Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 174/2018

MZ (l-ilmentatur)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tal-10 ta' Marzu 2020

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatur jilmenta li s-somma li giet offruta lilu mill-provditur tas-servizz meta l-polza tal-assigurazzjoni fuq il-hajja li hu kellu immaturat, ma kinitx dik indikata lilu fid-data tal-bejgh, anzi kienet ferm anqas.

L-ilmentatur qal li *sales person* tal-provditur tas-servizz, Wallace Falzon, kien cempillu u talab appuntament mieghu sabiex imur ikellmu fuq polza tal-hajja fid-dar tieghu, fejn waqt l-ewwel laqgha taghhom, kien perswaziv hafna u kien jidher affidabbli meta qallu li l-polza tal-hajja tkoprih f'kaz ta' mewt, u meta timmatura tkun ta' ghajnuna kbira meta t-tfal jigu biex jiehdu l-istat taghhom.

L-ghada, Wallace Falzon, rega' mar ghand l-ilmentatur fejn mieghu ha *Quotation* ta' polza ta' 24 sena bi *premium* ta' Lm200 fis-sena. Skont din il-kwotazzjoni, din kellha tkun *Baby Bond* f'forma ta' *Endowment Assurance with Profits* ghal perjodu ta' 24 sena bi hlas ta' *premium* ta' Lm200 (€465.87) kull sena u assikurazzjoni fuq il-hajja ta' Lm4,122 (€9,602) u *Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* ta' Lm11,488 ekwivalenti ghal €26,760, filwaqt li tenna li gie spjegat lilu li, mbaghad, jizdied il-*bonus* tal-ahhar u, allura, l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bnuses* ikun ta' Lm15,508 ekwivalenti ghal €36,124, fejn qal ukoll li din ic-cifra ma kinitx kundizzjonata jew marbuta ma' xi parametru f'din il-kwotazzjoni. Qal li Wallace

Falzon ghamel pressjoni fuqu sabiex jiehu decizjoni malajr fejn appena tah il-*quotation*, hu beda jimla l-*Proposal Form*.

L-ilmentatur iddikjara li dan qatt ma semmielu li l-valur ta' maturità seta' jvarja ghal xi raguni jew ohra filwaqt li ikkonferma wkoll li l-ebda kelma teknika bhal *Endowment* jew *Reversionary Bonus* jew *Terminal Bonus*, qatt ma giet spjegata lilu.

Qal ukoll li hu dejjem zamm mal-hlas tal-*premium* fi zmienhom, filwaqt li ma jichadx li kien jircievi l-*Annual Statements* regolari, izda qatt m'ghaddielu minn mohhu li l-provditur tas-servizz kien ser jonqos mill-indikazzjonijiet cari li nghataw fil-fazi tal-bjegh tal-polza, u dejjem fehem li l-polza trid timmatura biex jiehu s-somma li kienet imwieghda lilu bil-miktub mis-*salesman* tal-provditur tas-servizz, filwaqt li stqarr li qatt ma rcieva xi ittra minghand l-istess provditur tas-servizz li permezz taghha gie avzat b'xi revizjoni fil-valur tal-maturità.

Hu sahaq li permezz ta' ittra datata 21 ta' Mejju 2018, gie mgharraf li meta taghlaq fis-17 ta' Gunju 2018, il-polza kienet ser tirrendi s-somma ta' €17,221.54 u, eventwalment, fit-3 ta' Settembru 2018 gie avzat li l-valur finali kien ta' €18,985.14, liema somma tigi ftit biss aktar minn nofs dak imwieghed jew prospettat mill-provditur tas-servizz fil-*quotation*, li permezz taghha inducietu sabiex johrog il-polza.

L-ilmentatur indika li huwa veru illi l-*quotation* li abbazi taghha gie mhajjar jakkwista l-polza imsemmija kienet deskritta bhala *'quotation'* u *'estimated'* u *'illustration'*, izda l-avarija bejn l-istima li nghatat lilu u s-somma attwali ta' maturità, ma tistax titqies li hija varjazzjoni ta' xi persentagg zghir fil-limitu ta' dak li jista' jkun ragonevoli u accettabbli, anzi, il-*quotation* li nghatat hija kaz car fejn hu gie zgwidat u mqarraq bi stampa sabiha.

Qal li hu xtara din il-polza minghand l-MSV abbazi tal-*quotation* relattiva ghall-istess polza li nghatat bil-miktub qabel il-hrug tal-istess polza sabiex ihajruh jakkwistaha u, ghalhekk, isostni li l-provditur tas-servizz naqas mill-impenji li ha fir-rigward tal-hlas tal-*maturity value* tal-polza mertu tal-ilment a bazi ta' *estimated values* sabiex ihajruh jakkwista din il-polza.

Sahaq li huwa car illi l-bejgh ta' din il-polza sar minghajr il-*bona fide* li jesigi l-Kodici Civili f'Artikolu 993, fejn anzi l-agir tal-provditur tas-servizz jikkostitwixxi

qerq, ingann u *mala fede* u *mis-selling* bi ksur sia tal-principji generali tal-ligijiet ordinarji kif ukoll tal-ligijiet specjali relevanti.

Barra minn hekk, sahaq li l-agir tal-provditur tas-servizz jikkostitwixxi wkoll ksur ta' Taqsima VII u Taqsima VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur, Kapitolu 378 tal-Ligijiet ta' Malta, dan meta, mal-maturità tal-polza, qabdet u unilateralment permezz ta' ittra datata 21 ta' Mejju 2018, biddlet il-kundizzjonijiet u t-termini tal-polza b'detriment tal-klijent taghha.

L-agir tal-provditur tas-servizz imur ukoll kontra d-dispozizzjonijiet tal-Kap. 378 Artikolu 44(2), li jipprovdi li ma jistghux jintuzaw f'kuntratti li jsiru ma' konsumatur espressjonijiet mhux gusti, b'mod partikolari, kull espressjoni li tiddahhal f'kuntratt li b'mod direttament relevanti ghal dan il-kaz, kif ikkwotat testwalment hawn taht:

- *c) 'jeskludu jew jillimitaw id-drittijiet legali ta' konsumatur kontra l-kummercjant fil-kaz ta' nuqqas totali jew parzjali ta' twettiq jew ta' twettiq inadegwat mill-kummercjant ta' xi wahda mill-obbligazzjonijiet kontrattwali tieghu';*
- *e) 'jorbot lill-konsumatur filwaqt li l-providiment ta' servizzi mill-kummercjant ikun suggett ghal xi kondizzjoni li r-realizzazzjoni taghha tkun tiddependi biss mir-rieda tal-kummercjant';*
- *n) 'bihom il-kummercjant ikun jista' jibdel il-pattijiet ta' kuntratt unilaterlment, minghajr ebda raguni valida li tkun specifikata fil-kuntratt';*
- *o) 'li bihom il-kummercjant ikun jista' jibdel unilateralment il-pattijiet ta' kuntratt jew il-karatteristici tas-servizz li jkun ser jigi pprovdut';*
- *u) 'li jobbligaw lill-konsumatur li jwettaq l-obbligazzjonijiet tieghu fejn il-kummercjant ma jwettaqx tieghu';*
- *w) 'li jipprovdu dwar li jkun hemm xi rabta immedjata u finali mill-konsumatur malli jiffirma l-kuntratt, filwaqt li l-kummercjant jidhol fil-kuntratt kif suggett ghal xi kondizzjoni li t-twettiq taghha jkun jiddependi biss mir-rieda tal-kummercjant'.*

Qal li l-agir tal-provditur tas-servizz, inkluz permezz tal-ittra tal-21 ta' Mejju 2018, huwa wkoll abbuziv u illegali inkwantu fi kliem il-Kap. 378, Artikolu 45(1), filwaqt li tenna li dan l-istess agir, partikolarment, il-varjazzjoni unilaterali tal-

kuntratt fl-2016, jilliedi d-drittijiet tal-protestanti skont il-ligijiet relevanti u dan anke fid-dawl tal-gurisprudenza tal-Qorti Ewropea tal-Gustizzja.

