richard Zammit (Detentur tal-Karta tal-Identità numru 771147(M))
('ir-rikorrent')

vs.

MAPFRE MSV Life p.l.c. (C 15722)
('is-soċjetà intimata')

Il-Qorti,

Preliminari

1. Dawn huma żewġ appelli magħmulin wieħed mis-soċjetà intimata **MAPFRE MSV Life p.l.c.** [minn issa 'l quddiem 'is-soċjetà intimata'] u l-ieħor inċidentalment mir-rikorrent **Richard Zammit (K.I. nru. 771147 (M))** [minn issa 'l quddiem 'ir-rikorrent'] mid-deċiżjoni tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji [minn issa 'l quddiem 'l-Arbitru'] mogħtija fit-3 ta' Mejju, 2021, [minn issa 'l

quddiem 'id-deċiżjoni appellata'], li permezz tagħha ddeċieda li jilqa' l-ilment tar-rikorrent sakemm kompatibbli ma' dik id-deċiżjoni tiegħu, u *ai termini* tas-subinċiż (iv) tal-para. (c) tas-subartikolu 26(3) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta, ordna lis-soċjetà intimata sabiex tħallas lir-rikorrent is-somma komplessiva ta' €21,072.63, bl-imgħax mid-data tad-deċiżjoni appellata sad-data tal-ħlas effettiv, u bl-ispejjeż ta' dik il-proċedura.

<u>Fatti</u>

2. Il-fatti tal-każ odjern jirrigwardaw polza ta' assikurazzjoni tat-tip *Endowment Assurance with profits* bin-numru 57620N li nħarġet lir-rikorrent mis-soċjetà intimata fil-14 ta' Ġunju, 2020.

<u>Mertu</u>

3. Ir-rikorrent ippreżenta lment quddiem l-Arbitru fit-28 ta' Lulju, 2020, fejn filwaqt li ppremetta li s-soċjetà intimata għall-aħħar tliet snin tal-polza naqset li tinfurmah sabiex iħallas il-pagament annwali dovut, iddikjara li l-valur li hija ndikat li kellu jirċievi kien ta' ftit aktar minn €14,000, meta l-istimi li kien ingħata oriġinarjament kienu urew valuri ta' €23,869 u €37,440. Għalhekk huwa kien qed jippretendi li jirċievi l-ammont imwiegħed mingħand is-soċjetà intimata, b'dana li aċċetta li kellhom jitnaqqsu l-pagamenti li kellhom isiru minnu fl-aħħar tliet snin, sabiex b'hekk huwa kellu jirċievi ammont ta' madwar €30,000.

4. Is-soċjetà intimata wieġbet fis-17 ta' Awwissu, 2020 billi sostniet li t-talbiet tar-rikorrent kienu nfondati fil-fatt u fid-dritt, u dan għal dawk ir-raġunijiet li hija fissret fit-tweġiba tagħha.

Id-deċiżjoni appellata

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

*"**Jikkonsidra**:*

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(3)(b))*

*Fi ftit kliem, l-ilment ewlieni mressaq mill-ilmentatur jittratta l-fatt li, il-*maturity value *offrut lilu fuq il-polza in kwistjoni huwa ferm inqas minn dak li rċieva fuq polza oħra simili li mmaturat ftit taż-żmien ilu u minn dak li ntqal lilu fil-mument tal-bejgħ. Ir-raġuni prinċipali mogħtija lilu kienet li hu naqas milli jħallas il-*premiums *dovuti fl-aħħar tliet snin, li dan kien riżultat ta' nuqqas tal-provditur tas-servizz li jibgħatlu r-*renewal notices*. L-ilmentatur jgħid ukoll li innota li l-pagamenti li kienu qed isiru ma kinux skont kif miftiehem.*

*Mill-banda l-oħra, il-provditur tas-servizz issottometta li, il-figuri indikati lill-ilmentatur fuq il-kwotazzjoni kienu biss stima u li dawn l-istess kwotazzjonijiet mhumiex applikabbli minħabba li l-*premium *attwalment imħallas mill-ilmentatur mhumiex skont dak indikat f'dawn il-*quotations*. Il-provditur tas-servizz indika li l-ilmentatur ġie ppreżentat b'diversi dokumenti li jagħtu spjega tal-mod kif taħdem il-polza, partikolarment, dwar il-*bonuses *li jiġu allokati. Żied li l-huwa qed joffri li jħallas lill-ilmentatur il-*bonus *li kieku kellu jiġi allokat f'dawn l-aħħar tliet snin, meta l-istess ilmentatur iħallas dawn il-*premiums *li għadhom dovuti minnu.*

L-ilmentatur qed iressaq l-ilment a bażi tal-fatt li ġew mibnija ċertu aspettattivi mir-rappreżentant tal-porvditur tas-servizz waqt il-bejgħ tal-polza, iżda l-ammont li ġie infurmat li huwa intitolat għalih fil-maturità tal-polza kien ferm inqas minn dak ta' polza identika li għalqet qabel. L-ilmentatur kien qed jistenna li la ż-żewg poloz

(jiġifieri dik ilmentata u polza oħra li mmaturat ftit żmien qabel) kienu identiċi, mal-maturità, hu kien ser jirċievi l-istess ammont.

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

Il-Verżjoni tal-Ilmentatur

Fix-xhieda (fn. 4 A fol. 78) tiegħu, l-ilmentatur jgħid li malli bdew jitwieldu n-neputijiet, beda jiftħilhom child policy *kull wieħed, biex meta dawn ikollhom għoxrin sena, ikollhom xi ħaġa taħt rashom. B'kollox fetaħ ħames poloz, fejn l-ewwel waħda għalqet xi sena u nofs ilu, ħadu l-flus, u kienu kuntenti.*

*Qal li iżda meta għalqet it-tieni polza, jiġifieri dik ilmentata, li kienet eżatt bħall-polza li mmaturat qabel, il-*maturity value *li kien ser jirċievi, li kien jammonta għal €14,016, kien ferm anqas minn dak tal-polza l-oħra fejn kien irċieva s-somma ta' €23,500.*

Stqarr li:

"... rajt qabża kbira u għidt li kien hemm xi ħaġa ħażina." (fn. 5 Ibid.)

