Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 019 /2017

CO (l-ilmentatur)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tat-13 ta' Marzu 2018

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn jghid illi:

1. "Fit-tmintax (18) ta' Settembru tal-1991, ir-rikorrent, CO, ghamel investiment billi akkwista minghand il-predecessur fit-titolu tal-intimata Polza ta' Assikurazzjoni, ossia "*Endowment Assurance with Profits and Accidental Death Benefit*" datata disgha u ghoxrin (29) t'Awwissu tal-1991 (annessa u mmarkata bhala 'Dok. A'), liema Polza bdiet tapplika sa mit-tmienja (8) ta' Lulju 1991, u Ii timmatura fit-tmienja (8) ta' Lulju 2016 ('Polza');

2. L-assikuratrici kienet intrabtet Ii l-Polza jkollha valur partikolari meta timmatura. Fil-fatt, l-intimata kienet kitbet lir-rikorrent fejn qaltlu Ii "*estimated maturity value for this policy is approximately LM10,104."* Inoltre, fil-11 ta' Novembru 1994, inharget *Life Assurance quotation* lir-rikorrent fejn taht il-paragrafu *Benefits* jissemmew is-segwenti:

Sum Assured:	LM 2,650.00
Maturity Value:	LM10,105.49

(*the projected value does not include terminal bonus that may be declared by the company).*

3. Illi, sussegwentament, l-obbligi kollha skont il-Polza gew trasferiti lill-kumpanija intimata *MSV Life p.l.c., C 15722 ('MSV');*

4. Ir-rikorrenti maz-zmien hallas il-*premia* kollha li kienu mitluba minghandu skont il-Polza li mmaturat fit-8 ta' Lulju 2016.

5. Permezz ta' ittra datata ghoxrin (20) ta' Gunju 2016, l-intimata innotifikat lir-rikorrent li l-Polza kienet sejra timmatura fit-tmienja (8) ta' Lulju tal-istess sena (annessa u mmarkata bhala 'Dok B') u infurmatu wkoll li kien intitolat ghalhekk jippercepixxi l-valur ta' erbatax-il elf, mija u wiehed u sittin Ewro u sebgha u sittin centezmi (€14,161.67).

6. Ir-rikorrent ma qabilx mal-ammont offert mill-intimata billi dan kien ferm inferjuri ghall-ammont li kien gie imwieghed lilu fuq il-Polza. Ghalhekk baghat l-ittra legali ('Ittra Legali') datata sebgha (7) ta' Lulju 2016, (annessa u mmarkata bhala 'Dok. C'), lill-intimata sabiex jinghatalu l-ammont shih li kien gie imwieghed lilu meta akkwista l-kopertura assikurattiva premessa.

7. L-intimata irrispondiet, fis-sitta (6) ta' Settembru tal-elfejn u sittax (2016), ('Risposta' annessa u mmarkata bhala 'Dok D'), billi cahdet it-talba tar-rikorrent. Bhala gustifikazzjoni tas-somma li offriet sostniet ukoll illi l-fattur l-iktar importanti li jaffettwa r-rati *bonus* huwa l-*'underlying investment performance'*, li internazzjonalment kien inqas fis-snin ricenti.

8. Ovvjament, ir-rikorrent ma kienx sodisfatt bil-pozizzjoni li hadet l-intimata u hass li jehtieg li jressaq dan l-ilment quddiem l-Onorabbli Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji.

9. Fil-fatt, ir-rikorrent xtara il-kopertura assikurattiva a bazi tal-weghda li mal-eghluq tat-terminu tal-Polza jiehu l-beneficcji indikati. Ghalkemm jaccetta li l-weghda kienet ikkwalifikata bil-kelma '*approximately*', jissottometti li l-avarija bejn is-somma imwieghda fil-bidu u dik fattwalment offerta mat-terminazzjoni hi kbira wisq. Ir-rikorrent jemmen, hekk kif ikkonfermat mill-*'Oxford English Dictionary'*, illi l-uzu tal-kelma *'approximately'* giet uzata sabiex jindika li l-ammont statat fil

Polza huwa *'almost, but not completely, accurate or exact; roughly'*. Ammonti Ii jkunu erbghin fil-mija (40%) inqas minn dak imwieghed ma jistghux jigu ragonevolment klassifikati bhala ammonti simili u/jew ekwivalenti ta' dak imwieghed.