Ghaldaqstant, l-ilmentatur qed jitlob lill-Arbitru sabiex:

i. Jiddikjara li l-provditur tas-servizz ma mexiex b'mod gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi sostantivi tal-kaz meta:

    a. m'adempjiex ruhu mal-obbligi kuntrattwali versu l-ilmentatur;

    b. L-agir ilmentat jikkostitwixxi agir nieqes mill-*bona fide* li dejjem esigiet il-ligi;

    c. l-agir tieghu ma lahaqx l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tal-konsumatur li jippretendi li jekk jinghata '*estimate*', '*quotation*', jew '*illustration*' ta' kemm kellhom jircievu meta timmatura l-polza, ir-rizultat attwali ma jkollux avarija ta' 47.5%;

    d. l-agir ilmentat, partikolarment dak ghar-rigward tal-maturità tal-polza fis-17 ta' Gunju 2018, ikkonsista fil-varjazzjoni unilaterali tal-partijiet tal-kuntratt tal-polza bl-introduzzjoni ta' klawsoli ingusti u pprojbiti, f'*mis-selling*, qerq, prattici kummercjali zleali u ngann, a skapitu tal-ilmentatur konsumatur;

ii. Jiddikjara u jiddeciedi li l-provditur tas-servizz jigi ordnat li jottempra mal-impenji tieghu skont il-*Quotation* mahruga minnu stess, jigiferi li tithallas is-somma ta' maturità mhux inferjuri ghal tal-inqas is-somma ta' €36,124;

iii. Jiddikjara u jiddeciedi li jithallas imghax bir-rata legali mid-data tal-maturità tal-polza sad-data tal-hlas effettiv; jew kif l-Onorabbli Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji jidhirlu xieraq, ekwu, gust u opportun.

iv. Bl-ispejjez kontra s-socjetà konvenuta.

Ra t-twegiba tal-provditur tas-servizz:

Illi t-talbiet tal-ilmentaturi huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez stante:

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq ticcara l-fatt illi minhabba li l-poloz in kwistjoni gew mahruga mis-socjetà *Middle Sea Insurance Co. Ltd.,* u minhabba illi l-istess poloz imbaghad gew trasferiti lis-socjetà esponenti, ghalhekk kwalunkwe referenza f'din ir-risposta ghas-socjetà esponenti ser tinkludi s-socjetà *Middle Sea Insurance Co. Ltd.*

2. Illi fit-tieni lok, is-socjetà esponenti tixtieq taghmel referenza ghall-Artikolu 21(1)(b) tal-Att Dwar l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta) li jghid hekk kif gej:

   '*L-Arbitru ghandu jkollu l-kompetenza li jisma' lmenti skont il-funzjonijiet tieghu taht l-artikolu 19(1) fir-rigward tal-imgiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju li tkun sehhet* ***fl-ewwel ta' Mejju 2004 jew wara****: izda lment dwar imgiba li tkun sehhet qabel id-dhul fis-sehh ta' dan l-Att ghandu jsir lill-Arbitru sa mhux aktar tard minn sentejn minn meta dan il-paragrafu jidhol fis-sehh.'*

   Minn dan l-Artikolu johrog car illi l-Arbitru ghandu kompetenza li jisma' ilmenti fir-rigward tal-imgiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju li tkun sehhet fl-1 ta' Mejju 2004, jew wara, basta fir-rigward ta' imgiba li tkun sehhet bejn l-1 ta' Mejju 2004 u t-18 ta' April 2016, l-ilment isir fi zmien sentejn mit-18 ta' April 2016.

   Minhabba illi l-polza in kwistjoni giet mibjugha fis-sena 1994, u jidher illi hemm vertenza dwar l-imgiba tas-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-istess poloz, kif spjegat fl-ilment ipprezentat mill-ilmentatur, l-Arbitru huwa inkompetenti sabiex jisma' u jiddeciedi l-mertu dwar dik l-imgiba u, ghalhekk, ghandu jiddikjara ruhu inkompetenti biex jiddeciedi din il-kawza dwar dawn il-punti fl-ilment.

3. Illi fit-tielet lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq taghmel referenza ghall-punt 2.1.1 tal-ilment, partikolarment ghall-fatt allegat illi r-rapprezentant tas-socjetà esponenti

   kien ghamel pressjoni fuq l-ilmentatur biex jixtri l-polza in kwistjoni. F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi fl-ahhar mill-ahhar, id-

decizjoni sabiex jidhol fil-kuntratt in kwistjoni ittiehdet mill-ilmentatur stess minghajr pressjoni jew agir zleali min-naha tas-socjetà esponenti. Barra minn hekk, il-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza u, *cioè,* f'Gunju tas-sena 1998. Ghalhekk, l-informazzjoni li inghatat lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh tal-polza kienet a bazi ta' dawn ir-regolamenti.

Barra minn hekk, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie pprezentat bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel mil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentatur stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsibha mill-gdid u, jekk ikun jixtieq, jerga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju tigi evitata xi okkazjoni fejn tkun saret xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentatur m'ezercita l-ebda dritt ikkomunikat lilu f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabat minn jeddu bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza in kwistjoni iffirmat mill-ilmentatur li qed jigi mmarkat bhala Dok. MSV1.

4. Illi fir-raba' lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni u ghalhekk qed jigi allegat illi:- a) is-socjetà esponenti m'adempjietx ruhha mal-obbligi kontrattwali taghha versu l-ilmentatur (*vide* punti 11(i)(a) tal-ilment); b) l-agir ilmentat kien jikkostitwixxi agir nieqes mill-*bona fide* li dejjem esegiet il-ligi (*vide* punt 11(i)(b) tal-ilment); u c) l-agir tas-socjetà esponenti ma lahaqx l-aspettativi ragjonevoli u legittimi tal-konsumaturi li jippretendu li jekk jinghataw *estimate* jew *quotation* jew *illustration* ta' kemm kellhom jircievu meta timmatura l-polza, ir-rizultat attwali ma jkollux avarija ta'

47.5% (*vide* punt 11(i)(c) tal-ilment). Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata li tottempora mal-impenji taghha skont il-*quotation* illi harget hija stess, jigifieri li thallas is-somma ta' €36,124, u dan apparti l-imghax mid-data tal-maturità tal-polza, *cioè*, mis-17 ta' Gunju 2018 (*vide* punt 11(ii) u (iii) tal-ilment).