*L-ilmentatur sostna li l-polza inbiegħet lilu minn ROCS Ltd għan-nom tal-provditur tas-servizz, liema polza kienet tibda b'pagament ta' Lm200 fis-sena, u kull sena kellha tiżdied is-somma ta' Lm20 għall-ewwel għaxar snin sakemm il-*premium *jammonta għal Lm400 fis-sena. Stqarr li meta, flimkien mal-provditur tas-servizz, ra l-problema x'kienet, intqal lilu li hu ma kienx ħallas kollox.*

Irriżulta li kif bdiet l-ewwel sena, hu ħallas Lm200, it-tieni sena irċieva renewal notice *fejn il-*premium *kien żdied b'Lm20 kif miftiehem u l-istess ġara fit-tielet sena. Iżda mir-raba' sena 'l quddiem, l-Lm20 fis-sena ma bdietx tiġi miżjuda. Riżultat ta' dan, wara għaxar snin, il-*premium *ma laħaqx l-Lm400. Hu stqarr li meta jirċievi kont jew xi* renewal notice*, kien jaqbad u jħallas, u ma ndunax li l-*premium *ma kienx qed jiżdied.*

L-ilmentatur qal ukoll:

"Jien kelli ħames policies ghaddejjin, barra xi policies tiegħi oħrajn, jiġifieri nirċievi policy u nħallas, nirċievi policy oħra u nħallas. Ġara li l-aħħar tliet snin tal-policy lanqas bagħtu renewal notice u jien lanqas tajt kas; u ma tajtx kas għaliex tnejn mill-policies li kelli jien, waħda li għalqet u oħra li għad għandi, niftakarhom bejn u ieħor għax policies li waħda tagħlaq fil-Christmas u waħda li tagħlaq f'Boxing Day, jiġifieri kont nistenniehom; imma l-oħrajn, lanqas kelli idea meta jagħlqu. Lanqas indunajt li ma kinux qed jibgħatu renewal notice, meta saret il-maturity u bagħtuli kollox indunajt. Dan kollu huma jafuh u ammettew dawn l-iżbalji." *(fn. 6 A fol. 79)*

*Qal ukoll li meta fittex u sab il-*quotations *ta' qabel, ra li hemm qabża enormi minn dak li kien gie kkwotat lilu bħala* maturity value *u dak li, fil-fatt, ġie offrut, u minkejja li jaf li l-valur jista' jitla' u jista' jinżel, il-qabża kienet enormi, u ma jistax jemmen li niżel daqshekk.*

*L-ilmentatur tenna li minkejja li l-provditur tas-servizz qed jgħid li ma kellux l-obbligu li jibgħatlu r-*renewal notices*, hu jaħseb li skont indikazzjonijiet li għandu, dan kellu fil-fatt obbligu li jibgħatlu dawn ir-*renewal notices*.*

Indika wkoll li:

"Naf li offrewli l-bonuses tal-aħħar tliet snin wara li nħallas il-premiums ta' dawn l-aħħar tliet snin u d-differenza kienet ta' €31. Kont ser niggwadanja €31 li, għalija, kienet vera tad-daħq." *(fn. 7 A fol. 80)*

*L-ilmentatur irrefera wkoll għall-fatt li l-*quotation *tgħidlek ċar u tond il-*maturity value *kemm jista' jkun, u dan filwaqt li jikkonferma wkoll li l-valur jista' jitla' u jista' jinżel, iżda insista li l-valur li qed jiġi ppreżentat lilu mhuwiex ġust. Stqarr li ma jistax ikun li tiġi mwiegħed €37,400 u tingħata biss €14,000.*

Hu insista li:

"... ma kienx tort tiegħi li ma ħallastx il-premiums kollha għax kien żball tal-MSV li ma bagħtux renewal notices." *(fn. 8 A fol. 81)*

*L-ilmentatur żied li, oriġinarjament, l-iskop tiegħu kien li jagħmel polza għat-tfal bħala investiment, iżda l-ammont totali tal-*maturity value *mhuwiex reali.*

Kompla billi qal li jammetti li għal ċertu snin ma ħallasx dak li kellu jħallas, u meta mistoqsi għalfejn qed jieħu l-pożizzjoni daqslikieku ħallashom u qed jitlob is-somma ta' €30,000, l-ilmentatur indika li s-somma kienet ta' €37,440 u hu ma ħallasx madwar €6,000, jiġifieri naqqas dak l-ammont.

Il-Verżjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naħa tiegħu, il-provditur tas-servizz ressaq l-Affidavit ta' Victor Farrugia, Chief Operations Officer tal-istess provditur.

*Victor Farrugia beda billi qal li l-polza in kwistjoni, li hija tat-*tip Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses*, mhix polza kumplessa jew li għandha karatteristiċi strambi, fejn l-ilmentatur huwa midħla ta' dawn it-tip ta' poloz għax ħareġ ħames poloz għan-neputijiet tiegħu kif ukoll għalih. Insista li għalhekk, il-polza ilmentata ma kinitx l-unika waħda li qatt għamel, anzi, fehem u ried speċifikament jixtri din il-polza "*għat-tfal bħala investiment*".*

*Ix-xhud irrefera għall-fatt li l-ilmentatur kien ferħan bl-ewwel polza (bin-numru 46074) li fetaħ għal waħda min-neputijiet, li kienet eżatt bħal din in kwistjoni, u li għalqet xi sena u nofs ilu. Hawn, Victor Farrugia spjega li, minkejja li dawn iż-żewġ poloz kienu identiċi fir-rigward tal-*premium, sum assured*, u terminu tal-polza, u prima facie jidhru li huma eżatt bħal xulxin, fil-fatt, kien hemm varjanzi bejn dawn iż-żewg poloz u, għalhekk, l-ilmentatur ma setax jippretendi li mill-polza ilmentata jirċievi daqs kemm kien irċieva mill-ewwel polza (bin-numru 46074).*