10. Meta bieghet il-Polza fl-1991, l-intimata (jew il-predecessur taghha fit-titolu) wieghdet rizultat partikolari. Ma kkwalifikatx din il-weghda kif isir illum. U lanqas ma jidher Ii hadet xi passi biex taccerta ruhha Ii r-rikorrent kien qieghed jifhem ir-riskji kollha attinenti ghall-investiment Ii kien qieghed jaghmel.

11. Jinghad f'dan ir-rigward Ii l-ilmentatur ma huwiex intiz f'affarijiet finanzjarji u wisq anqas kien intiz 25 sena ilu meta investa fil-Polza koncernata.

12. lr-rikorrent qieghed jitlob Ii jinghatalu kumpens ekwivalenti ghal dak Ii kien gie imwieghed lilu Ii kien sejjer jippercepixxi mal-maturità tal-investiment tieghu u, cioè, Ii jithallas minghand l-intimata is-somma ta' €29,712.33, ekwivalenti ghal Lm12,755.49, kif ukoll imghaxijiet mid-data tal-maturità tal-investiment tieghu sal-lum.''

Ra wkoll id-decizjoni preliminari tieghu tas-27 ta' Settembru 2017, fejn gie deciz li l-provditur tas-servizz huwa kontumaci.[1]

Però, kif irritenew diversi drabi l-Qrati taghna, kontumacja ghandha titqies li hija kontestazzjoni. Il-Qorti tal-Appell[2] sostniet li, ghalkemm il-konvenut jibqa' kontumaci, dan ma jfissirx illi huwa abbanduna kull eccezzjoni li seta' jaghti fil-kawza u ammetta d-domandi. Il-gudikant ghandu jezamina jekk it-talba hiex gustifikata indipendentement mill-kontumacja tal-konvenuti.

Imma dan irid isir a bazi tal-provi kif migjuba quddiemu mill-ilmentatur.

Il-provditur tas-servizz ma jistax jinqeda bin-nota ta' sottomissjonijiet tieghu biex jipprova jdahhal provi ohra jew iqajjem difizi li ma setax jaghmel, kif ittanta

[1] F'dan ir-rigward, l-Arbitru jinnota li l-istess provditur tas-servizz ma rnexxielux jiggustifika l-kontumacja tieghu.
[2] Fenici Insurance Agency Ltd. vs Paul Stoner et, 22/11/2002; u Joseph Vella vs Pierre Cremona, 10/10/2003

jaghmel f'dan il-kaz, sahansitra jqajjem eccezzjonijiet ta' natura preliminari fosthom il-gurisdizzjoni tal-Arbitru.

F'dan ir-rigward, il-Prim'Awla tal-Qorti Civili, fis-sentenza fl-ismijiet **Keith John Abela Fitzpatrick kontra Salvatore Cutajar u Leonarda Cutajar, deciza fl-14 ta' Novembru 2011,** qalet:

'*Din il-Qorti tghid fl-ewwel lok li ghalkemm il-konvenut Salvatore Cutajar baqa' kontumaci, li titqies bhala kontestazzjoni tal-istanza attrici, huwa pprezenta nota ta' osservazzjonijiet li hija l-unika mezz li jaghtih il-Kap. 12 sabiex iressaq is-sottomissjonijiet tieghu fuq il-provi akkwiziti.*

Ma jistax konvenut, fi stat ta' kontumacja, jinqeda b'nota ta' sottomissjonijiet sabiex iressaq provi ta' kwalunkwe natura. B'riferenza ghan-nota ta' osservazzjonijiet tal-konvenut Salvatore Cutajar fil-kaz tal-lum, din il-Qorti tghid mill-ewwel illi hija sejra tiskarta kwalunkwe accenn ta' prova gdida min-naha tieghu, billi dik mhijiex ammissibbli, u taccetta biss u esklussivament sottomissjonijiet minn tieghu dwar provi akkwiziti.'

L-Arbitru jhoss li ghandu jimxi fuq dan l-insenjament.