F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentatur sofra xi danni u ghalhekk huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur tieghu, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilu ma jistax ikun dak li qed jitlob fil-punt 11(ii) tal-ilment. Dan l-ammont huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatur xtara l-polza *de quo.* Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina il-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*)(hekk kif kienu gew uzati u kif jinfthemu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

Il-kwotazzjoni li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq ir-rati tal-qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *'Estimated Maturity Values' i*bbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madanakollu, is-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkostanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede*.

In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data tal-immaturar taghha, s-socjetà esponenti baqghet tagixxi in *bona fede* minhabba illi hija dejjem immaniggjat l-*MSV WIth Profits Fund* ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha.L-immaniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqlieq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

Barra minn hekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod ma qatt gew deskritti li kienu garantiti. Dan huwa ammess mill-ilmentatur stess meta jghid illi huwa vera illi l-*Quotation* li abbazi taghha s-socjetà esponenti hajret lill-ilmentatur jakkwista l-polza imsemmija kienet deskritta bhala *'quotation'* u *'estimated'*u *'illustration'*. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investimenti kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq imsemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh din il-polza; b'dan però, illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-poloz in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo.*

Fir-rigward ta' dak li jinghad fil-punt numru 5 tal-ilment, l-ilmentatur jirreferi ghall-*'avarija attwali bejn din l-indikazzjoni li tat is-socjetà konvenuta u l-valur attwali tal-maturità tal-polza mertu ta' dan l-ilment huwa aktar minn 47% inferjuri ghal dak ipprospettat'* sabiex jerga' jenfasizza xi allegat nuqqas min-naha tas-socjetà esponenti. Però, din mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u

illustration) fil-*Quotation* originali (l-ilmentatur ma jaghmel ebda referenza ghar-revizjonijiet tal-istimi li saru fil-frattemp!) u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat il-polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentatur taht il-polza *de quo* u ghalhekk is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatur u mhux abbazi ta' xi decizjoni unilaterali, kif qed jallega l-ilmentatur.

Ghalhekk, is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif l-ilmentatur jipprova jargumenta li f'kuntest ta' stimi ta' din ix-xorta, jista' jkun hemm xi percentagg li jista' jitqies ragjonevolment accettabbli ghad-differenza bejn stima u valur attwali. Fi kwalunkwe kaz, l-ebda parametru ghal differenza *'li jista' jkun ragjonevoli u accettabbli'* (*vide* l-ewwel paragrafu tal-punt 5 tal-ilment) ma qatt gie maqbul bejn il-partijiet koncernati.

F'dan ir-rigward irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo,* apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha wkoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat/i matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatur fl-ilment tieghu. L-ghan tal-poloz in kwistjoni kien li jipprovdu *'a medium term tax efficient investment',* pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li kien fl-ammont ta' Lm4,122 (Euro 9,601.68). Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (anness mal-ilment u mmarkat bhala Dokument C) jghid b'mod car illi *'The* ***<u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)</u>*** (emfasi mizjud) *and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured Against subject to the payment to the Company of the premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract.'* Dan juri wkoll illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro18,985.14. Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis recenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien, xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet

investiment siewi ghaliex minbarra l-*'Maturity Value'* hieles mit-taxxa, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

5. Illi fil-hames lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tirribatti bis-shih l-allegazzjoni maghmula fil-konfront taghha mill-ilmentatur illi hija biddlet unilateralment, permezz ta' ittra datata il-21 ta' Mejju 2018, il-kundizzjonijiet u t-termini tal-polza in kwistjoni li kienu ikkomunikati lill-ilmentatur fil-mument tal-hrug tal-polza b'detriment ghall-ilmentatur minhabba illi l-kontenut li jinsab fid-Dokument D anness mal-ilment ma kienx gdid ghall-ilmentatur u, ghalhekk, ma kien hemm l-ebda varjazzjoni tal-kuntratt tal-polza in kwistjoni. Dan ghax ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatur (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valur attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* li maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*. Fil-fatt, l-ilmentatur stess fl-ilment tieghu jikkonferma illi huwa kien jircievi dawn l-i*statements* kull sena. Il-*'Bonus Statements'* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatur kellu jkun konxju bis-shih dwar kif il-poloz kienu qed jikbru minn sena ghal sena u ma kellux ghalfejn jikkonsidra l-istess Dokument D bhala varjazzjoni unilaterali tal-kuntratt tal-polza.

   L-unika haga li kien qed jinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus*, li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

   B'referenza ghal dak li jghid l-ilmentatur fil-punt 2.4 tal-ilment, is-socjetà esponenti tixtieq tikkjarifika illi hija tibghat ittri bir-revizjoni fil-valur tal-maturità tul il-kors tal-polza jekk kemm-il darba tigi rikjesta mid-detentur tal-polza bhalma ghamlet fir-rigward ta' ilmenti ohrajn migjuba quddiem dan l-Onorabbli Arbitru. Fir-rigward tal-ilment odjern, l-ilmentatur qatt ma talab lis-socjetà esponenti tfornih b'xi revizjoni u, allura, ghalhekk qatt

ma ntbaghtet l-ebda ittra lill-ilmentatur f'dan is-sens. Din il-prassi addottata mis-socjetà esponenti tohrog cara mid-Dokument E anness mal-ilment.

Inoltre, apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Quotation* tal-polza *de quo* huma *self-explanatory*, l-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena u l-*media releases* jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq il-prestazzjoni tal-investiment u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu kif ukoll jinzlu.

Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-Taqsima VII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) ma tapplikax ghall-kaz odjern minhabba li l-polza nnifisha hija l-kuntratt bejn il-partijiet u ma tikkontjeni l-ebda klawsoli mhux gusti *ai termini* tat-Taqsima VII tal-Kap. 378 fuq imsemmija kif allegat mill-ilmentatur fil-parti tal-ilment indikati bin-numru 2, 7, 10 u 11(i)(d). Jekk *semmai* id-Dokument D anness mal-ilment jitqies bhala kuntratt, mhux ammess mis-socjetà esponenti, xorta wahda jibqa' l-fatt illi l-kontenut tieghu ma jikkostitwixxiex '*espressjoni projbita*' *ai termini* tal-Artikolu 44(1) tal-Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta kif qed jigi allegat mill-ilmentatur. Fil-fatt, l-ilmentatur ma kienx sufficjentement car u esplicitu fl-ilment tieghu dwar liema espressjonijiet uzati mis-socjetà esponenti fid-Dokument D anness mal-ilment ma kinux allegatament gusti u dan juri l-fatt illi din l-allegazzjoni kif ukoll l-allegazzjoni illi l-agir tas-socjetà esponenti ta' Mejju 2018 huwa wkoll abbuziv u illegali *ai termini* tal-Artikolu 45 tal-Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta huma ghal kollox frivoli u vesstorji. Fl-istess hin, is-socjetà esponenti tixtieq tirreleva illi minhabba din l-ambigwità *da parti* tal-ilmentatur, ser ikun difficli ghaliha biex taghmel difiza akkurata kontra dawn l-allegazzjonijiet.