Irriżulta li fil-każ tal-polza ilmentata, l-ilmentatur ħallas €10,016.34 biss fi premium *kuntarjament għas-€16,072.67 imħallsa fuq l-ewwel polza, u dan minħabba li ż-żieda fil-*premium *fl-ammont ta' Lm20 kull sena għall-ewwel għaxar snin ma baqgħetx issir mis-sena 2004 'il quddiem. L-ilmentatur ħallas Lm200 fil-bidu tal-polza, Lm220 fis-sena 2001, Lm240 fis-sena 2002 u Lm260 mis-sena 2003 sal-maturità tal-polza in kwistjoni. Mill-banda l-oħra, taħt l-ewwel polza, ż-żieda baqgħet issir b'tali mod li fl-għaxar sena tal-polza, l-*premium *tela' għal Lm400 fis-sena u l-ilmentatur kien baqa' jħallas l-Lm400 fis-sena għall-kumplament tal-għaxar snin ta' dik l-istess polza.*

*Barra minn hekk, Victor Farrugia tenna li l-ilmentatur ma ħallasx il-*premium *tal-polza ilmentata tal-aħħar tliet snin minħabba li, skont kif qal l-ilmentatur innifsu, kien hemm xi problema teknika u, konsegwentement, il-provditur tas-servizz naqas milli jibgħat ir-*renewal notice.

Għal dan, Victor Farrugia spjega li:

"... is-soċjetà rappreżentata minni m'għandna l-ebda obbligazzjoni taħt il-polza sabiex tibgħat renewal notices minkejja illi hija normalment tagħmel dan bħala kortesija. L-obbligu illi jħallas il-premium kien tal-ilmentatur u l-fatt illi s-soċjetà rappreżentata minni ma bagħtitx renewal notice ma teżentax lilu minn dak l-obbligu." *(fn. 9 A fol. 84)*

*Għaldaqstant, Victor Farrugia sostna li kien proprju l-ilmentatur li naqas mill-obbligi tiegħu taħt il-polza, iżda minkejja dan kollu, il-provditur tas-servizz kien xorta waħda offrielu li jħallsu l-*bonus *tal-aħħar tliet snin, iżda l-ilmentatur baqa' ddiżappuntat.*

Riżultat ta' dan, ix-xhud iddikjara li:

"Għalhekk, is-soċjetà rappreżentata minni, disposta illi tħallas mhux biss dawk il-bonuses li tilef l-ilmentatur minħabba illi huwa ma ħallasx il-premium fl-aħħar tliet snin imma wkoll dawk il-bonuses li huwa tilef kieku ħallas il-premium mis-sena 2004 sal-maturità tal-polza in kwistjoni li kien ekwivalenti għal dak li kien ħallas taħt il-polza bin-numru 46074. Dawn il-bonuses kienu jammontaw għal Euro 1,000.48." *(fn. 10 A fol. 85)*

*Victor Farrugia spjega li kieku l-ilmentatur ħallas il-*premium *addizzjonali fl-ammont ta' Euro 6,056, allura, l-polza in kwistjoni kienet timmatura fl-ammont ta' Euro 21,072.63 u mhux Euro 14,016.15, u kien proprju għalhekk li l-ilmentatur ra qabża enormi bejn il-*maturity value *tal-polza bin-numru 46074 u l-*maturity value *ta' din il-polza in kwistjoni.*

Hu tenna li s-somma ta' Euro 1,008.48 qed tiġi offruta lill-ilmentatur bħala tpaċija bejn il-partijiet u għandu jiġi apprezzat illi minkejja li l-provditur tas-servizz ma rċeviex l-ammont ta' Euro 6,056, u li dak l-ammont baqa' dejjem għand l-ilmentatur biex jużahom kif ried hu, dan tal-ewwel xorta waħda qed jaċċetta li jagħtih return *fuq ammont li ma nvestiex miegħu, u dan minħabba li:*

"... qed tapprezza illi l-ilmentatur kellu 'legitimate expectation' illi l-maturity value tal-polza in kwistjoni kienet ser tkun qrib dik tal-polza bin-numru 46074 li kien ferħan biha u li hu kien iddiżappuntat li ma setax jagħti lit-tieni neputija tiegħu, Martina Amaira, ammont li kien qrib ghall-ammont li tħallas taħt il-polza bin-numru 46074." *(fn. 11 Ibid.)*

*Barra minn hekk, Victor Farrugia spjega wkoll kif xorta waħda hemm diskrepanza bejn il-*maturity value *tal-polza bin-numru 46074 fl-ammont ta' Euro 23,500 u l-*maturity value *tal-polza in kwistjoni fl-ammont ta' Euro 21,072.63; illi kieku l-ilmentatur ħallas il-*premium *addizzjonali ta' Euro 6,056, liema diskrepanza hija attribwita għall-fatt illi dawn il-poloz kien fihom element qawwi ta' investiment u f'perijodu ta' sena u nofs, jiġifieri, wara li immaturat l-polza bin-numru 46074, kien hemm ċaqliq fl-investimenti. Dan minbarra l-fatt ukoll, li l-*maturity value *tal-polza bin-numru 46074, kien jinkludi* terminal bonus *li fil-każ tal-polza in kwistjoni ma ngħatax minħabba illi din ġiet milquta mill-impatt negattiv li ħalliet il-pandemija tal-COVID 19.*

*Ix-xhud insista wkoll fuq il-fatt li l-*quotations *ippreżentati mal-ilment kienu maħduma, waħda minnhom fuq l-assunzjoni illi l-*premium *li kien ser jitħallas kien ser jammonta għal Lm200 fis-sena għal 20 sena b'total ta'* premium *ta' Lm4,000, u l-oħra fuq l-assunzjoni li l-*premium *li kien ser jitħallas kien ser ikun fl-ammont ta' Lm200 li ser jizdied b'Lm20 kull sena għal 10 snin b'tali mod illi jitħallas total ta'* premium *ta' Lm6,900. Iżda sostna li, eventwalment, l-ebda waħda mill-*quotations *ippreżentati mal-ilment, ma tirrifletti dak li fil-fatt ġara bħala ħlas ta'* premiums.