Provi:

L-unici provi li ghandu l-Arbitru quddiemu huma dawk migjuba mill-ilmentatur. Huwa xehed illi kien cempillu Wallace Falzon id-dar tieghu u qallu li kien rapprezentant tal-*Middlesea*. Qallu li kellhom prodott gdid u li ried ikellmu dwaru. L-ilmentatur m'accettax u rega' cempillu xi gurnata jew tnejn wara u qallu, *'Isma' minni, ha nigi nkellmek id-dar. Din nofs siegha kollox, ma ndumux,'* u baqa' jinsisti mieghu.

'Gie d-dar u beda jurini fuq il-policy gdida li kellhom u kif tahdem: u qalli tpoggi flus fix-xahar, fi tlett xhur jew fis-sena u qalli, "Dan investiment fit-tul u aktar ma taghmlu fit-tul ahjar ghalik." Jien staqsejtu jekk kienetx xi tip ta' insurance u hu qalli, "Le, din assurance u din hija garantita." Imma ghidtlu, "Jekk il-kumpanija taghlaq jew tfalli?" Qalli li huma kumpanija kbira u semmieli xi tlett kumpaniji kbar li ghandhom maghhom li wahda minnhom kienet l-Airmalta u qalli, "Tahseb li se taghlaq din?"

Jien ghidtlu kemm nista' ninvesti u s-somma kienet xi Lm10 fix-xahar - Lm120 fis-sena - u qalli, "Tista' taghmel insurance fuqek u jekk l-ghada li taghmilha tmut tirdoppja". Staqsejtu jekk jaghtihielix bil-miktub u qalli li iva.

Qed nesebixxi kopja tal-ittra li imbaghad baghtuli immarkata DOK AK.'[3]

F'din l-ittra tat-3 t'Ottubru 1991,[4] Simon Camilleri, li kien *Deputy Underwriter*, fost affarijiet ohra, qallu:

'The above-mentioned policy is an Endowment Assurance with Profits. An endowment assurance runs for a number of years. In your case 25 years. If you had to die before the 25 years are up then the company will pay the Sum Assured of Lm2,650 plus the bonuses which would have accrued till the day of your death.

If on the other hand you survive the 25-year period, the company will pay the Sum Assured plus the bonuses accrued. The estimated maturity value for this policy is ***approximately***[5] *Lm 10,104.'*[6]

Fil-*quotation* li rcieva, DOK. AK2, hemm imnizzel li:

'*Sum Assured: Lm2,650*

Maturity Value: Lm10,105.49'.[7]

Jigifieri fil-*quotation*, il-kelma '*estimated*' ma tissemmiex. Imma anke fl-ittra, DOK. AK, ghalkemm jintuzaw il-kliem '*estimated maturity value',* dawn huma kwalifikati bil-kliem *'approximately Lm10,104'*.

Jigifieri l-kumpanija kienet qed twassal il-messagg li s-somma finali li kellu jiehu kienet approssimament Lm10,105.49 jew €23,538.41.

Jekk wiehed kellu jara '*approximately'* xi tfisser, bit-tifsira ordinarja li jifhem konsumatur, il-*Cambridge Dictionary*[8] jiddefinixxiha bhala: '***close to a particular number or time although not exactly that number or time'.*** *L-Oxford Dictionary* jiddefinixxiha: **'*almost, but not completely, accurate or exact; roughly.'***

[3] A fol. 57
[4] A fol. 60
[5] *Bold* tal-Arbitru
[6] A fol. 60
[7] A fol. 61
[8] Verzjoni *online*

Meta immaturat il-Polza, l-ilmentatur gie infurmat[9] li bhala '*maturity value'* kien ser jiehu s-somma ta' €14,161.67, li hija ferm anqas minn dik indikata fl-ittri DOK. AK u AK2.

Fl-ittra tieghu tas-6 tas-Settembru 2016,[10] il-provditur tas-servizz jghid li hu importanti li jispjega l-karatteristici principali tal-Polza u ghalfejn kien qed ihallas dik is-somma u mhux dik mitluba mill-ilmentatur. Fosthom, li l-*maturity value* f'*endowment policy* jiddependi fuq kif imorru l-investimenti (*underlying investments*) li fihom tkun investiet il-kumpanija.

L-Arbitru huwa konxju ta' dan, imma dak li gie spjegat tant fit-tul fl-ittra tas-6 ta' Settembru 2016, (DOK. D) u, specjalment, li l-*maturity value* jiddependi fuq investimenti tal-kumpanija u mhux garantit, kellu jigi spjegat b'mod car meta inbieghet il-Polza.

L-ilmentatur xehed illi dan ma sarx:[11]

'*Gie d-dar u qalli li ma kienx ser jaghtini s-somma miftiehma ghaliex il-kumpanija marrulha xi affarijiet hazin f'xi finanzi. Jien m'accettajtx ghax ridt is-somma li kont ftiehemt ma' Wallace Falzon. Nghid li fl-ebda hin Wallace Falzon ma qalli li l-flus tieghi jigu investiti u jekk l-investimenti ma jmorrux tajjeb, jien nista' ma niehux is-somma kollha'.*

L-Arbitru m'ghandux ghalfejn jiddubita minn din il-verzjoni tal-ilmentatur. Jirrizulta bl-aktar mod car li Wallace Falzon kien qed jaghmel minn kollox biex ibiegh din il-polza: kien hu li ha l-inizjattiva li jcempel lill-ilmentatur; meta dan irrifjuta, rega' cempillu u mar id-dar tieghu, u waqt din il-laqgha assigurah li kien ser jiehu s-somma ta' Lm10,000. Beda jsemmilu kumpaniji kbar bhall-*Airmalta* biex jaghtih assikurazzjoni li l-kumpanija assikuratrici ma kienetx ser tfalli. Konferma tas-somma msemmija intbaghtet lill-ilmentatur fil-*quotation* (DOK. AK2) fejn imkien ma ssemmiet il-kelma '*estimated'* izda biss il-kliem '*maturity value'* ta' Lm10,105.40. Din il-*quotation* intbaghtitlu ghaliex l-ilmentatur kien talab lil Wallace Falzon xi haga bil-miktub ghal dak li kien qed iwieghdu.

---

9 A fol. 17
10 Ibid
11 A fol. 58

Imma, minbarra din il-*quotation,* kien ircieva ittra ohra, DOK. AK, li kienet tghid li *'l-estimated maturity value for this policy is **approximately** Lm10,104.'*[12]

L-Arbitru jrid jiddeciedi dan l-ilment b'referenza ghal dak li fil-fehma tieghu huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.

Ghalhekk, it-test li jrid jaghmel l-Arbitru huwa dak li huwa ekwu, gust u ragonevoli fil-kaz odjern u skont il-fatti speci tal-kaz.

Meta l-Arbitru jqabbel iz-zewg verzjonijiet: tal-*quotation*[13] u tal-ittra ta' Simon Camilleri,[14] is-somma indikata hija dik, bejn wiehed u iehor, ta' Lm10,000, tant li Simon Camilleri juza l-kelma *'approximately'*.

Jekk wiehed kellu jara *'approximately'* xi tfisser bit-tifsira ordinarja li jifhem konsumatur, il-*Cambridge Dictionary*[15] jiddefinixxiha bhala: ***'close to a particular number or time although not exactly that number or time'.***

Barra minn hekk, fl-Artikolu 19(3)(c) tal-KAP. 555, il-legizlatur ikkunsidra *'l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza ghaz-zmien meta jkun allegat li jkunu sehhew il-fatti li jkunu taw lok ghall-ilment'.*

Fil-kontumacja tal-provditur tas-servizz, u ghar-ragunijiet 'il fuq moghtija, l-Arbitru hu tal-fehma li l-ilment huwa wiehed, gust, ekwu u ragonevoli u ser jilqghu kif gej.

L-Arbitru huwa moralment konvint illi kieku Wallace Falzon ma dahhalx f'mohh CO li ser jiehu ghaxart elef liri Maltin, huwa ma kienx ser jiehu l-Polza.

L-Arbitru huwa konxju li, f'gurisdizzjonijiet ohra, jista' jkun hemm decizjonijiet differenti minn dik li qed jiddeciedi f'dan il-kaz, però l-ligijiet f'dawn il-gurisdizzjonijiet huma differenti mill-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, u kull kaz irid jigi deciz fuq il-merti u c-cirkustanzi unici tieghu. Fi kwalunke gurisdizzjoni, il-merti ta' kull kaz ghandhom jiehdu precedenza fuq kull konsiderazzjoni ohra.

---

[12] A fol. 60; *Bold* tal-Arbitru
[13] A fol. 61
[14] A fol. 60
[15] Verzjoni *online. https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/approximately*

Barra minn hekk, anke c-cirkostanzi kulturali u l-mentalità - kemm tal-ilmentaturi kif ukoll tal-provdituri tas-servizz - hija differenti. Ghalhekk, dan il-kaz m'ghandu jikkostitwixxi l-ebda precedent ghax kull kaz jigi deciz fuq il-fatti partikolari tieghu.

L-Arbitru huwa konvint li qabel ma ttiehdet il-Polza kollox kien juri li, bejn wiehed u iehor, l-ilmentatur gie mwieghed is-somma ta' ghaxart elef liri Maltin (Lm10,000) jew tlieta u ghoxrin elf, mitejn u tlieta u disghin ewro (€23,293.00). Imkien ma gie ippruvat bil-maqlub u kull spjegazzjoni ta' kif kellha tahdem *endowment policy*, li inghatat wara sabiex il-provditur jiggustifika ruhu, hija irrelevanti ghaliex, jekk xejn, din l-ispjegazzjoni kellha ssir qabel ittiehdet il-*policy* biex l-ilmentatur ikun f'qaghda jiddeciedi jekk jiehux il-polza jew le. Fil-fatt, l-ilmentatur xehed illi kieku qalulu li s-somma imwieghda kienet tiddependi fuq fatturi ohra bhal, perezempju, kif imorru l-investimenti tal-kumpanija, hu ma kienx jaccetta li jixtriha.

Huwa stabbilit, anke fil-gurisprudenza taghna, li fil-kontrattazzjonijiet bejn il-partijiet kull parti ghandha tagixxi in *buona fede* u tassumi l-obbligi li tkun dahlet ghalihom. Min-naha tal-ilmentatur huwa qeda l-obbligi tieghu billi hallas regolarment il-*premium* mitlub minnu, dejjem bil-premessa illi dak li gie imwieghed lilu kien ser jigi onorat. Dan ghamlu ghal 25 sena shah.

Kif spjegat, meta l-legizlatur ried li jigu mharsa l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur dan m'ghamlux b'kapricc. Dan ghamlu ghaliex mhux gust u ekwu, u lanqas ragonevoli, li provditur tas-servizz, permezz tar-rapprezentant tieghu, ma jsemmix il-fatti kollha biex ibiegh il-Polza u jsemmi biss l-aspetti pozittivi u li jaqbillu.

Meta tinholoq aspettattiva din ghandha tigi onorata ghaliex f'dawn ic-cirkostanzi il-konsumatur, li jkun qed jippjana fit-tul, (f'dan il-kaz, fuq perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena) ikun wasal fi stadju f'hajtu fejn ikun qed jistenna li jiehu dak imwieghed, hafna drabi biex izid id-dhul mal-pensjoni. F'dak l-istadju, ma jkunx jista' jregga' l-arlogg lura u, ghalhekk, ghandha ssir gustizzja mieghu.

Ghal dak li huwa kumpens, l-Arbitru hu konvint li galadarba s-somma ta' ghaxart elef liri Maltin (€23,293.00) giet indikata bhala wahda '*approssimattiva*', din ma kienetx wahda preciza. Però, approssimattiva tfisser li tqarreb lejha kif inhi d-definizzjoni komuni ta' '*approximately*' 'l fuq spjegata. Is-somma li giet offruta

meta immaturat il-Polza u, cioè, dik ta' erbatax-il elf, mija u wiehed u sittin ewro u sebgha u sittin centezmi (€14,161.67)[16] mhi approssimattiva xejn.

L-Arbitru jista' jasal ghas-somma approssimattiva skont dak li fil-kuxjenza tieghu ihoss li huwa ekwu, gust u ragonevoli, u qed jiffissaha ghall-ammont ta' ghoxrin elf ewro (€20,000).

Ghaldaqstant, l-Arbitru qed jordna lill-*MAPFRE MSV Life p.l.c.* thallas lill-ilmentatur is-somma ta' ghoxrin elf ewro (€20,000).

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

L-ispejjez ta' dan il-kaz ghandhom jithallsu mill-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[16] A fol 62