6. Illi fis-sitt lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, ma jistax jinghad illi s-socjetà esponenti kienet involuta f'xi prattici kummercjali mhux gusti jew skemi illeciti *ai termini* tat-Taqsima VIII tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur (Kap. 378 tal-Ligijiet ta' Malta) kif ukoll allegat mill-ilmentatur fil-parti tal-ilment indikati bin-numru 2, 7, 10 u 11(i)(d). Dan ghax l-ittra tal-21 ta' Mejju 2018 ma kienet tinkludi xejn gdid minn dak li l-ilmentatur

kien jircievi ta’ kull sena minghand is-socjetà esponenti permezz tal-*Bonus Statements* u l-*Important Notes* annessi ma’ l-istess *Bonus Statements.* Barra min hekk, ma sar l-ebda *misselling* fil-konfront tal-ilmentatur ghax il-polza in kwistjoni kienet intiza biex tinbiegh lil individwi bhalma huwa l-ilmentatur u, ghalhekk, is-socjetà esponenti ma kinetx ipprojbita milli tbiegh il-polza in kwistjoni lill-ilmentatur.

7. Illi fis-seba’ lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, b’referenza ghall-punti 8 u 10 tal-ilment, is-socjetà esponenti ma tistax tifhem kif fl-ilment tieghu l-ilmentatur jikkwota sentenza tal-Qorti tal-Appell fl-ismijiet *Pia Grech vs Mondial Travel* (Avviz nru 4/2008, decizjoni tas-7 ta’ Novembru 2008) u sentenza tal-Qorti Ewropea tal-Gustizzja *Jean-Claude van Hove vs. CNP Assurances SA* (Kaz C-96/14 deciz fit-23 t’April 2015), il-mertu ta’ liema m’ghandux x’jaqsam mal-ilment odjern u, ghalhekk, qed jikkwotahom biex jitfa’ dell ikrah fuq is-socjetà esponenti li din b’xi mod m’agixxietx in *bona fede*.

8. Illi fit-tmien lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, b’referenza ghall-punt 3 tal-ilment, is-socjetà esponenti tichad kategorikament l-allegazzjoni maghmula mill-ilmentatur fil-konfront taghha fir-rigward tas-*salesman* u t-*tied insurance intermediary*, Wallace Falzon, partikolarment ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi s-socjetà esponenti irrezistiet hafna u baqghet tinsisti li Wallace Falzon kellu jibqa’ *salesman* tas-socjetà esponenti ghax kien jiggenera hafna bejgh ta’ poloz. Qabel ghamel tali allegazzjoni, l-ilmentatur messu ccekkja l-fatti kollha kif graw u dan ghax l-azzjonijiet li kienu ttiehdu mill-*Malta Financial Services Authority* (MFSA) kontra Wallace Falzon u/jew is-socjetà li taghha huwa kien l-uniku azzjonist u direttur, *All Invest Company Limited,* kienu jirrelataw ma’ nuqqasijiet fir-rigward ta’ azzjonijiet regolati mill-Att Dwar Servizzi ta’ Investiment (Kap. 370 tal-Ligijiet ta’ Malta) u l-licenzja mahruga favur Wallace Falzon u/jew *All Invest Company Limited* taht dan l-Att. Ghalhekk, fl-istess perjodu, l-ebda azzjoni ma ttiehdet kontra Wallace Falzon u/jew *All Invest Company Limited* fir-rigward ta’ azzjonijiet regolati mill-Att Dwar il-Kummerc ta’ Assigurazzjoni (Kap. 403 tal-Ligijiet ta’ Malta) u l-licenzja mahruga favur Wallace Falzon u/jew *All Invest Company Limited* taht dan l-Att. Il-fatt illi Wallace Falzon u/jew *All Invest Company Limited* gie

meqjus mill-MFSA bhala mhux *fit and proper* biex joffri servizzi ta' investiment ma jfissirx illi awtomatikament huwa m'huwiex ukoll *fit and proper* biex joffri servizzi relatati mal-assigurazzjoni.

Fl-ittra mibghuta lil Wallace Falzon mill-MFSA datata t-3 ta' Marzu 2014 f'ismu proprju u bhala direttur ta' *All Invest Company Limited* (annessa mal-ilment bhala Dokument MT1), l-MFSA ghamlitha cara illi l-investigazzjoni taghha kienet relatata '*specifically into the sales practices adopted with respect to the sale of shares in the Property and the Distributor Funds of LandsOverseas Fund SICAV plc and the sale of bonds issued by SNS Bank N.V.'* Barra minn hekk, meta wiehed jaqra din l-ittra fid-dettall mal-ewwel jinduna illi l-MFSA taghmel referenza BISS ghal dawk l-*Investment Services Rules* applikabbli ghan-nuqqasijiet imsemmija fl-istess ittra u ghall-Artikolu 16A tal-Kap. 370 tal-Ligijiet ta' Malta. L-MFSA ma ghamlet l-ebda referenza ghall-*Insurance Rules* jew provvedimenti tal-Kap. 403 tal-Ligijiet ta' Malta.

Is-socjetà esponenti temfasizza illi l-MFSA qatt ma hadet azzjoni kontra *All Invest Company Limited* u/jew Wallace Falzon fir-rigward tal-licenzja taghhom bhala *tied insurance intermediary.* Minkejja dan, permezz ta' ittra datata it-2 ta' Marzu 2014 (kopja hawn annessa u mmarkata Dok. MSV 2), Wallace Falzon minn jeddu irrezenja minn *tied insurance intermediary* tas-socjetà esponenti u, volontarjament, talab lis-socjetà esponenti biex tirtira l-licenzja tieghu mal-MFSA. Is-socjetà esponenti accettat it-talba tieghu u, wkoll, nehhiet ismu mir-registru tat-*tied insurance intermediaries* tas-socjetà esponenti b'effett immedjat. Ghaldaqstant, b'effett immedjat, Wallace Falzon u/jew *All Invest Company Limited* ma setghux jaghtu servizzi bhala *Tied Insurance Intermediary* ghan-nom tas-socjetà esponenti. Dawk id-detenturi kollha tal-polza li kienu jaqghu taht Wallace Falzon u/jew *All Invest Company Limited* gew notifikati illi Wallace Falzon u/jew *All Invest Company Limited* tnehhew mir-registru fuq imsemmi permezz ta' ittra li l-kontenut taghha gie maqbul mal-MFSA.

Ghalhekk huwa ampjament car illi l-ilmentatur qieghed jaghmel allegazzjonijiet dwar fatti li m'ghandhomx x'jaqsmu mal-ilment odjern sabiex jitfghu dell ikrah fuq is-socjetà esponenti.

Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt ma wzat espressjonijiet mhux gusti; fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv, ma kinetx inadampjenti jew agixxiet b'mod abbuziv, illegali u qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; ma agixxiet bl-ebda mod li jammonta ghal nuqqas ta' esekuzzjoni tal-obbligi taghha; ma kisret l-ebda ligi; ma zgwidatx lill-ilmentatur fl-ebda stadju la bl-agir skorrett u qarrieqi u lanqas b'xi mod iehor; lanqas ma mxiet b'nuqqas ta' hila, jew sengha jew xi traskuragni jew negligenza u lanqas kienet inadempjenti jew kisret xi termini jew kundizzjonijiet pattwiti fir-rigward tal-polza bin-numru 9809 *(Baby Bond)* u, ghalhekk, ghandha tkun ordnata sabiex thallas biss l-ammont attwali tal-*maturity value* (u mhux l-ammont tal-istimi) u wisq aktar m'ghandha thallas ebda imghaxijiet jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment, inkluz minhabba l-fatt illi l-ammont dovut lill-ilmentatur mis-socjetà esponenti taht il-polza *de quo* gie irrifjutat mill-ilmentatur.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

Eccezzjonijiet Preliminari:

Fit-tieni eccezzjoni il-provditur tas-servizz jghid li l-Arbitru m'ghandux gurisdizzjoni jisma' dan il-kaz peress li skont l-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta ghandu kompetenza jisma' lmenti dwar imgiba tal-provditur tas-servizz li tkun sehhet fl-1 ta' Mejju 2004, jew wara, basta li fir-rigward tal-imgiba li tkun sehhet bejn l-1 ta' Mejju 2004 u t-18 ta' April 2016, l-ilment isir fi zmien sentejn mit-18 ta' April 2016.

Il-provditur tas-servizz jghid ukoll li l-polza in kwistjoni inbieghet fis-sena 1994 u jidher li hemm vertenza dwar l-imgiba tas-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-istess polza u, ghalhekk, l-Arbitru huwa inkompetenti biex jisma' dan il-kaz.

Dwar din l-eccezzjoni, l-Arbitru jaghmel referenza wkoll ghall-Artikolu 21(1)(d) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta li jistipola illi:

'*Ghall-fini ta' dan is-subartikolu,* ***imgiba li tkompli fix-xorta ghandha tigi prezunta li tkun sehhet fiz-zmien meta tkun waqfet, u imgiba li tkun tikkonsisti minn serje ta' atti jew ommissjonijiet ghandha tigi prezunta li tkun sehhet meta l-ahhar minn dawk l-atti jew ommissjonijiet ikunu sehhu***.'[1]

Huwa fatt inkontestat mill-partijiet li l-polza li dwarha qed isir l-ilment hija '*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit (Baby Bond Option),*'[2] li inbieghet lill-ilmentatur b'effett mis-17 ta' Gunju 1994, u l-*'maturity date'* giet indikata bhala s-17 ta' Gunju 2018. L-ilmentatur kien obbligat li jhallas il-*premium* taghhom ghal dan il-perjodu ta' 24 sena, u jithallas jew mal-*maturity date* fl-2018, jew qabel, jekk issehh '*the death of the life assured'* qabel l-2018.

Il-hlas finali jsehh f'wahda minn dawn ic-cirkostanzi u mhux qabel. Ghalhekk, l-effett tal-poloz huwa kontinwat u, allura, l-Arbitru ghandu kompetenza taht l-Artikolu 21(1)(d).

Din hija wkoll il-pozizzjoni li hadet il-Qorti tal-Appell fis-sentenza fl-ismijiet ***Tarcisio Tabone vs MAPFRE MSV Life p.l.c.,*** **deciza fis-6 ta' Mejju 2019,** kif ukoll fis-sentenza fl-ismijiet ***Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c.***, **deciza fil-25 ta' Marzu 2019.**

Peress li dan il-kaz huwa simili ghal dak deciz mill-Qorti tal-Appell fis-sentenzi kkwotati, l-Arbitru qed jaghmel tieghu l-argumentazzjoni tal-istess Qorti u ghar-ragunijiet kollha moghtija qed jichad din l-eccezzjoni.

---

[1] *Bold* tal-Arbitru

[2] *A fol.* 17

FIL-MERTU

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-kaz b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa ekwu, gust u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[3]

L-ilment ewlieni tal-ilmentatur huwa li meta s-*salesman* kien qed ibieghlu l-polza, weghdu s-somma ta' madwar Lm15,508 (€36,124) hekk kif indikata fil-*Quotation*, liema cifra ma kinitx kundizzjonata jew marbuta ma' xi parametru. Hu iddikjara li qatt ma ssemma lilu li l-valur ta' maturità seta' jvarja ghal xi raguni jew ohra filwaqt li ikkonferma li s-*salesman* qatt ma spjegalu l-ebda kliem tekniku bhal *'Endowment'*, *'Reversionary Bonus'*, jew *'Terminal Bonus'*.

Hu sahaq li mhux qed jaccetta s-somma ta' €18,985.14 offruta lilu meta mmaturat il-polza in kwistjoni minhabba li din tigi ftit biss aktar minn nofs dak imwieghed jew prospett lilu mill-provditur tas-servizz fil-*Quotation*, liema somma kienet induciet lill-istess ilmentatur jiehu l-polza.

Mill-banda l-ohra, fi ftit kliem, il-provditur tas-servizz jghid li s-somma li giet indikata lill-ilmentatur fil-mument tal-bejgh kienet biss stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien, jigifieri li kienet ibbazata fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien, u dan ghaliex l-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti u, ghalhekk, enfasizza li din l-istess somma qatt ma giet deskritta bhala garantita.

Huwa car li l-ilmentatur qed jghid li fil-mument tal-bejgh inholqot aspettattiva fih li jiehu certa somma u fid-data tal-maturità tal-polza gie offrut ferm inqas.

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

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

Fl-*affidavit*[4] tieghu, l-ilmentatur tista' tghid li ikkorrobora dak li ntqal fl-ilment.

L-ilmentatur sahaq li l-polza li dwarha qed iressaq dan l-ilment hija polza li giet mibjugha lilu minn Wallace Falzon, wara li dan tal-ahhar kien ghamel kuntatt mieghu sabiex imur id-dar halli jkellmu fuq hekk, fejn dak iz-zmien kellu kelma

[3] Kap. 555, Art. 19(2)(b)
[4] *A fol.* 70

facli u kien jidher ferm pulit, perswaziv u ta' min joqghod fuqu. L-ewwel darba li ltqaghu, Wallace qallu li jekk johrog din il-*life insurance,* tkoprih f'kaz ta' mewt, filwaqt li jekk taghlaq fi zmienha, kienet ser tkun ta' ghajnuna kbira meta t-tfal jiehdu l-istat taghhom. L-ilmentatur kompla jixhed[5] li Wallace Falzon beda jaqralu xi karti u jispjegahom, fejn qallu li l-flus li jkun qed ihallas kienu jinvestuhom filwaqt li jekk jigi nieqes hu, martu tiehu somma flus u anke jhallsu l-flus tal-funeral.

Meta eventwalment regghu iltaqghu it-tieni darba, giet moghtija lilu *Quotation* ghal polza ta' 24 sena u li kienet tipprovdi li jhallas Lm200 fis-sena, bl-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* ikun ta' Lm11,488 (€26,760) fejn gie mbaghad spjegat li din il-figura tizdied meta hu jiehu l-*bonus* tal-ahhar li ghalhekk l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* kien jammonta ghal Lm 15,508 (€36,124).