Victor Farrugia qal ukoll, kif mix-xhieda tal-ilmentatur innifsu, jirriżulta li dan tal-aħħar kien konxju illi "xejn ma kien garantit" *taħt il-*quotations *u li l-*maturity value *indikat f'dawk iż-żewġ* quotations "jista' jitla' u jinżel" *u, għalhekk, huwa stess qed jaċċetta li l-ebda ammont ma kien ġie imwiegħed lilu.*

*Għal dan, Victor Farrugia qal ukoll kif l-ilmentatur mhuwiex qed jilmenta dwar il-mument tal-bejgħ iżda aktar dwar jekk il-*bonuses *li ġew iddikjarati matul is-snin kinux kif suppost. Fil-fatt, b'referenza għal dak li qal l-ilmentatur innifsu rigward il-fatt li jekk ikun hemm regolatur li jiċċekkja li l-affarijiet saru sew u li dak offrut lilu kien proprju dak li suppost ħaqqu hu kien ser jaċċettah.*

*Victor Farrugia spjega kif il-provditur tas-servizz dejjem aġixxa in bona fede u bl-akbar diliġenza, dejjem amministra l-*MMSV With Profits Fund *għan-nom u fl-aħjar interess tad-detenturi tal-poloz tagħha, filwaqt li stqarr li l-amministrazzjoni tal-fond huwa taħt skrutinju mhux biss tal-Bord, tal-*management *eżekuttiv u tal-*investment committees*, imma wkoll taħt skrutinju tal-MFSA u tal-attwarju Michael Gree, li huwa direttur ta' Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti mill-istess provditur tas-servizz.*

*Ix-xhud spjega l-irwol tal-attwarju, kemm vis-à-vis l-MFSA kif ukoll fir-rigward tal-obbligi li dan għandu sabiex jagħti pariri lill-provditur tas-servizz dwar id-diskrezzjoni li tkun qed teżerċita dwar il-*bonus declarations *sabiex jaċċerta li l-assikurati ġew trattati b'mod ġust.*

*Victor Farrugia kompla billi rrefera għall-fatti diġà riferuti fit-tweġiba għall-ilment sottomessa mill-provditur tas-servizz fejn, fost affarijiet oħra, semma l-fatt li l-*quotations *kienu biss stimi u mhux ammonti garantiti, filwaqt li rrefera wkoll għall-*Important Notes *annessi mal-istess* quotations *li jagħtu spjegazzjonijiet varji dwar il-polza, liema dokument, flimkien mal-*Product Information*, ġew iffirmati mill-ilmentatur.*

*Hu kkonkluda billi sostna li fir-rigward tal-polza in kwistjoni, l-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured *fl-ammont ta' Lm3,438 (Euro 8,008.38), u li l-qabża minn din is-somma assikurata sa l-ammont li bih immaturat din l-istess polza fl-ammont ta' Euro 14,016.15, huwa r-riżultat tad-dħul mill-investimenti magħmula mill-provditur tas-servizz għan-nom tad-detenturi tal-poloz.*

Kunsiderazzjonijiet oħra

*Il-punt kruċjali f'dan l-ilment hekk kif imressaq mill-ilmentatur, jittratta l-fatt li l-*maturity value *offrut lilu kien ferm inqas minn dak mistenni, partikolarment, meta mqabbel ma' dak li rċieva minn polza oħra li mmaturat ftit żmien qabel. L-ilmentatur insista li dan kien kawża tan-nuqqas tal-provditur tas-servizz li jibgħatlu* renewal notice *fl-aħħar tliet snin, li riżultat ta' dan hu m'għamilx dawn il-pagamenti, filwaqt li ż-żieda fil-*premium *li kellha ssir fl-ewwel għaxar snin tal-polza, saret biss għall-ewwel tliet snin u dan ukoll minħabba żball tal-provditur tas-servizz.*

*Fl-*affidavit *tiegħu, Victor Farrugia ikkonferma (fn. 12 A fol. 84) li ż-żieda fil-*premium *fl-ammont ta' Lm20 kull sena għall-ewwel għaxar snin ma baqgħetx issir mis-sena 2004 'il quddiem, iżda ma ta l-ebda raġuni x'wassal għal dan. L-ilmentatur innifsu iddikjara li hu dejjem ħallas dak li ġie mitlub minnu. L-ilmentatur kellu diversi poloz mal-provditur tas-servizz u, evidentement, dejjem qagħad fuq dak li qallu l-provditur tas-servizz.*

Hawn l-Arbitru jħoss li l-ilmentatur ma kien fl-ebda hin raġonevolment mistenni li jivverifika kull renewal notice *li hu kien jirċievi u kellu jkun il-provditur tas-servizz li jara li jimxi mal-arranġament li hu għamel mal-ilmentatur.*

*L-istess jista' jingħad għall-*premium *tal-aħħar tliet snin. L-ilmentatur stqarr li d-diskrepanza fil-*maturity value *kienet ukoll kawża tal-aħħar tliet* premiums *li ma ġewx imħallsa,* ***u dan minħabba li qatt ma rċieva l-ebda*** **renewal notice** ***mingħand il-provditur tas-servizz.***

Il-provditur tas-servizz qed jitfa' r-responsabbilità ta' dan kollu fuq l-ilmentatur.

Fl-affidavit tiegħu, Victor Farrugia qal:

"... is-soċjetà rappreżentata minni m'għandna l-ebda obbligazzjoni taħt il-polza sabiex tibgħat renewal notices minkejja illi hija normalment tagħmel dan bħala kortesija. L-obbligu illi jħallas il-premium kien tal-ilmentatur u l-fatt illi s-soċjetà rappreżentata minni ma bagħtitx renewal notice ma teżentax lilu minn dak lobbligu. Fil-fatt dwar dan, l-ilmentatur jgħid illi 'jien lanqas tajt każ'. Allura l-ilmentatur naqas mill-obbligi tiegħu taħt il-polza ..." *(fn. 13 Ibid.)*

*Fis-sottomissjonijiet finali, l-istess provditur tas-servizz insista li din ir-*renewal notice *tintbagħat minnu* per cortesia *u "... ma toħroġx mil-liġi li hija obbligata tibgħat ir-*Renewal Notices*." (fn. 14 A fol. 96)*

Iżda l-provditur tas-servizz imkien ma jsemmi jew jispeċifika liema liġi kienet tikkonforta dak li qed jgħid.

L-Arbitru jinnota li l-provditur tas-servizz kien jibgħat renewal notice *għall-ħames poloz li kellu l-ilmentatur u dan kien ilu jsir għal numru ta' snin. Il-prattika bejn il-partijiet kienet dik, jiġifieri li wara kull* renewal notice *li kien jirċievi l-ilmentatur, dan kien iħallas il-*premium *kif indikat mill-provditur tas-servizz. Din kienet il-prattika tan-negozju stabbilita mill-provditur tas-servizz stess u li kienet tirregola l-ħlas tal-*premium *mill-ilmentatur.*

*Il-polza in kwistjoni kienet għal perijodu ta' għoxrin sena, u kien fl-aħħar tliet snin li l-ilmentatur ma rċeviex ir-*renewal notice*. Dan ifisser li għall-perijodu preċedenti, ma kienx hemm sena fejn il-provditur tas-servizz naqas milli jibgħat din in-notifika u,*

*għalhekk, l-Arbitru ma jaċċettax dak li qal il-provditur tas-servizz li r-*renewal notice *kienet tintbagħat sempliċiment bħala kortesija.*

*Daqskemm l-ilmentatur kellu interess li jħallas il-*premium*, daqstant ieħor l-assikurazzjoni għandha interess li tiġbor l-istess* premium *għaliex l-ebda assikurazzjoni ma tkun trid li ma tiġborx flusha. Għalhekk ma jistax il-provditur tas-servizz jargumenta li ma kienx obbligat li jibgħat ir-*renewal notice *meta kien kontinwament għamel dan għal sbatax-il sena sħaħ.*

*Dan ifisser li ma kienx tort tal-ilmentatur li ma ħallasx il-*premium *skont kif indikat fil-*quotations. *Il-provditur tas-servizz stess ammetta li kellhom xi difetti tekniċi u kienu dawn id-difetti li wasslu li ma jintbagħtux ir-*renewal notices *lill-ilmentatur, ħaġa li kien ilu jagħmilha għal sbatax-il sena sħaħ.*

*Kien kawża tan-nuqqasijiet min-naħa tal-provditur tas-servizz li l-ilmentatur ma ħallasx il-*premium *dovut fit-totalità tiegħu.*

*L-ilmentatur kien bena l-aspettattiva tiegħu li mal-maturità, in-neputija tiegħu tkun intitolata għal somma ekwivalenti għal dik li rċeviet in-neputija l-oħra ftit żmien ilu. L-Arbitru jifhem l-argument imressaq mill-provditur tas-servizz li, anke li kieku tħallas il-*premium *kollu dovut hekk kif mifthiem, il-valur tal-maturità seta' jvarja. Biss biss, fil-każ tal-polza in kwistjoni ma ġiex allokat* terminal bonus, bonus *li huwa fid-diskrezzjoni tal-provditur tas-servizz jekk għandux jalloka jew le.*

*Iżda d-differenza kbira fil-*maturity value *ta' dawn iż-żewg poloz kien kawża tan-nuqqasijiet tal-provditur tas-servizz. Il-*maturity value *kien ferm anqas minn dak mistenni kawża tan-nuqqas tal-provditur tas-servizz li jżid il-*premium *b'Lm20 għall-ewwel għaxar snin u n-nuqqas li jibgħat ir-*renewal notice *fl-aħħar tliet snin tal-polza.*

Il-provditur tas-servizz jaf li hu naqas u l-Arbitru moralment konvint li l-offerta li għamel lill-ilmentatur li jagħtih somma illużorja ta' ftit ewro, ma tagħmilx tajjeb għan-nuqqasijiet tal-provditur tas-servizz u li l-Arbitru jħoss li m'għandux igorrhom l-ilmentatur jew in-neputija tieghu.

*Li kieku l-provditur tas-servizz qatt ma bagħat jew qatt ma żied l-ammont tal-*premium*, bħalma għamel ukoll in konnessjoni mal-erba' poloz l-oħra, allura, l-provditur tas-servizz kien ikun jista' jargumenta li hu ma kienx mistenni jibgħat* renewal notices. *Imma ġaladarba l-*modus operandi *bejn l-assikurazzjoni u l-ilmentatur kien stabbilit b'mod li għal sbatax-il sena sħaħ il-provditur tas-servizz kien jibgħat ir-*renewal notice *(anke għall-erba' poloz l-oħra), issa ma jistax jgħid li kien jibgħathom biss bħala* 'cortesia'.

*Barra minn hekk, kieku l-ilmentatur kellu din il-polza biss, forsi kien jinduna li ma kienx qed jircievi r-*renewal notice *imma, kif spjega hu, kien iħallas ħames poloz li ma kinux jagħlqu flimkien u, allura, meta wieħed iqis li fil-ħajja bniedem ikollu affarijiet oħra f'ħajtu minbarra l-ħlas tal-poloz, hu raġonevolment mistenni li xi ħadd li għandu ħames poloz u jkun qed jirċievi r-*renewal notices *tal-erbgħa l-oħra jista' ma jindunax li tal-ħames waħda, għal xi snin, dawn ir-*renewal notices *ma rċevihomx. Finalment, il-provditur tas-servizz stess ammetta li ma bagħathomx.*

Fuq kollox, l-Arbitru hu mistenni li jiddeċiedi fuq dak li, fil-fehma tiegħu, huwa ġust, ekwu u raġonevoli fiċ-ċirkostanzi partikolari tal-każ*. (fn. 15 KAP. 555, Art. 19(3)(b))*

*Apparti l-fatt li l-Arbitru jqis li l-kuntratt tal-assikurazzjoni li kien hemm bejn il-partijiet kien qed jopera fuq il-*modus operandi *li bena l-provditur tas-servizz stess meta kien regolarment għal snin sħaħ jibgħat ir-*renewal notices *u jistabbilixxi l-*premium *hu, l-Arbitru jrid jiddeċiedi skont il-ġustizzja, l-ekwità u r-raġonevolezza u, a bażi ta' dawn ir-rekwiżiti tal-liġi, ma jħossx li żball li għamel il-provditur tas-servizz ammess minnu stess, għandu jsofri l-konsegwenzi tal-istess żball l-ilmentatur.*

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

Kumpens

L-Arbitru qed jagħti rimedju għax iħoss li l-aspettattivi tal-ilmentatur ma ġewx milħuqa. L-għan tiegħu kien li jagħmel xi tip ta' investiment għan-neputijiet tiegħu biex meta dawn jagħlqu għoxrin sena, ikollhom xi ħaġa taħt rashom.