Hu ikkonferma li ma jafx xi jfisser *Reversionary Bonus* u *Terminal Bonus* u Wallace Falzon qatt ma spjegalu dan il-kliem tekniku. Fix-xhieda ikkonferma li *'Mistoqsi jekk qallix xi tfisser Estimated Maturity Value, nghid li ma qallix.'*[6]

Qal li, izda li hu zgur hu, li dan serrahlu rasu li s-somma li jiehu *'... ma tkunx anqas minn hmistax-il elf u hames mitt lira Maltin, hlief ghal xi caqlieqa mill-izghar lil hawn jew lil hemm.'*[7]

Fix-xhieda tieghu, l-ilmentatur qal:

'Kien weghedni bil-miktub li dan li qed jghidli jistghu jizdiedu bil-bonuses u jistghu jinzlu xi naqra. Però, presso poco, qalli li jkolli Lm15,000; u jien ikkalkolajt li meta l-polza timmatura b'dak l-ammont, inkun nista' nghin daqsxejn lit-tfal.'[8]

L-ilmentatur ihoss li Wallace Falzon imbuttah sabiex jiehu decizjoni malajr fejn, fil-fatt, anke beda jimla xi formola dakinhar stess li pprezentalu l-*Quotation*. Sahaq ukoll li hu dejjem zamm mal-hlas tal-*premium* fi zmienhom, hekk kif kien obbligat li jaghmel, filwaqt li ammetta ukoll li kien jircievi *statements* kull sena u

---

[5] *A fol.* 73
[6] *Ibid.*
[7] *A fol.* 71
[8] *A fol.* 73

kien eventwalment jerfaghhom u qatt ma haseb li l-provditur tas-servizz kien ser jilghab bil-kliem u ma jonorax dak li r-rapprezentant tieghu kien tant enfasizzalu u hu dejjem kellu fiducja matul is-snin li l-polza damet fis-sehh, li meta din taghlaq, kien ser jiehu s-somma li giet imwieghda lilu anke bil-miktub.

Tenna li qatt ma rcieva xi ittra minghand il-provditur tas-servizz sabiex javzah li l-ammont imwieghed kien qed jigi rivedut; u kien meta rcieva l-ittra tal-21 ta' Mejju 2018, li sar jaf li s-somma finali nizlet ghan-nofs taghha. Insista li s-somma finali ta' €18,985.14 offruta lilu tigi ezatt ftit iktar minn nofs dak imwieghed permezz tal-*Quotation* li tah ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz u li hajritu johrog din il-polza, jigifieri, €36,124.

Filwaqt li m'accettax din is-somma, hu beda jikkorrispondi mal-provditur tas-servizz izda dan irrispondih b'mod xejn sodisfacenti. Hu sahaq li jibqa' tal-fehma li mhux ragonevoli jew *fair* li meta l-MSV hajritu jakkwista din il-polza abbazi ta' *quotation*, anke jekk din kienet *estimated* jew *illustration*, bl-ebda mod m'ghandu l-valur finali jvarja b'distakk hekk qawwi u, ghalhekk, id-differenza kbira li hemm bl-ebda mod ma tista' tigi ikkunsidrata xi persentagg zghir li jista' jkun accettabbli. Ghaldaqstant, ihoss li gie imqarraq billi nghata impressjoni sabiha biex wara l-affarijiet kienu ghal kollox differenti.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq l-*affidavit*[9] ta' Victor Farrugia, ic-*Chief Operations Officer* tal-kumpanija li ma kienx prezenti waqt il-bejgh tal-polza.

Il-kontenut tal-*affidavit* huwa simili hafna ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment li l-provditur tas-servizzipprezenta lill-Arbitru, ghajr ghal xi zidiet zghar.

Hu ta spjegazzjoni generali tat-tip ta' din il-polza u kif tahdem filwaqt li enfasizza li l-intermedjarju ma setax iggarantixxa lill-ilmentatur illi kien ser jircievi l-*estimated maturity values* indikati fil-*quotation* minhabba li l-*bonus rates* mhumiex garantiti u lanqas ma huma l-massimu jew minimu li detentur jista' jivvantaggja ruhu minnhom. Sahaq li fil-polza hemm element qawwi ta' investiment u, dak li jkun, ikun qed jippretendi *return* ghal dak li jkun investa u,

[9] *A fol.* 76

għalhekk, il-qabża mis-somma assikurata ta' €9,601.68 (Lm4,122) sa kwalunkwe ammont li qed jippretendi l-ilmentatur, hija riżultat tad-dħul mill-investimenti magħmula mill-kumpanija MSV għan-nom tad-detenturi tal-poloz.

Victor Farrugia qal li l-ilmentatur investa l-ammont sħiħ ta' €10,699.20 (Lm4,593.17) u minkejja li l-*maturity value* huwa inqas mill-*estimated maturity value* kkwotat qabel il-bejgħ tal-polza, xorta waħda jista' jingħad li din il-polza kienet prodott ta' investiment għaqli tal-flus imħallsa fi *premium*. Qal li l-polza tipparaguna tajjeb meta tqabbilha ma' numru ta' investimenti oħrajn, u tipparaguna tajjeb ħafna meta tqabbilha ma' numru ta' investimenti oħrajn meta addirittura tilfu mill-valur tagħhom.

Konsiderazzjonijiet Oħra

Ix-xhud żied jgħid li hu ma kienx involut fit-tranżazzjoni tal-bejgħ tal-polza in kwistjoni u, għalhekk, l-Arbitru m'għandu l-ebda verżjoni oħra għajr dik tal-ilmentatur kif sar dan il-bejgħ.

L-Arbitru jinnota li l-aqwa xhud li l-provditur tas-servizz seta' jtella' jixhed kien proprju Wallace Falzon, iżda l-provditur tas-servizz mhux talli m'għamilx dan, iżda lanqas biss tkellem mal-istess Wallace Falzon sabiex jistabbilixxi eżattament x'ġara.

Fil-fatt, meta mistoqsi jekk kienx kellem lil Wallace Falzon, Victor Farrugia qal li ma kellmux filwaqt li saħaq li *'... ma nħossux li għandna nistaqsu individwi x'ġara 25 sena ilu.'*[10]

L-Arbitru mhuwiex qed jintalab jgħaddi ġudizzju fuq l-operat ġenerali tal-provditur tas-servizz, u din id-deċiżjoni mhijiex dwar ir-reputazzjoni tal-istess provditur, iżda dwar kif inbiegħ prodott partikolari lil persuna partikolari u jekk eventwalment dak li ġie mwiegħed fil-fatt ingħatax.

Kif diġà ingħad, l-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgħ tal-prodott u jekk dan laħaqx *'l-aspettattivi raġonevoli u leġittimi tal-konsumaturi u dan b'referenza għaż-żmien meta jkun allegat li jkunu seħħew fatti li jkunu taw lok għall-ilment.'*[11]

[10] *A fol.* 83
[11] Kap. 555, Art. 19(3)(c)

L-ilmentatur sahaq li hu gie offrut polza wara li Wallace Falzon avvicinah sabiex jiltaqghu fid-dar ta' dan tal-ewwel, liema polza giet offruta lilu a bazi ta' somma hekk kifipprezentata fuq il-*Quotation*. L-ilmentatur thajjar a bazi ta' dak li inghad lilu ghax l-affarijiet kienu *promising,* dan meta li peress li kellu t-tfal zghar, qallu li sakemm dawn jimmaturaw ikollu ammont ta' flus imfaddlin fejn dawn jistghu jizdiedu bil-*bonuses* u anke jistghu jinzlu xi ftit, però, bejn wiehed u iehor, kien ser ikollu Lm15,000.