L-ilmentatur kien qed jistenna li s-somma li hu rċieva ftit żmien qabel mill-ewwel polza li mmaturat, kienet ser tkun l-istess għal dik li hu kellu jirċievi mill-polza ilmentata. Dan minħabba li, skont hu, kienu identiċi minħabba li kellhom l-istess premium*, l-istess* sum assured*, u l-istess perijodu ta' żmien.*

Bħala kumpens, l-Arbitru jrid jasal għal somma ibbażata fuq ġustizzja ekwitattiva li trid tkun raġonevoli. Kif diġà ntqal aktar kmieni, l-Arbitru jifhem li s-somma li l-ilmentatur għandu jirċievi minn din il-polza ilmentata, ma tista' qatt tkun identika għal dik is-somma riċevuta mill-polza preċedenti għax, kif anke iddikjara[1] *l-provditur tas-servizz innifsu, id-differenza hija attribwita għal ċaqliq fl-investimenti f'dawn l-aħħar snin (jiġifieri wara li immaturat il-polza preċedenti) kif ukoll minħabba l-fatt li ġie deċiż li t-*terminal bonus *ma jitħallasx.*

[1] *A fol.* 97

Fl-affidavit tiegħu, Victor Farrugia, qal hekk:[2]

"Ovvjament kieku l-ilmentatur kien ħallas il-premium addizzjonali fl-ammont ta' Euro 6,056, allura, l-polza in kwistjoni kienet timmatura fl-ammont ta' Euro 21,072.63 u mhux Euro 14,016.15 (konsistenti mal-premiums+bonuses) Għalhekk l-ilmentatur ra qabża enormi bejn il-*maturity value* tal-polza numru 46074 u ta' din in kwistjoni."

U hawn il-provditur tas-servizz jagħmel offerta li, fil-fehma tal-Arbitru, mhix waħda ġusta.

Il-provditur immotiva l-offerta tiegħu billi qal:

"Hija qed taċċetta li tħallas dan l-ammont minħabba illi hija qed tapprezza illi l-ilmentatur kellu 'legitimate expectation' illi l-maturity value tal-polza in kwistjoni kienet ser tkun qrib dik tal-polza bin-numru 46074 li kien ferħan biha u li hu kien iddiżappuntat li ma setax jagħti lit-tieni neputija tiegħu … ammont li kien qrib għall-ammont li tħallas taħt il-polza bin-numru 46074' *(fn. 18 Ibid.)*

L-Arbitru ser juża dawn il-kriterji li jħoss li huma ġusti u li anke l-provditur tas-servizz irrefera għalihom. In-nuqqas ewlieni f'dan il-każ kien il-fatt li l-provditur tas-servizz ma kienx bagħat renewal notices *u ma żiedx il-*premium *kif għamel fil-poloz l-oħra u, skont kif xehed Victor Farrugia, kieku dawn tħallsu, l-ammont li kien jieħu l-ilmentatur kien ikun ta' €21,072.63 u mhux dak offrut ta' €14,016.15.*

Iżda l-Arbitru jħoss li r-raġunijiet li ta l-provditur tas-servizz sabiex ma jħallasx l-istess ammont ***tal-polza l-oħra*** *li semma l-ilmentatur 'il fuq ikkwotata, huma raġonevoli u, għalhekk, il-kumpens li l-Arbitru jħoss li huwa ġust, ekwu u raġonevoli għandu jkun dak ta' €21,072.63.***"**

L-Appell u l-Appell Inċidentali

6. Is-soċjetà intimata ħasset ruħha aggravata bid-deċiżjoni appellata tal-Arbitru, u fl-24 ta' Ġunju, 2021 intavolat appell fejn qiegħda titlob lil din il-Qorti sabiex -

---

[2] *A fol.* 85.

> *"...jogħġobha tirrevedi d-deċiżjoni tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji datata 3 ta' Mejju 2021 fl-ismijiet fuq premessi billi, filwaqt illi tirrevokaha safejn ordnat lis-soċjetà appellanta tħallas is-somma ta' Euro 21,072.63, tiddeċiedi minflok billi tordna s-soċjetà appellanta tħallas lill-appellat l-ammont ridott ta' Euro 15,016.63 filwaqt illi tagħti dawk l-ordnijiet li jidhrilha xierqa u opportuni fiċ-ċirkostanzi".*

Is-soċjetà intimata qiegħda tressaq dawn iż-żewġ aggravji: (a) sar apprezzament żbaljat tal-liġi li fuqha ġie deċiż l-ilment; u (b) kien hemm kontradizzjonijiet manifesti fid-deċiżjoni appellata.

7. Ir-rikorrent wieġeb fl-10 ta' Settembru, 2021 fejn talab li jiġi miċħud l-appell prinċipali ntavolat mis-soċjetà intimata għal dawk ir-raġunijiet li huwa jfisser fir-risposta tiegħu, u filwaqt li ppreżenta appell inċidentali mid-deċiżjoni appellata, talab lil din il-Qorti sabiex:

> *"...jogħġobha tħassar, tannulla u/jew tirrevoka dik l-parti tad-deċiżjoni u tvarja l-istess billi tillikwida l-kumpens dovut lill-esponenti appellat fl-ammont imwiegħed mis-soċjetà appellanti fis-somma ta' tliet elf, erba' mija u erbgħin Euro (€37,440), jew somma verjuri viċin u konsegwentement tikkundanna lill-istess soċjetà appellanti tħallas il-kumpens hekk likwidat lill-esponenti, bl-imgħaxijiet u l-ispejjeż taż-żewġ istanzi ikunu a karigu tas-soċjetà appellanti".*

Jgħid li l-aggravju tiegħu huwa fir-rigward tal-ammont li l-Arbitru ddeċieda li huwa għandu jirċievi mingħand is-soċjetà intimata.

8. Is-soċjetà intimata ntavolat ir-risposta tagħha għall-appell inċidentali tar-rikorrent fl-1 ta' Ottubru, 2021, fejn filwaqt li tagħmel riferiment għas-sottomissjonijiet tagħha kif magħmula fir-rikors tal-appell tagħha, titlob lil din il-Qorti sabiex tiċħad l-appell inċidentali tar-rikorrent.

Konsiderazzjonijiet ta' din il-Qorti

9. Din il-Qorti ser tgħaddi sabiex tikkonsidra l-aggravji rispettivi tal-partijiet, u dan fid-dawl tar-risposti ntavolati minnhom u tal-konsiderazzjonijiet magħmula mill-Arbitru fid-deċiżjoni appellata.

l-ewwel aggravju tas-soċjetà intimata: *[l-Arbitru għamel apprezzament żbaljat tal-liġi]*

10. Is-soċjetà intimata tikkontendi li d-deċiżjoni appellata kienet imsejsa fuq żball ta' liġi fejn l-Arbitru ppretenda li hija kienet tenuta tindika liema artikolu tal-liġi jeżentaha milli tibgħat *renewal notice,* u dan tgħid proprju għaliex ma kien hemm xejn fil-liġi li jimponi dan l-obbligu fuqha. Tirrileva li dan l-avviż hija tibgħatu bħala korteżija. Issostni li l-obbligu li jitħallas il-*premium* kien proprju tar-rikorrent, u n-nuqqas li hija tibgħat l-avviż in kwistjoni ma kienx jeżenta lir-rikorrent minn dan l-obbligu.

11. Ir-rikorrenti jilqa' billi jgħid li s-soċjetà intimata naqset milli ssemmi fir-rikors tal-appell tagħha li hija għal diversi snin kienet bagħtet dan l-avviż, anki fuq poloz oħra tal-assikurazjoni li huwa kellu magħha. B'hekk jikkontendi li kienet ħolqot metodoloġija li kull sena tibgħat *renewal notice,* fejn imbagħad huwa kien iħallas immedjatament. Jgħid li l-prattika li jintbagħat dan l-avviż hija waħda sew stabbilita fl-industrija. Jirrileva wkoll li huwa kien tenut iħallas żieda ta' Lm20 kull sena sakemm il-*premium* tilħaq l-ammont ta' Lm400 fis-sena, iżda għalkemm is-soċjetà intimata debitament żiedet il-*premium* skont dan il-ftehim, hija ma baqgħetx tagħmel iż-żieda patwita u b'hekk huwa baqa' iħallas

l-ammont ta' Lm260 bħala *premium* għal diversi snin sakemm għalqet il-polza. Jgħid li dan ukoll tonqos milli tgħidu s-soċjetà intimata.

12. L-Arbitru wara li ħa in konsiderazjoni s-sottomissjonijiet finali tas-soċjetà intimata fejn qalet li *"...ma toħroġx mil-liġi li hija obbligata tibgħat ir-*Renewal Notices*",* stqarr li l-istess soċjetà intimata naqset milli ssemmi jew tispeċifika liema hija dik il-liġi li ssostni dak li qegħda tgħid. Osserva li s-soċjetà intimata kienet tibgħat l-avviż in kwistjoni fir-rigward tal-ħames poloz li r-rikorrent kellu magħha, u dan għal numru ta' snin, u r-rikorrent kien debitament iħallas il-*premium* indikat. Huwa saħansitra jgħid li din kienet il-prattika tan-negozju li kellha s-soċjetà intimata, iżda hija kienet naqset li tibgħat dan l-avviż għall-aħħar tliet snin biss, u għalhekk huwa ma setax jaċċetta li l-avviż kien jintbagħat bħala korteżija. Argumenta li hekk kif ir-rikorrent għandu interess li jħallas il-*premium,* hekk ukoll is-soċjetà intimata għandha interess li tiġbor l-istess *premium* u għalhekk ma setgħetx targumenta li ma kellhiex obbligu li tibgħat l-avviż in kwistjoni meta kienet ilha tagħmel hekk għal dawk l-aħħar sbatax-il sena. Għalhekk huwa wasal għall-konklużjoni li r-rikorrent ma kellux tort meta ma ħallasx il-*premium* u kkonsidra li kien raġonevoli li persuna li kellha ħames poloz u tonqos li tirċievi r-*renewal notice* fir-rigward ta' erba' minnhom, ma tindunax li ma tkunx qed tirċievi l-istess għall-ħames waħda. Filwaqt li osserva li s-soċjetà intimata stess ammettiet li hija kellha xi difetti tekniċi li waqqfuha milli tibgħat l-avviżi lir-rikorrent, iddikjara li l-ħlas ma sarx kawża tan-nuqqasijiet tas-soċjetà intimata.

13. Il-Qorti ma taqbilx mal-pożizzjoni li ħa l-Arbitru. Tibda billi tikkonsidra li kif sewwa josserva dan tal-aħħar, kienet biss prattika stabbilita bejn il-partijiet

fejn is-soċjetà intimata kienet ta' kull sena tibgħat *renewal notice,* liema avviż jirriżulta li hija sempliċi notifika għall-ħlas, tenut kont li l-polza hija waħda għal żmien definit, sabiex b'hekk imbagħad isir il-ħlas tal-*premium* mir-rikorrent. Huwa ċar li l-Arbitru bħal ma qegħda tagħmel din il-Qorti, ma kkonsidrax li hemm xi obbligu legali fuq is-soċjetà intimata sabiex din tibgħat l-imsemmi avviż. Tgħid li l-liġi saħansitra hija siekta fil-materja.

14. Iżda mbagħad il-Qorti kuntrarjament għal dak li kkonkluda l-Arbitru, tqis li ma jistax jingħad li s-soċjetà intimata għandha tinżamm b'xi mod responsabbli meta għal tliet snin konsekuttivi hija naqset milli tibgħat l-avviż in kwistjoni, u b'hekk ir-rikorrent huwa meħlus mill-obbligu tiegħu għall-ħlas. L-Arbitru saħansitra mar pass oltre meta ddeċieda li s-soċjetà intimata għandha tinżamm responsabbli lejn ir-rikorrent għal dak l-ammont li ma tħallasx. Il-Qorti hija tal-fehma li kif wara kollox sewwa għaraf l-Arbitru, ir-rikorrent kellu kull interess li jħallas il-*premium* annwali, u għalhekk tgħid li kien tenut jindaga mas-soċjetà intimata u jagħmel il-pagament hekk kif ma rċeviex l-avviż. Ċertament huwa diffiċli li jiġi aċċettat li wieħed jittraskura bl-iskuża li għandu ħames poloz li ma kienux jagħlqu fl-istess żmien, u tagħraf li għall-kuntrarju dan il-fatt kien jirrikjedi aktar attenzjoni. Tirrileva wkoll li taħt il-*'General Conditions'* tal-polza, l-ewwel klawsola[3] tipprovdi dwar kif għandu jsir il-ħlas tal-*premium* b'riferiment għal *Schedule* li ma ġietx esebita, u x'għandu jiġri fin-nuqqas. Il-Qorti tqis li hawn ukoll ma ssib l-ebda obbligazzjoni li torbot lis-soċjetà intimata sabiex tibgħat *renewal notice.*

[3] *A fol.* 23.

15. Għaldaqstant il-Qorti ssib l-ewwel aggravju tas-soċjetà intimata ġustifikat u tilqgħu. Peress li dan is-sejbien iwassal għat-tħassir tad-deċiżjoni appellata, il-Qorti qegħda tastjeni milli tieħu konjizzjoni tat-tieni aggravju tagħha, iżda għal dawk ir-raġunijiet li ser jirriżultaw aktar 'il isfel f'din is-sentenza, ser tgħaddi sabiex tikkonsidra l-aggravju mressaq mir-rikorrent permezz tal-appell inċidentali tiegħu.

L-aggravju tar-rikorrent: *[is-somma li ġiet ikkundannata tħallas is-soċjetà intimata]*

16. Il-Qorti tifhem li dan l-aggravju tar-rikorrent jittratta kwistjoni li huwa qajjem fl-ilment tiegħu quddiem l-Arbitru, iżda li skont hu ma ttieħdet l-ebda deċiżjoni dwarha mill-imsemmi Arbitru. Għalhekk huwa jikkontendi li dan tal-aħħar naqas milli jikkonsidra (a) il-fatt li huwa *'retail investor'* u s-soċjetà intimata naqset milli timxi b'mod diliġenti sabiex b'hekk jiġi salvagwardjat l-investiment tiegħu, u huwa jirċievi l-ammont miftiehem meta timmatura l-polza; (b) il-prodott finanzjarju hawn ma kienx wieħed li jippreżenta riskju, u għalhekk il-valur tiegħu meta jimmatura ma setax jinbidel wisq. Isostni li s-soċjetà intimata kellha timxi bħala *bonus paterfamilias* sabiex b'hekk l-investiment tiegħu jkun ta' suċċess u jilħaq l-aspettattiva tiegħu skont il-ftehim ta' bejniethom. Huwa jissuġġerixxi s-soċjetà intimata li saħansitra kienet qegħda tagħmel reklamar falz jekk il-valur tal-maturità tal-investiment kif imwiegħed ma kienx wieħed realistiku. Isostni li għalhekk is-somma likwidata favur tiegħu kellha tkun ta' €37,440 kif imwiegħed, jew xi ammont verjuri viċin.

17. Il-Qorti tirrileva li dan kollu diġà kien rifless fl-ilment tiegħu quddiem l-Arbitru. Ir-rikorrent hemm kien diġà ddikjara li s-soċjetà intimata naqset lejh meta *"...il-valur illi ġejt indikat illi nieħu, dak ta' ftit aktar minn 14,000 euro hu bil-ferm inqas miż-żewġ figuri illi ġejt ikkwotat ta' euro 23,869, u euro 37,440"*, u għalhekk kien qed jippretendi li jingħata l-ammont li huwa kien imwiegħed, wara li jitnaqqsu l-ammonti tal-pagamenti tal-aħħar tliet snin li ma sarux, sabiex b'hekk il-valur tal-kumpens kellu jkun bejn wieħed u ieħor ta' €30,000.

18. Iżda mid-deċiżjoni appellata ma jirriżultax li l-Arbitru, minbarra dak li huwa kkonsidra l-obbligu tas-soċjetà intimata li tibgħat *renewal notice* kull sena, qies ukoll l-ilment tar-rikorrent li s-soċjetà intimata naqset minn obbligi oħrajn lejh li waslu sabiex il-valur tal-polza fid-data tal-maturità tagħha ma kienx skont dak imwiegħed. Għalhekk din il-Qorti hija tal-fehma li jkun xieraq u għaqli li l-Arbitru qabel xejn jikkonsidra wkoll din il-parti tal-ilment tar-rikorrent, u b'hekk imbagħad il-parti li tħossha aggravata bid-deċiżjoni tiegħu jkollha l-opportunità li titlob reviżjoni tagħha permezz ta' appell quddiem din il-Qorti.

<u>Decide</u>

Għar-raġunijiet premessi, il-Qorti tiddeċiedi l-appell tas-soċjetà intimata billi tilqgħu, u b'hekk tħassar id-deċiżjoni appellata fejn din ordnatilha sabiex tħallas is-somma ta' €21,072.63 lir-rikorrent, u għar-raġunijiet fuq imfissra tiċħad l-ilment tal-istess rikorrent safejn dan jikkonċerna l-ħruġ ta' *renewal notices,* u tastjeni milli tordna ħlas ulterjuri mis-soċjetà intimata lir-rikorrent.

Għal dak li jirrigwarda l-appell inċidentali mressaq mir-rikorrent, il-Qorti tordna li l-atti għandhom jintbagħtu lura quddiem l-Arbitru sabiex jiddeċiedi dwar dik il-parti l-oħra tal-ilment tar-rikorrent li fuqha ma ttieħdet l-ebda deċiżjoni kif spjegat aktar 'il fuq f'din is-sentenza.

L-ispejjeż marbuta mal-appell prinċipali għandhom jitħallsu mir-rikorrent, u dawk tal-appell inċidentali għandhom jibqgħu bla taxxa.

Moqrija.

Onor. Dr Lawrence Mintoff LL.D.
Imħallef

Rosemarie Calleja
Deputat Reġistratur