L-ilmentatur kien konsistenti fix-xhieda tieghu, partikolarment, fir-rigward tal-fatt li s-somma li hu kien ser jiehu meta timmatura l-polza kienet ser tkun hekk kif indikat fil-*Quotation.*[12] Minkejja li Wallace Falzon kien qallu li s-somma tista' titla' jew tinzel bi ftit, dan ma kienx ser ikun b'hafna ghax dejjem intqal lilu li din kienet ser tkun madwar Lm15,000.

Din il-verzjoni tieghu ma giet fl-ebda hin kontradetta mill-provditur tas-servizz ghaliex dan ghazel li lil min biegh il-polza lill-ilmentatur, ma jtellghux jixhed; fejn lanqas biss gie ikkuntattjat sabiex jigi determinat jekk dak li qed jghid l-ilmentatur kienx minnu jew le.

Fuq bazi ta' probabilità, l-Arbitru huwa moralment konvint li s-*salesman* verament kien qed jipprova jbiegh il-polza u m'ghandu l-ebda prova ohra kuntrarja ghal dak li qal l-ilmentatur. Minkejja li kien intqal lill-ilmentatur li l-flus li hu qed ihallas fi *premium* il-kumpanija ser tkun qed tinvestihom, is-*salesman* ma spjegalux kif ezattament tahdem *endowment policy*, partikolarment, li l-ammont li l-assikurat ikun intitolat ghalih meta timmatura l-polza jkun jiddependi minn kif imorru dawn l-istess investimenti.

Mhux talli hekk, izda l-ilmentatur ikkonferma li:

'... kulma qalli Wallace Falzon kien li kif taghlaq il-polza ser niehu s-somma ta' Lm15,500, tilghab naqra 'l fuq jew naqra 'l isfel. Qalli hemm hafna kliem imma dik l-importanti.'[13]

Dan ikompli jikkonferma li s-*salesman* kien qed juza biss il-figura indikata fuq il-*Quotation* sabiex hu jhajjar lill-ilmentatur jixtri l-polza li kienet qed tigi offruta lilu.

---

[12] *A fol.* 9
[13] *A fol.* 82

Il-provditur tas-servizz ma gab l-ebda prova sabiex jikkontesta dak li qed jghid l-ilmentatur. Ma giet ipprezentata l-ebda prova li tindika li l-ilmentatur gie spjegat bil-karatteristici kollha tal-polza u partikolarment fuq xiex tkun tiddependi l-figura li l-assikurat ikun intitolat ghaliha meta din il-polza timmatura. Il-prova li ghandu l-Arbitru hi biss dik tal-ilmentatur li, f'kaz ta' mewt tieghu, martu tiehu somma flus u anke jithallsu l-ispejjez tal-funeral u, fuq kollox, li meta timmatura l-polza, hu kien assigurat li *'... is-somma li niehu ma tkunx anqas minn hmistax-il elf u hames mitt lira Maltin, hlief forsi ghal xi caqlieqa mill-izghar lil hawn jew lil hemm.'*[14]

Minghajr l-ebda dubju, l-ilmentatur kien qed jistrieh fuq dak li ntqal lilu mis-*salesman*, partikolarment, fir-rigward tal-figura li kienet qed tigi kkwotata u, ghaldaqstant, kellu jigi spjegat bl-aktar mod car x'seta' jwassal biex l-ilmentatur ma jihux dak li kien qed jigi mwieghed lilu biex hu jithajjar jixtri l-polza.

Mill-provi esebiti, irrizulta li s-*salesman* ta lill-ilmentatur *Life Assurance Quotation* datata 16 ta' Gunju 1994, li turi zewg figuri ta' *Estimated Maturity Value*, wahda li tinkludi biss ir-*Reversionary Bonus* u l-ohra li tinkludi kemm ir-*Reversionary Bonus* kif ukoll it-*Terminal Bonus*, li hi s-somma ta' Lm15,508 li giet kontinwament ikkwotata mill-ilmentatur.

Fuq dan id-dokument, m'hemm xejn li jindika li s-*salesman* spjega li dawn il-figuri kienu jiddependu fuq il-*bonuses* ta' dak iz-zmien u li dawn jistghu jinbidlu.

Minkejja li Victor Farrugia qal li l-informazzjoni relatata mal-fatt li s-somma hekk kif ikkwotata lill-ilmentatur kienet ibbazata fuq ir-rata tal-*bonus* ta' dak iz-zmien, ma kinitx inkluza f'din l-istess *Quotation*:

'Mistoqsi fejn nista' nghid li hemm fil-Quotation li jekk tibqa' din ir-rata jinghata dak l-ammont, u jekk ma tibqax din ir-rata ma jinghatax dak l-ammont, nghid li fil-Quotation ma hemm xejn miktub minn dan.'[15]

Huwa facli ghall-provditur tas-servizz li jghid li din hija polza semplici u li kulhadd seta' jifhimha. Minn dak li rrizulta, certament, li l-ilmentatur ma kienx fehem fiex ezattament tikkonsisti din il-polza. Minkejja li kien intqal lilu li f'kaz ta' mewt, martu tiehu somma flus u li anke jkunu koperti l-ispejjez tal-funeral, filwaqt li

[14] *A fol.* 71
[15] *A fol.* 84

anke intqal lilu li l-*premiums* jigu investiti, hu ma kienx konxju tal-fatt kif ezattament tahdem il-polza, bil-punt krucjali huwa li s-somma li hu ser ikun intitolat ghaliha kienet ser tkun qed tiddependi mill-andament tal-investiment u liema somma setghet tvarja bi kbir minn dik ikkwotata lilu.

Huwa evidenti li hu ibbaza d-decizjoni tieghu sabiex jiehu din it-tip ta' polza wara li giet impingija stampa sabiha lilu ibbazata fuq is-somma ta' LM15,508, u li kif qal hu stess *'... thajjart ghax l-affarijiet kienu promising.'*[16]

Is-*salesman* kellu l-obbligu li jispjega fid-dettall u bl-aktar mod car, kemm it-tajjeb kif ukoll il-limitazzjonijiet tal-prodott, u mhux jenfasizza biss somma partikolari li hu seta' kien jaf li mhux necessarjament tibqa' f'dak l-ilma u, ghalhekk, kellu jintqal car u tond li l-ammont ikkwotat kien ibbazat fuq rata tal-*bonus* partikolari, li kienet ir-rata ta' dak iz-zmien izda, fuq kollox, kellu jintqal li din l-istess rata mhux necessarjament kienet ser tibqa' l-istess u, ghaldaqstant, kienet ser taffettwa l-*Maturity Value* tal-polza, jigifieri l-ammont li l-ilmentatur kien ser ikun intitolat ghalih meta l-polza timmatura.

Din l-informazzjoni dettaljata kellha tinghata lill-ilmentatur **qabel** jiddeciedi jekk ghandux jixtri l-polza offruta lilu jew inkella le.

Minkejja li l-provditur tas-servizz argumenta li l-ilmentatur kien kontinwament infurmat bl-andament tal-polza permezz tal-*Bonus Statements* u li anke l-ilmentatur innifsu ikkonferma li kien jircievi dawn l-istess *statements*, dawn l-i*statements* intbaghtu **wara** li l-ilmentatur kien xtara l-polza. Barra minn hekk, jekk mill-i*statements* seta' jinduna li dak li gie mwieghed lilu seta' ma jsehhx, ma setax johrog mill-polza ghax kien jitlef il-flus galadarba ma jkunx baqa' sad-data tal-maturità. Ghalhekk, il-fatt li kien jircievi l-i*statements* ma kien qed isolvilu xejn.

L-ilmentatur qatt ma kien konxju tal-mod kif tahdem il-polza u, ghaldaqstant, minhabba li hu kien tal-hsieb li sar kuntratt bejnu u bejn il-provditur tas-servizz, hu dejjem stenna z-zmien li timmatura l-polza sabiex din tasal ghall-figura li kienet giet ikkwotata lilu u b'hekk il-provditur tas-servizz ikun onora l-kuntratt.

Fil-fatt, hu tenna li:

---

[16] *A fol.* 73

'Veru li kont nircievi l-istatements ta' kull sena u jien kont niffiljahom. Jien qatt ma ghaddieli minn rasi li kumpannija maghrufa bhal Middlesea ser tilghab bil-kliem u ma tonorax dak li r-rapprezentant taghha tant emfasizzali. Hekk dejjem kelli fiducja matul dawn is-snin kollha li meta taghlaq ser niehu s-somma mwieghda, anke bil-miktub.'[17]

L-Arbitru jifhem li *endowment policy* ghandha tahdem kif gie spjegat fid-dettall mill-provditur tas-servizz fir-risposta tieghu, u anke minn Victor Farrugia, jigifieri li tiddependi fuq l-investimenti li taghmel il-kumpanija u bl-ebda mod mhu qed jiddeciedi li huwa mod iehor. Izda, il-kaz li ghandu quddiemu l-Arbitru huwa dak ta' ilmentatur li qed jghid li gie mwieghed mod u inghata mod iehor. Fi ftit kliem, gie mhajjar jidhol f'polza a bazi ta' somma mwieghda dak iz-zmien, minghajr ma gie spjegat lilu fid-dettall li din is-somma tista' tvarja bi kbir. Li jintqal il-kliem *'naqra 'l fuq u naqra 'l isfel'*, certament mhuwiex li s-somma mwieghda lilu tonqos bi ftit inqas min-nofs.

F'kuntratt ta' assikurazzjoni, il-principju ta' *uberrima fides* qieghed fuq iz-zewg nahat – kemm fuq in-naha tal-assikurat li jaghmel *'full disclosure'* , kif ukoll fuq il-kumpanija assikuratrici li tispjega l-polza sew u l-karatteristici tal-prodott bhal f'dan il-kaz.

L-aspettattiva li tinholoq waqt il-bejgh huwa l-fattur determinanti li konsumatur mhux infurmat u bla esperjenza normalment joqghod fuqu biex jiddeciedi jekk jixtrix il-polza jew le.

L-ilmentatur kien ippjana t-tfaddil tieghu – kien ikkunsidra l-fatt li meta kellha timmatura l-polza, uliedu ser ikunu kibru u b'hekk kien ikun jista' jghinhom.

Ghal bniedem ordinarju bhall-ilmentatur, li mhuwiex midhla tas-settur tal-assikurazzjoni, u wisq aktar kif tiffunzjona *Endowment Policy*, mhix xi haga kbira li l-konsumatur jifhem li dahal ghal kuntratt li hu jonora l-obbligi tieghu billi jhallas il-*premium* dovut fis-sena u, eventwalment, il-parti l-ohra thallsu somma partikolari meta din il-polza timmatura.

Ma kien hemm xejn li seta' wassal lill-ilmentatur jahsibha mod iehor u, ghaldastant, l-Arbitru ma jhossx li l-ilmentatur gie ttrattat b'mod gust, ekwu u

---

[17] *A fol.* 71

ragonevoli meta immaturat il-polza u lanqas ma ntlahqu l-aspettattivi ragonevoli u legittimi tieghu ta' meta hu kien qed jixtri l-polza offruta lilu.

Ghalhekk, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz u qed jilqghu sakemm huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

L-Arbitru ma jhossx li jkun ragonevoli jekk jilqa' t-talba tal-ilmentatur fit-totalità taghha fejn qed jitlob li jinghata s-somma ta' €36,124, anke minhabba l-fatt li hu stess ikkonferma li l-kontenut tal-*quotation* kien jinkludi l-kelma *'estimate'.* Izda, mill-banda l-ohra, hu evidenti li l-bejgh tal-polza sar fuq il-weghdiet li tithallas din is-somma meta l-polza timmatura li ghalhekk wassal lill-ilmentatur jithajjar jiehu din l-istess polza.

L-Arbitru ser jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentatur ma gewx milhuqa u, ghalhekk, seta' kellu opportunitajiet ohra f'hajtu li ma lahaqhomx. Però, l-Arbitru m'ghandux prova ta' x'setghu kienu dawn l-opportunitajiet. Peress li l-ilmentatur kien qed ihallas ftit, ftit, u mhux xi somma globali f'daqqa, l-alternattivi tieghu ma kinux kbar.

Barra minn hekk, fost l-aspetti li jrid iqis l-Arbitru, hemm il-fatt li b'mod globali ir-rendiment tal-polza ma kienx wiehed hazin u, barra l-investiment, parti mill-*premium* kienet tmur ghall-assikurazzjoni tal-hajja tal-ilmentatur.

Huwa difficli hafna li l-Arbitru jasal ghal xi somma preciza u l-kumpens li jista' jinghata huwa wiehed ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif sanzjonat jaghmel espressament permezz tal-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555, imma dan l-ezercizzju ta' ekwità jrid ikun ukoll ragonevoli.

Il-gustizzja ekwitattiva hija ibbazata fuq dak li, fil-kuxjenza tieghu, l-Arbitru jhoss li jkun xieraq li jinghata meta jiehu in konsiderazzjoni l-fatti kollha tal-kaz.

Din il-linja ta' hsieb ghandha l-konfort tal-Qorti tal-Appell f'sentenza f'kaz simili, u, *cioè*, is-sentenza fl-ismijiet: ***Tarcisio Tabone vs MAPFRE MSV Life p.l.c.,* deciza fis-6 ta' Mejju 2019.**

Anke fl-ghoti tal-kumpens, l-Arbitru jrid ikun ekwu, gust u ragonevoli. A bazi ta' dawn il-kriterji, l-Arbitru jhoss li ghalhekk l-ammont ragonevoli ghandu jkun ta' **tlett elef ewro b'zieda ma' dak offrut** lill-ilmentatur fid-data tal-maturità, jigifieri mas-somma ta' **€18,985.14.**

Ghaldaqstant, l-Arbitru qed jilqa' l-ilment sakemm dan hu kompatibbli ma' din id-decizjoni u, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c.* sabiex thallas lill-ilmentatur is-somma globali ta' wiehed u ghoxrin elf, disa' mija u hamsa u tmenin ewro u erbatax-il centezmu (€21,985.14).

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

L-ispejjez tal-kaz huma ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji