Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 045/2023

ER ('l-Ilmentatur')

vs

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

('il-Provditur tas-Servizz' jew 'MSV')

Seduta tat-13 t'Ottubru 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-Ilmentatur issottometta li f'Marzu 1998 huwa kien mar minn jeddu fl-ufficcju ta' *Middlesea* biex jindaga dwar polza tas-sigurtà li sservih ghall-pensjoni peress li kien qed jisma' li l-pensjoni nazzjonali waheda ma tkunx bizzejjed.

Hareg jaqdih certu Louis Schembri, rapprezentant tal-Provditur tas-Servizz, li beda jkellmu fuq prodott li kien muri fuq *brochure* bit-titolu *Comprehensive Life Policy*. Eventwalment kien xtara polza billi jhallas Lm350 fis-sena ghal hamsa u ghoxrin sena. Kien imwieghed li jekk ihallas il-*premium* fil-hin, kien ser jircievi, meta il-polza taghlaq fl-2023, is-somma ta' Lm30,678 (€71,460).

'Fit 3 ta' Marzu 2023 hamsa u ghoxrin sena wara cioè fid-data tal-maturità tal-polza ircevejt ittra mill-kumpanija MAPFRE (mehmuza DOK Maturity Value Letter) fejn hemm spjegat li l-valur tal-polza tieghi huwa biss ta' Euro29,304.61. Dan kien ifisser li hemm diskrepanza qawwija ta' Euro42,156.

[1] Pagna (P.) 1 - 68

Fis-7 ta' Marzu 2023 jien mort l-ufficcju ta' MAPFRE sabiex nara ghaliex l-ammont huwa biss ta' Euro29,304.61 u mhux dak miftiehem ta' Euro71,460. Gejt spjegat li l-ammont jinhadem skont kif ikunu marru s-swieq matul is-snin. Qaltli ukoll li lanqas it-Terminal Bonus ma hu qed jithallas ghaliex fl-ahhar xhur l-investimenti ma marrux tajjeb.

L-ilment tieghi huwa li jien qieghed nippretendi li l-kumpanija tonora l-obbligi taghha u thallasni dak li weghditni hamsa u ghoxrin sena ilu skont il-quotation li tatni u kif spjegali r-rapprezentant tal-kumpanija. L-obbligi tieghi dejjem zammejthom u l-hlas tal-premiums dejjem ghamilthom fil-hin u ghaldaqstant ma nistenniex li l-valur tal-maturità jkun anqas minn dak miftiehem.

Qatt ma gejt spjegat illi dan l-ammont jista' jkun inqas minn dak fuq il-quotation. Ir-rapprezentant kien qalli li dak l-ammount huwa garantit.'[2]

Kompla jghid l-Ilmentatur:

'Meta jien mort fl-ufficini ta' MAPFRE fis-17 ta' Marzu 1998 sabiex nistaqsi x'poloz hemm li jien nista' ninvesti fihom bhal tifdil biex jikkumplimenta mal-pensjoni tieghi meta nirtira mix-xoghol jew jekk nigi nieqes qabel timmatura l-polza, il-familjari tieghi jiehdu somma biex ikunu jistghu ikomplu bil-hajja, ir-rapprezentant tal-MAPFRE qalli li qieghed naghmel ghazla ghaqlija li ha naghmel dan il-pass u pprezentali Life Assurance Quotation iffirmata (mehmuza u mmarkata bhala DOK Quotation) fejn fiha kelli spjegat li jekk ha nhallas Lm350 fis-sena, wara hamsa u ghoxrin sena jien sejjer niehu somma ta' LM30,678 (EURO71,460). Ir-rapprezentant tani wkoll leaflet dwar il-polza msejjah 'Pjan ta' tifdil u ghal meta tirtira' (mehmuz u mmarkat DOK Policy Brochure). Dan jispjega l-istess affarijiet li spjegali r-rapprezentant, fosthom, Hares il-Futur Tieghek, Vantaggi, Flusek investiti minn Esperti u Pjan li tista' tafdah.

Jien hadt din l-informazzjoni mieghi u wara li hsibt fuqu ghax dan kien ifisser hlas ta' xahar paga fis-sena rajt li kien ghaqli li naghmel sagrificcju u naghzel din il-polza. Jien ibbazajt din id-decizjoni tieghi proprju fuq il-quotation li gejt moghti u spjegat. Quotation tinghata proprju sabiex min qieghed jixtri prodott jew servizz ikun jista' jiehu decizjoni jekk jixtrix dak il-prodott jew le. Normalment, il-quotation tvarja bi ftit mijiet u mhux b'eluf kbar. Jekk kien hemm ir-riskju li dan

[2] P. 3

jista' jvarja b'ammonti kbar kien imissu r-rapprezentant qalli b'dan biex jien kont niehdu inkonsiderazzjoni fid-decizjoni tieghi jekk nixtrix il-polza jew le. Ir-rapprezentant qatt ma tani spjegazzjoni tal-mod kif tahdem il-polza. Peress li jien mhux intiz fil-qasam tal-assikurazzjoni, id-decizjoni tieghi ibbazajtha fuq:

1. *Il-figuri li gejt moghti fil-quotation*
2. *Is-serjetà, reputazzjoni u stabilità tal-kumpanija li qed nixtri s-servizzi minghandha*
3. *Ir-rapprezentant espert min-naha tal-kumpanija.*

Fit-30 ta' Marzu 1998 kelli appuntament mal-istess rapprezentant sabiex nikkonfermalu li abbazi ta' dak li gie spjegat lili, jien iddecidejt li ninvesti fil-polza u beda jimla l-Proposal Form u sahansitra ghamilt l-ewwel pagament (mehmuz DOK Receipt for Deposit for New Life Policy Proposal). Minn dak l-ewwel pagament sa hamsa u ghoxrin sena wara, jien dejjem onorajt l-obbligi tieghi u l-hlas tal-premium kont inhallsu fil-hin kull sena sabiex ma jkolli l-ebda tnaqqis fil-valur meta din il-polza timmatura.

Wara dawn is-snin kollha insib li MAPFRE mhux qed tonora l-ftehim u l-weghdiet li ghamlet mieghi. Dan hu nuqqas min-naha tal-kumpanija u mhux accettabbli specjalment li r-rapprezentant tal-kumpanija qatt ma qalli li dan l-ammont jista' jkun inqas jew ferm inqas minn dak li hemm fil-quotation. Ir-rapprezentant qalli li l-ammont huwa garantit. L-unika haga li kien qalli hu li importanti li l-hlas tal-premium naghmlu dejjem fil-hin sabiex ma jigix affettwat il-valur tal-polza.'[3]

Bhal rimedju talab li jinghata minghajr tnaqqis is-somma mwieghda ta' €71,460.

Ra t-twegiba[4] tal-Provditur tas-Servizz:

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni bin-numru 41631, ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat

[3] P. 4
[4] P. 74 - 78

mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas lill-ilmentatur is-somma ta' Euro 71,460 (Lm30,678) inkluz il-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 29,304.61 fir-rigward tal-polza bin-numru 41631.

2. F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi l-ilmentatur ma sofra l-ebda danni u ghalhekk m'huwa dovut l-ebda kumpens a favur tieghu ghax it-talbiet tal-ilmentatur huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispjejjez, minhabba diversi ragunijiet.

3. Illi, fl-ewwel lok, l-ammont li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur huwa ibbazat biss fuq stima (fol. 15) (estimate jew *illustration*) li saret fiz-zmien meta l-ilmentatur kien qieghed jikkonsidra sabiex jixtri l-polza *de quo.* Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u *l-Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkunu gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinftehmu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatur jivvanta l-pretensjonijiet infondati tieghu.

4. Il-kwotazzjoni li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatur fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet ibbazata fuq rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-figuri kkwotati ma kinux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"* ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkustanzi ta' dak iz-zmien u fuq l-informazzjoni li kellha dak iz-zmien. L-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti.

   F'dan l-istadju ghandu jinghad ukoll illi qabel il-hrug tal-polza in kwistjoni, l-ilmentatur kien konxju u anzi specifikament mar minn jeddu l-ufficini tas-socjetà esponenti biex jixtri polza li jista' jinvesti fiha sabiex ifaddal. Fil-fatt, il-polza in kwistjoni hija proprju dak li ried l-ilmentatur.

5. F'dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat, illi l-element ta' investiment fil-polza in kwistjoni u ghalhekk il-fatt illi l-*maturity value* zgur li ma setax ikun garantit johrog b'mod car mill-*quotation* minhabba illi juri li kien hemm parametru xi

ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna is-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew b'valur wiehed fl-ammont ta' Euro 51,927.97 (ekwivalenti ghal Lm22,312) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 71,460 (Lm30,678). Ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 18,089.91. Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre is-*sum assured*), allura wiehed isaqsi liema ammont kellu jkun l-ammont garantit, dak ta' Euro 51,927.97 jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 71,460? Jirrizulta illi l-ilmentatur ibbaza t-talba tieghu fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation*.

6. Barra minn hekk, il-*quotation* in kwistjoni tiddistingwi bl-aktar mod car bejn is-"*sum assured*", l-"*Estimated Maturity value including Reversionary Bonus" u "Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus"* u ghalhekk ikomplu jsostnu illi l-ammonti indikati fl-istess dokument bhala "*estimated*" ma kinux garantiti u li s-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 18,089.91 kien l-uniku ammont garantit.

7. **Is-socjeta` esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficjenti lill-ilmentatur dwar il-polza in kwistjoni u dan fl-istadji kollha u cioè qabel il-hrug tal-polza fil-mument tal-hrug tal-*quotations,* fil-mument tal-hrug tal-polza permezz tat-*terms and conditions* tal-polza in kwistjoni kif ukoll wara l-hrug tal-polza in kwistjoni*.***

8. Fit-30 ta' Marzu 1998, **l-ilmentatur iffirma dokument maghruf bhala *"Product Information"* fejn hemm spjegat fost hafna affarijiet kif jigu ikkalkulati u mhallsa il-*Policy Bonuses***. Dan id-dokument jispjega illi:- "*With Profits policies **may** earn Reversionary and Terminal Bonuses. The method of calculation is as follows:-*

   *Reversionary Bonuses are calculated daily as a percentage of the Investment Premium whilst Terminal Bonuses, **if declared at the option of the Company**, are normally expressed as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount after payment of the ten full years' premium.*

   A Terminal Bonus if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrender.

<u>The rate of bonus if declared will depend upon the performance of the Company and the investment market both locally and overseas.</u>

<u>When presenting you with the Company's official written quotation for the Estimated Maturity value we have based our calculations solely on current bonus rates.</u>

<u>Please note that past performance is not necessarily a guide to future performance. Once Reversionary Bonuses are declared they are guaranteed."</u>

Kopja tad-dokument maghruf bhala "*Product Information"* qed jigi hawn anness u mmarkat bhala Dok. MSV 1.

9. Fil-fatt, fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Fuq dan is-socjeta` esponenti tixtieq ticcara illi d-dhul mill-investimenti beda nizel drastikament mis-snin 2000 'l quddiem minhabba diversi ricessjonijiet li kien hemm wara li kienet inharget il-polza in kwistjoni. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-kwotazzjoni li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkustanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk aggixxiet in *bona fede*.

10. In oltre, anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sad-data ta' l-immaturar taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi in *bona fede* minhabba illi hija dejjem immanniggjat l-*MSV With Profits Fund* u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha. L-immanniggjar tal-fond huwa taht skrutinju mhux biss tal-*management* ezekuttiv u ta' l-*investment committtees* tas-socjetà esponenti, imma ukoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-Awtorita ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta.

    L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq 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 ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzjia tal-futur.

Barra minn hekk, il-valur indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod ma qatt giet deskritta li kienet garantita kif fil-fatt gia gie spjegat fis-suespost. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment kif deskritt fl-ilment ma huwa xejn hlief riflessjoni tal-andament tal-investimenti u tal-fond hawn fuq msemmi tul il-perjodu kollu li ilha fis-sehh il-polza in kwistjoni; 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-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbili fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*.

Fil-fatt, id-differenza bejn l-*investment premium* imhallas mill-ilmentaturi u l-*maturity value* tal-polza ammonta ghal Ewro 9,360.61 u cioè *rate of return* ta' 3.41% (*gross of 15% withholding tax* li f'dan il-kaz ma jridx jithallas mill-ilmentatur).

11. Irid jinghad ukoll illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatur mgharraf 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-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Bonus Statements* (li annessi mal-ilment – fol. 45 - 68) li maghhom kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*, (kopja ta' uhud minnhom qed jigu hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV 2). 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-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. Barra minn hekk, permezz tal-ittra tas-socjetà esponenti datata 4 ta' Mejju 2017, l-ilmentatur gie mgharraf illi skont ir-rati ta' dak iz-zmien l-*estimated maturity value* naqas ghal bejn Euro 31,113 u Euro 36,096 (kopja hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV 3).

12. Ghandu jigi innotat illi 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 Bonuses*, li s-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

13. Inoltre, apparti li l-kliem *Cash Value Estimates* u *estimated Revisionary Bonus* u *estimated Revisionary Bonus and Terminal Bonus 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 kif ukoll l-*media releases* u l-ittra tal-4 ta' Mejju 2017 fuq imsemmija jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u ghalhekk l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

14. Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur mhu xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* originali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess 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.

15. F'dan ir-rigward irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat 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-polza in kwistjoni kien li jipprovdi "*a medium to long term tax efficient investment*", pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz tal-polza in kwistjoni kien l-ammont ta' Lm 7,766 (Eur 18,089.91). Fil-fatt, ghalkemm ghal grazzja t'Alla l-ilmentatur ma giex nieqes xorta wahda ghamel uzu mill-beneficcju tal-*life cover* ghax uza l-polza in kwistjoni bhala garanzija favur *Mid-Med Bank* fit-30 ta' Awissu 1999. Qed jigi hawn anness ma' din ir-risposta id-dokumentazzjoni in konnessjoni mal-*pledge* tal-polza in kwistjoni favur *Mid-Med Bank plc* li qed jigi immarkat bhala Dok. MSV 4.

16. In oltre, il-kuntratt tal-polza in kwistjoni (anness mal-ilment – fol. 23 - 39) jghid b'mod car illi

    "*The* ***COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)*** (emfazi 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 illi s-socjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 29,304.61 fil-kaz tal-polza in kwistjoni liema ammont jirrapprezenta l-valur tal-*Policy Account* ghax dan fil-fatt ecceda l-*value* tal-*Basic Sum Assured.* 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 in kwistjoni ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

17.Fil-kuntest tal-*maturity value,* is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi dan l-ammont jibqa' jinbidel sad-data tal-immaturar tal-polza. Fil-*policy schedule* tal-polza in kwistjoni, li giet annessa mal-ilment, fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi "*In respect of each premium paid, Lm342.48 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **may** be declared by the Company from time to time*."

Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza in kwistjoni, l-ilmentatur kienu infurmat illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Però, il-hlas ta' dawk il-*bonuses* li kienu iddikjarati matul is-snin kienu garantiti li jithallsu lill-ilmentatur. *In oltre*, irid jinghad illi l-*investment premium,* li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro 19,944 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta' investimenti ohra bhalma huma il-*unit-linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit.

18.Minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatur gie ipprezentat 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-Avvizi in kwistjoni kienu jinkludu diversi drittijiet, fosthom, id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikunu jixtiequ, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghataw dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn 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 iffirmata mill-ilmentatur li qed jigi mmarkat bhala Dok. MSV 5.

19. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u cioè fir-rigward tal-polza bin-numru 41631, ma kienet inadempjenti u qatt ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidat lill-ilmentatur fl-ebda stadju u tat l-informazzjoni kollha li kienet necessarja lilu sabiex jiehu d-decizjoni tieghu sabiex jidhol ghall-kuntratt in kwistjoni; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur *oltre* l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 29,304.61 jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Seduti

Fl-ewwel seduta fit 18 ta' Lulju 2023, xehed l-Ilmentatur li bazikament rega' fisser dak li kien kiteb fl-ilment.

Waqt il-kontroezami, l-Ilmentatur qal:

'Qed jinghad li jien fl-ilment tieghi nghid li l-ammont li kien indikat bhala Estimated Maturity Value fil-quotation fl-ammont ta' Lm30,678 kien miftiehem

u mwieghed lili, però, fl-istess hin, nammetti li gie spjegat lili li jinhadem skont kif imorru l-investimenti matul is-snin u, allura, mistoqsi kif nibqa' ninsisti li nircievi dak l-ammont li hemm fil-quotation bhala Estimated Maturity Value meta jien konxju li l-prestazzjoni tal-investimenti matul is-snin naqas drastikament, nghid li gejt spjegat dan f'Marzu ta' din is-sena u mhux dakinhar, mhux l-ispjega li nghatajt originarjament.

Fl-ilment nghid li l-quotation fiha kellha spjegat li jekk inhallas Lm350 kull sena, wara 25 sena jien kont ser niehu Lm30,678. Mistoqsi naqbilx li l-quotation kienet tikkontjeni aktar dettalji minn dak li ghidt fl-ilment, nghid li tikkontjeni s-sum assured, li jekk immut niehu dak l-ammont. Mistoqsi jekk hdejn is-sum assured kienx hemm xi haga, nghid li le.

Mistoqsi kienx hemm xi haga hdejn il-kliem 'Maturity Value', nikkonferma li kien hemm il-kelma 'estimated'.

Qed jinghad li dan il-kliem li jien ghidt li jekk inhallas Lm350 fis-sena ser niehu Lm30,678 huma fil-kuntest li jiena konxju li l-kelma 'estimated' kienet fil-quotation, u ma kienx hemm li jekk inhallas Lm350 ser niehu Lm30,678. Nghid li jekk insibu d-definizzjoni ta' 'estimate' tghid:

'an estimate is a kind of educated guess. Making an estimate takes good evaluation skills and usually estimates ae pretty close to the actual income.' Ma nippretendix li €42,000 inqas hija 'pretty close'. Nghid li din id-definition ma sibthiex fid-dokumenti, sibtha jiena.

Mistoqsi inghatajtx Dok MSV 1 – il-Product Information (pagna 79, anness mar-risposta tal-provditur tas-servizz) u huwiex iffirmat minni, nghid li iva, nghatajt dan id-dokument u l-firma hija tieghi.

Qed jinghad li fost il-kliem li hemm f'dan id-dokument hemm li 'past performance is not necessarily a guide to the future' u l-bonuses kif inhuma mahdumin huma fuq il-current rates and that may change. Nghid li dak l-istatement kif seta' jaghmel sens ghalija meta qed tajtni figura kemm ser tkun fil-futur? Allura l-passat was not featuring ghalija jien fid-decizjoni tieghi. Ghidtli li l-figura ser tkun Lm30,000. Mistoqsi kif fhimt li din kellha tkun Lm30,000 fid-dawl ta' dan il-kliem, nghid li fuq li qalli r-rapprezentant.

Qed jinghad li allura d-dokumenti injorajthom, nghid li qrajthom imma ma bdejtx nifhem ezatt. Mistoqsi ghalfejn ma staqsejtx lis-Sur Schembri la ma kienx qed

jaqbel ma' dak li jien qed nifhem, nghid li ghax kelli dokument f'idejja illi qed jghidli Lm30,000.

Qed jinghad li jien kont ili 34 sena nahdem fl-Accounts u meta xtrajt il-polza kont digà f'dan il-qasam u minkejja li m'inix intiz fl-assikurazzjoni jiena nifhem li l-investimenti jitilghu u jinzlu. Nghid li r-rwol tieghi kien li naghmel il-pagi, Assistant Accountant. Nghid li m'ghadnix fl-Accounts Department u m'ghandi l-ebda kwalifika fl-Accountancy. Nghid li m'ghandix xi background li stajt nifhem fl-insurance. Nghid li naf naqra u nikteb.

Fl-ilment nghid li l-polza kienet immirata bhala savings ghal meta nirtira mix-xoghol u mistoqsi jekk hux korrett li jien ghamilt savings ta' 3.41%, jigifieri, €9,360, nghid li dazgur li le imma meta tikkunsidra €9,000 fuq 25 sena, xi qligh hu dan?

Qed jinghad li m'ghamiltx loss imma ghamilt savings, nghid li loss m'ghamiltx, però, m'ghamiltx is-savings li gejt imwieghed.

Qed jinghad li meta rcevejt il-polza, s-sum assured ta' Lm7,766 kienet garantita f'kaz ta' mewt fit-terminu tal-polza jew inkella meta timmatura. Mistoqsi meta rcevejt il-policy u qrajt din m'ghokritnix ghajni li minghalija li kelli Lm30,000 grantiti, imbaghad, nara din id-differenza fil-figura garantita u kelli c-cans li nistaqsi u nikkancella, nghid li onestament le, jien kelli l-ispjega tar-rapprezentant illi jekk nigi nieqes min ikun warajja jiehu dak l-ammont.

Nghid li ma dhaltx f'dak id-dettall, ma ndunajtx illi din hija garantita; u l-ohra ma ssemmietx hawnhekk ghax il-figura ta' Lm30,000 ma tissemma' mkien fil-kuntratt imma tissemma' fil-quotation.

Mistoqsija tal-Arbitru:

Qed jinghad li fl-ilment tieghi ghidt li lili wiegheduni s-somma ta' Lm30,678 u jien fhimt li kont ser niehu dik is-somma fl-ahhar. Qed jinghad li fil-quotation hemm figura ohra qabel ta' €22,312. Mistoqsi, allura, jekk jien fhimt li gejt mwieghed Lm30,000, il-figura ta' €22,312 x'fhimt biha, nghid li jien fhimt li hija l-ammont minghajr it-Terminal Bonus.

Qed jinghad li figura wahda tista' tkun garantita u mistoqsi l-figura l-ohra x'kienet qed taghmel hemm, nghid li kif fhimtha jiena, gew isseparati kemm ser jizdied l-ammont li qed inhallas jien bl-ammont tal-bonus ta' kull sena, u l-ohra l-figura bit-Terminal Bonus inkluz. Mistoqsi x'fhimt li kien garantit, nghid li r-rapprezentant dejjem fuqha pponta subajgh meta beda jghidli x'ser niehu.

Mistoqsi xeghelitlix xi bozza fuq is-somma ta' €22,312, nghid li le. Ir-rapprezentant urihieli dik. Qalli din meta jibdew jizdiedu u kemm jitilghu bil-bonuses ta' kull sena. Qalli l-ohra wara 25 sena kemm ser ikun it-total li jien ser niehu.'[5]

Ghat-tieni seduta tat-18 ta' Settembru 2023, gie pprezenat l-*affidavit* ta' Victor Farrugia fil-kariga tieghu ta' *Chief Operating Officer* ta' MSV fejn bazikament rega' qal dak li kien rapportat fir-risposta ghall-ilment.

Deher ukoll Louis Schembri li kien il-persuna li irraprezenta lil MSV meta gie konkluz il-bejgh tal-polza fl-1998.

Louis Schembri xehed:

'***Nghid li fl-1998, kont nahdem ma' Middlesea Valletta u qabel kont impjegat ma' Sun Life Canada Assurance li kienet branch stabbilita fl-Ingilterra, però, kumpanija Kanadiza. Ma' din il-kumpanija kont naghmel l-istess xoghol ta assikurazzjoni fuq il-hajja.***

Nghid li meta kont nahdem ma' Middlesea Valletta kont inbiegh poloz tal-MSV, partikolarment dawk ta' Endowment Assurance with Profits maghrufa wkoll bhala Comprehensive Life Policy. Nghid li kienu jaghmlulna courses, però kelli esperjenza daqsxejn vasta. Peress li l-kumpanija kienet ghadha kemmxejn zaghzugha, nahseb kont l-aktar wiehed anzjan li kont naghmel dak ix-xoghol.

Referut ghall-Quotation (pagna 15 tal-process), il-Product Information (Dok. MSV 1) u l-Avviz Statutorju (Dok. MSV 5) nghid li dik hi l-firma tieghi fuq dawk id-dokumenti. Dawk id-dokumenti kont nispjegahom fid-dettall fejn kont naghmel mezz biex it-terminologija Ingliza nittraduciha f'Malti semplici ghax il-jargon tal-insurance mhux dejjem tinftiehem.

Kont nibda billi nispjega li l-Life Policy hija investiment stabbilit li ghandu jkun long-term u li trid tkun iddixxiplinat fil-hlasijiet. Kont nispjega l-elementi tal-Life Policies, principalment, is-somma bazi, is-Sum Assured. Hafna mid-dettalji jidhru fl-ewwel pagna tax-Schedule u dawk ukoll kont nispjegahom fid-dettall xi jfissru.

Kont nispjega li jekk tigi nieqes wara l-ewwel premium, hemm il-Life Cover; u li l-polza titla' gradwatament bir-Reversionary Bonuses kull sena, li jigu riflessi fi statement li l-kumpanija tibghat kull sena u li dak l-ammont tal-Policy

[5] P.97-99

Account huwa garantit. U huwa fuq dan li jrid jibbaza l-ammont finali, fuq dak li tikkwotalu fil-guaranteed.

Imbaghad, kull pass li jkun hemm nirrispondi ghal kull mistoqsija li jistaqsi. Jekk, perezempju, jistaqsi fuq ir-Reversionary Bonuses x'kienu, nghid li l-ahhar sena li tajna kienet, perezempju, bis-6.75% imma mhux necessarjament li tibqa' dik ir-rata. Nghid li dak iz-zmien dak l-ammont kien qed jinghata u kien qed jintlahaq. Dakinhar kellu ritratt tas-sitwazzjoni finanzjarja ta' dak iz-zmien. Oltre minn hekk, kull dokument li kien hemm kien jirreferi li dawk huma, kemm fil-Quotation fejn aktar 'l isfel hemm miktub bl-Ingliz (u kont cert li nispjegah) il-kelma 'estimate'; u fuq il-Product Information Sheet, kwazi kwazi fin-nofs tad-dokument, hemm stampa tal-Policy Bonuses xi jfissru, fejn dawn jistghu jitilghu jew jinzlu u fl-ahhar it-Terminal Bonus jigi maghdud mar-Reversionary dejjem skont is-sitwazzjoni finanzjarja wara l-eghluq tal-polza.

Nghid li meta hrigt il-Quotation lis-Sur ER, ikkwotajtlu s-somma ta' Lm22,312 li hija l-Estimated Maturity Value including Reversionary, però, din is-somma jiena ma ghidtlux li hija garantita. Anzi jiena kont ghidtlu car u tond li jekk ir-rati jinbidlu, minbarra l-Basic Sum Assured, il-figuri l-ohra jinbidlu sussegwentement.

Nghid b'certezza li kull sena konna naghtu rendikont kemm ser tkun ir-rata tal-imghax u jekk is-Sinjur beda bis-6.75%, imbaghad, is-sena ta' wara nizlet ghal 5.25%, imbaghad, hafna bil-4% u hafna bit-3%, allura, kienet ovvja li s-somma tal-Quotation kienet ser ikun hemm varjazzjoni fl-ahhar.

Nghid li lanqas jista' jkun li ggarantejtlu s-somma ta' Lm30,678 tat-Terminal Bonus. Oltre minn hekk, minbarra l-esperjenza li kelli, nghid li dak iz-zmien kienet digà bdiet il-krizi taz-zejt u fis-sistema finanzjarja kien hemm taqlib enormi.

Nghid li jiena cert li spjegajt xi tfisser 'estimated', mhux lilu biss imma lil kull klijent li dejjem rajt kemm ma' din il-kumpanija u kemm mal-kumpanija l-ohra. Kont nispjega li 'estimate' hija stima mahduma bir-rati ta' dakinhar u skont is-sitwazzjoni finanzjarja mhux ta' Malta biss imma globali.

Nghid li barra l-underwriting, parti mid-duties tieghi kienet li meta jigi klijent, u skont min imissu johrog jaqdih. Jien kont incempel, la nippersisti; nispjega mill-ahjar li nista' b'mod mill-aktar semplici kwazi, kwazi qed nispjega lil xi hadd li hu unknown ghall-prodott, u kont naghmel l-almu tieghi li l-klijent ikun jaf x'inhu jixtri minghajr ma nilwilu jdejh u minghajr ma nnefqu flus li ma

jiflahx ghalihom. Nghid li jiena ma kontx naghmel canvassing, ma kontx nigri wara klijenti; kienu jigu huma u min imissu johrog jaqdihom; u dakinhar kelli l-pjacir li naqdi lil dan is-Sinjur. Nghid li din kienet parti mid-duties tieghi u ma kontx nithallas taghha, kienet parti mis-salarju tieghi u ma kellix extra bonus talli nohrog is-sale. U lanqas kont nigi kkastigat jekk ma naghlaqx is-sale.

Nghid li l-brochure 'Pjan ghal meta tirtira' (pagna 20-21) kont nurihulu lill-klijent u anke kien ikun fir-rack barra biex wiehed ikun jista' jiehdu u joqghod jaqrah. Jien aktar kont nippreferi nispjega x'inhi l-Life Policy ghax dak aktar kien intiz u mqabbel ma' kont il-bank.

Nghid li bejn kont ta' bank u kont ta' assikurazzjoni hemm xi daqsxejn ta' varjazzjoni. Fis-sistema bankarja jien ma tantx nifhem imma prodott bankarju u prodott tal-assikurazzjoni hemm kemmxejn tad-differenza. Il-polza tal-assikurazzjoni tissalvagwardjak jekk Alla jhares tigi nieqes hemm is-somma assikurata. Kont tal-bank ghandu durata inqas, dak iz-zmien il-banek kienu jaghtuk Term Deposit idum hames snin; li maghna kwazi, kwazi, hames snin huwa l-minimum - ma taghmilx sens taghmel Life Policy ta' hames snin. Li setghu kienu komparabbli huma r-returns li dawn kienu ahjar mill-banek kummercjali. Ir-returns taghna dejjem kienu u ghadhom sal-gurnata tal-lum ahjar mill-banek kummercjali. U jien kont insostniha din, bil-patt li ma twaqqafx il-polza qabel iz-zmien.

Nghid li jiena, wara li nkun tajt il-Quotation, ma kontx nghid lill-klijent biex nimlew il-formola. Kont nghidlu biex imur id-dar ghax naf li jista' jkollu second thoughts u nhallih liberu li anke jekk irid imur jara poloz ohra.

Jien kont naghmel l-almu tieghi biex kull dokument nispjegah car bil-Malti u kont naghtih iz-zmien biex jirrifletti fuqhom id-dar mhux 'Ejja, ha niffirmaw!'

Kont ukoll nghid lill-klijent biex jekk jaghti ammont ta' premium illum, ma jibbazahx fuq overtime, lanqas jekk weghduh promotion, imma skont kemm qed jaqla' flus illum.'[6]

Meta sar il-kontroezami ta' Louis Schembri mill-Ilmentatur irrizulta dan:

'***Nghid li jien mhux qed naghraf lis-Sur ER.***

Qed jinghad li l-ghan tal-ilmentatur meta gie jkellimni l-ufficcju kien specifikament biex jaghmel xi haga ghal meta jirtira u lanqas kif hemm fl-

[6] P. 107- 109

affidavit tas-Sur Farrugia li hu mar biex jaghmel Life Policy. Qed jinghad li hu qatt ma semma' Life Policy u li l-Life Policy semmejthielu jiena fejn ghidtlu li fiha din il-polza hemm Life Cover ta' Lm7,000.

Mistoqsi jekk f'xi hin meta konna qed nitkellmu semmejtlux il-kelma 'investiment', ghidtlux li kien hemm investiment involut f'din il-polza, nghid li dazgur la qed taqla' l-bonuses. Il-Life Policy fiha zewg elementi, inizjalment, il-Life Cover u jekk kull sena qed jinghata bonus/dividend, allura, hu investiment. Infatti, fl-ewwel faccata tax-Schedule, fir-raba' item minn isfel, isimha maghha, hemm 'Investment Premium'. Jien inkun cert li spjegajtha bil-Malti din it-terminologija.

Qed jerga' jinghad li jien qatt m'ghidt lill-klijent li kien fih element ta' investiment, nghid li jien kont nghidlu li l-kumpanija tinvesti fis-sod biex galadarba nikkwotawh, ikun garantit! Ma jistax ikun li m'ghidtlux, inkella, x'jigi jaghmel ghal-Life Policy?

Qed jinghad li l-klijent ma riedx Life Policy, nghid li ahna kumpanija tal-assikurazzjoni u ma konniex inbieghu bonds jew equities dak iz-zmien. L-iStatement Accounts li kien jircievi kienu juru stampa tal-investiment.

Qed jinghad li l-klijent qatt ma nduna li l-affarijiet mhux sejrin tajjeb u li sal-2017 qatt ma kellu dubju, nghid li m'hemmx ghalfejn tkun tifhem fl-assikurazzjoni ghax jekk tara r-rati kkwotati fil-Policy Account li minn 6.75% bdew nezlin ghal 5.5%, 5.25%, 4.25%, 3.5%, 2% u issa nizlu ghal 1%, ma tindunax li kien hemm slump fis-sitwazzjoni finanzjarja globali? M'hu tort ta' hadd jekk jinqalghu avvenimenti fid-dinja bhal meta nqalghu meta gie l-klijent: il-problema taz-zejt, kien hawn zewg gwerer tal-Gulf, kien hawn pandemija ... ahna parti mid-dinja. U nghid li dejjem qed nohorgu b'rati ahjar mill-banek kummercjali li huma zewg gganti.

Mistoqsi allura ghalfejn tajtu quotation b'Estimated Maturity Value ta' Lm30,000 meta naf li dan investiment u jista' jinbidel fi zmien 25 sena, mistoqsi ghidtlux li dawn ir-rati jistghu jinbidlu, nghid li fil-Product Information Sheet fejn hemm Policy Bonuses jaqra hekk:

'With Profits policies may earn Reversionary and Terminal Bonuses. The method of calculation is as follows:

Reversionary Bonuses are calculated at a daily percentage of the Investment Premium (jigifieri, digà qed nghidu li hemm investiment) whilst Terminal

Bonuses, if declared at the option of the Company, are normally expressed as a percentage of the Policy Account or as a nominal amount after payment of the ten full years' premium.

A Terminal Bonus, if declared is payable on policies that become claims by maturity or death, but not surrender.'

Nghid li dan spjegajtulu bil-Malti.

Qed jinghad li qabel il-klijent ghamel il-polza, rega' staqsieni tal-ahhar, biex ikun cert, jekk wara 25 sena jekk ikun hallas l-ammonti kollha fil-hin, ma qabizx pagamenti u zamm sal-maturità kemm ser jiehu, u jiena dawwart il-karta bejnietna u b'subghajja immarkajtlu fuq ammont filwaqt li ghidtlu, 'Somma sabiha hux ghal meta tigi biex tirtira?'

Mistoqsi x'kien l-ammont li mmarkajt b'subghajja, nghid li dan il-kliem ghidtulu kollu, però, qed ninsew haga wahda: jekk ir-rati tal-imghax jibqghu kif inhuma. Jien kelli drawwa li subghajja nippuntahom lejn kull figura, nibda mill-premium u nkompli niezel lejn il-figuri. Però, jien dejjem shaqt li r-rati tal-imghaxijiet jinbidlu. Jien digà kelli esperjenza li l-imghaxijiet setghu jinbidlu. Issa jekk ma fehemnix sew jew jghid li ma fehemthilux sew ... imma ma jistax jghid li din m'ghidthilux.

Qed jinghad li jien ghadni m'ghidtlux il-figura x'kienet, nghid li dik ma kinitx figura qarrieqa ghax dak iz-zmien setghet taghtiha l-kumpanija.

Qed jinghad li hu ghal 25 sena qed jghid u mhux ghal dakinhar, nghid li dawk kienu l-projections.'[7]

L-Arbitru staqsa lill-Ilmentatur jekk kienx jemmen li r-rata ta' 6.75% kienet ser tibqa' konsistenti ghal 25 sena u jekk qattx dahallu dubju li f'25 sena l-affarijiet mhux necessarjament ser jibqghu l-istess.

L-Ilmentatur wiegeb:

'***Kif fiehemni s-Sur Schembri tani x'nifhem li jiena ser niehu Lm30,000 jew ammont, kif ktibt fl-ahhar komunikazzjoni mal-kumpanija, vicin tieghu. U qed naghti dak il-beneficcju tad-dubju ghax hemm il-kelma "estimate"***.

[7] P. 110 -111

Nghid li r-rata ta' 6.75% qatt ma ssemmiet. Nghid li r-rati qatt ma ssemmew; dejjem il-kelma "bonuses". U l-bonuses qatt ma qalli li jinbidlu. Dik hi l-insistenza tieghi.'

L-Arbitru spjega li wiehed jifhem li biex titlaq minn pozizzjoni fl-1998 u tasal ghal dak li wieghedu fl-2023 bilfors li kellu jkun hemm a *compound effect* b'rata gholja li tibqa' gholja ghal 25 sena.

Mistoqsi fehemx dan, l-Ilmentatur wiegeb:

***'Le, jien ma kellix f'mohhi li dan investiment. Jien kelli polza. Jien ghalija dak id-dokument tal-Quotation kien kwazi qed jorbot kollox. Nghid li kwazi fuqu iddecidejt. La hadt in konsiderazzjoni rati; lilu emmint u dak li spjegali**.'*

L-Ilmentatur ghamel kontroezami lil Victor Farrugia li qal:

'***Qed jinghad li l-ilmentatur ma jaqbilx ma' li hemm imnizzel f'punt 2 tal-affidavit tieghi li hu gie jixtri polza ghal meta jirtira mix-xoghol tieghu u jghid li din giet offruta lilu mis-Sur Louis Schembri.***

Nghid li jekk tmur f'life assurance company, life policy ser tixtri, mhux ser tixtri karozza.

Mistoqsi ghalfejn il-Product Information inghatat lill-ilmentatur fit-30 ta' Marzu meta hu xtara l-polza, u ma nghatatlux fis-17 ta' Marzu meta hu mar id-dar biex jiddeciedi jixtrix il-polza jew le.

Nghid li dan ma johrogx mix-xhieda li tajt jiena. Nghid li normalment il-process hu li meta tiffirma l-Application Form tinghata d-dokumentazzjoni kollha, proprju meta jsir is-sale.

Qed jinghad li l-informazzjoni fuq il-prodott ghandha tinghata qabel il-klijent jiddeciedi jixtrix il-prodott, nghid li l-klijent kellu 30 gurnata zmien sabiex jaqra d-dokumenti. Ir-regoli tal-MFSA jirrikjedu illi l-klijent jinghata d-dokumenti qabel ma ssir it-tranzazzjoni u hekk gara.

Qed nigi referut ghall-punt 14 tal-affidavit tieghi, ghall-ahhar sentenza fejn ghandi miktub hekk:

'Barra minn hekk, fuq rikjesta tal-ilmentatur, permezz ta' ittra datata 4 ta' Mejju 2017, is-socjetà rapprezentata minni infurmat lill-ilmentatur bir-revised illustrative maturity value li kien ta' bejn Euro 31,113 u Euro 36,096 liema ammont huwa qrib l-ammont li immaturat il-polza.'

Qed jinghad, allura, li jien qieghed naghtiha weight il-Quotation li tajnih tal-4 ta' Mejju 2017, però, l-Quotation tal-1998 li kienet ghal 25 sena, qisha ... , nghid li t-tnejn huma stimi. L-istima li giet ippreparata fl-1998 kienet ippreparata fuq kemm kienu l-bonuses dak iz-zmien u r-revised estimate li inghata fl-2017 kienet giet ippreparata fuq il-bonuses kemm kienu dak iz-zmien bl-istess metodu.

Mistoqsi ghalfejn fl-ewwel Quotation hemm figura wahda u fit-tieni wahda hemm tliet figuri, nghid li ghax inbidlet il-prattika fis-sena 2000. L-affarijiet jinbidlu fil-hajja.

Qed jinghad li inghata figura wahda fil-Quotation tal-1998 sabiex hu ma jindunax li l-figura setghet tinbidel, nghid li l-prattika kienet li l-illustrations li kienu johorgu sal-1999 jew l-2000 kienu juzaw rata wahda, imbaghad, il-prattika inbidlet u ghal kull illustration kemm tal-bidu, qabel ma tibda l-polza, u kemm tar-revised bdew jigu ppreparati fuq tliet rati biex ikompli jirrinforza l-fatt illi huma stimi u m'hemm xejn garantit fihom.'[8]

Sottomissjonijiet finali

L-Ilmentatur qal li ghadu jinsisti li jithallas is-somma finali jew ammont vicin taghha. Qal li €40,000 anqas mhux cajta.

Il-Provditur tas-Servizz qal li:

'Is-Sur ER filli jghid li ma riedx imur jixtri polza; ghadu kif semma' issa li mar biex jixtri polza. Hemm nuqqas ta' inkonsistenza kbira: li mar biex jaghmel investiment u ma kienx jaf li hu investiment; jaghmel research fuq id-definitions imbaghad id-dokumenti li nghatawlu meta ghamel il-polza, hadhom id-dar u ma harisx lejhom u ma tax kazhom. Is-Sur ER hu bniedem edukat u jaf jaqra u jikteb bl-Ingliz u minkejja dan kollu, qisu gara kollox in a vacuum u qed jghid li s-Sur Schembri ma spjegalu xejn; li mid-dokumenti wahedhom ukoll johrog li l-ispjegazzjoni inghatat.

Nghidu li llum komplejna nzidu wkoll li s-Sur Schembri, minghajr ma ried jippersisti jew jikkonvinci, l-ilmentatur mar minn jeddu. U bid-dokumentazzjoni u permezz tal-ispjegazzjoni tieghu, is-Sur Schembri spjega li huwa Life Cover u li huwa investiment ukoll li jakkumula matul is-snin u li dawk li hemm fil-Bonus Statements huma garantiti.

---

[8] P. 112 - 113

Nghidu li s-Sur ER xorta ghamel gwadann minkejja li kellu Life Cover ukoll.'[9]

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkunsidra:

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.[10]

Il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni moghtija lill-Ilmentatur fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni u l-allegati weghdiet li sarulhom fir-rigward tal-ammont li huma kellhom jircievu mal-maturità tal-polza.

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza ilmentata, x'gie mwieghed lill-Ilmentatur u x'eventwalment gie moghti jew offrut lilu mal-maturità. Irid jara wkoll kif sar il-bejgh tal-prodott ilmentat u, fuq kollox, jekk dan lahaqx *'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.'*[11]

Primarjament, l-Arbitru jinnota li fl-ilment sottomess, l-Ilmentatur ghamel referenza ghall-kwotazzjoni moghtija mir-rapprezentant tal-Provditur tas-Servizz. Kopja datata 17 ta' Marzu 1998 giet ipprezentata mal-ilment. Din kienet id-data tal-ewwel inkontru li sar fl-ufficcju tal-*MSV/Middlesea* fuq inizjattiva tal-Ilmentatur u ghalhekk hija ttajpjata.[12]

In-negozju, mbaghad, inghalaq fit-30 ta' Marzu 1998 meta jidher li saret it-tieni laqgha gimaghtejn wara u peress li l-laqgha saret fid-dar tal-Ilmentatur, il-formola giet mimlija bl-idejn.[13]

---

[9] P. 113 - 114
[10] Kap. 555, Artiklu 19(3)(b)
[11] Kap. 555, Artiklu 19(3)(c)
[12] P. 15
[13] P. 17 -18

L-Arbitru jhoss li r-rapprezentat ta' MSV, Louis Schembri, kien kredibbli fix-xhieda tieghu li huwa ma ghamilx xi pressjoni fuq l-Ilmentatur biex jixtri l-polza. L-Ilmentatur kien mar minn jeddu fl-ufficcji tal-Provditur tas-Servizz biex jindaga dwar kif jibda jgemma' ghall-pensjoni.

Kien kredibbli wkoll Louis Schembri meta wera li huwa ma kellux incentivi biex bilfors ibiegh billi juza pressjoni mhux flokha fuq l-Ilmentatur. Mill-banda l-ohra, l-Ilmentatur wera ruhu bhala bniedem li jidhol f'certi dettall waqt ix-xhieda tieghu u anke bniedem li ghamel karriera bhala *Assistant Accountant* li, allura, bilfors kien bniedem li kapaci jifhem in-numri.

Allura, l-Arbitru jsib certu diffikultà li jaccetta li l-Ilmentatur li kellu gimaghtejn zmien jahsibha bejn l-ewwel u t-tieni laqgha, u anke kellu *cooling off period* ta' gimaghtejn ohra wara li jsir il-kuntratt tal-polza biex jerga' jahsibha, kulma fehem minn dak li qallu Louis Schembri kien biss li l-ammont ta' Lm30,678 ikkwotat kien sostanzjalment garantit ghajr xi varjanzi zghar skont kif wiehed jifhem it-terminu '*estimated*'.

Bniedem bl-edukazzjoni u l-esperjenza tal-Ilmentatur seta' jifhem li biex tintlahaq il-figura kkwotata jrid isir *'compounding'* b'rata gholja li ghalkemm kienet fattibbli fl-1998, ma kinitx xi haga li setghet tigi sostnuta u garantita ghal 25 sena shah.

Min-naha l-ohra, l-Arbitru jhoss li l-Provditur tas-Servizz messu kien aktar kawt fil-kwotazzjonijiet li johrog u flok wahda messu hareg *spectrum* ta' kwotazzjonijiet mahduma b'rati differenti ghax, fuq perjodu ta' 25 sena, xejn ma jibqa' stabbli. Fil-fatt, inghad li wara s-sena 2000, bdew johorgu tliet kwotazzjonijiet u mhux wahda, u dan kien biex jghin lill-klijent jifhem li ma kien hemm xejn garantit ghal 25 sena.

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

Kumpens

F'dan il-kaz, l-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-Ilmentatur, sal-limitu ta' fejn kienu legittimi, ma gewx milhuqa. L-aspettattivi

tieghu kienu li mal-maturità tal-polza kien ser jircievi s-somma ta' €71,640, li izda fid-data tal-maturità gie offrut ferm inqas. Izda ma jistax jinghad li l-aspettattivi tal-Ilmentatur kienu kompletament legittimi.

L-Arbitru jrid jasal ghal kumpens li jrid ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif huwa sanzjonat li jaghmel espressament permezz tal-Artikoli 19(3)(b) u 26 tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta. Filwaqt li jara wkoll li dan l-ammont ikun ragonevoli, dan ma jistax ikun preciz minhabba li hemm diversi fatturi li jridu jigu ikkunsidrati.

L-Ilmentatur ma pprezenta l-ebda prova li dak iz-zmien kellu xi ghazla ghajr polza bhal dik ilmentata jew inkella kont bankarju b'rati inqas. Ghaldaqstant, l-Ilmentatur lanqas ipprezenta xi tip ta' prova li minhabba li huwa iddecieda li jiehu l-polza offruta a bazi tal-informazzjoni moghtija, huwa garrab xi tip ta' *opportunity loss*. Fuq kollox, minghajr pregudizzju ghal dak dikjarat hawn fuq, l-Arbitru ma jhossx li permezz ta' din il-polza, wiehed ghandu x'jitlef. Apparti l-element ta' kopertura fuq il-hajja, l-Ilmentatur kellu c-cans li jikkontribwixxi ghat-tfaddil permezz ta' din l-istess polza u dan billi jhallas ammont zghir kull sena ghal hamsa u ghoxrin sena shah.

Barra minn hekk, meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza, ra li r-rendiment taghha kien ta' ftit aktar minn tlieta fil-mija[14] li, fic-cirkustanzi kollha, ma kienx wiehed hazin u, ghalhekk, dan ghandu wkoll jigi ikkunsidrat.

Ghalhekk, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Aribtru wasal ghad-decizjoni li mhux ekwu li jilqa' t-talba shiha tal-Ilmentatur. Dan ghal ragunijiet ga mfissra hawn fuq u anke ghaliex:

- L-Ilmentatur fiz-zmien meta nbieghet il-polza, kien bhal *Assistant Accountant* u, allura, suppost kellu esperjenza bizzejjed biex jifhem li ghal perjodu twil ta' hamsa w ghoxrin sena kien impossibli li r-rati kkwotati jibqghu ma jinbidlux.
- Il-kundizzjonijiet tal-*quotation* kienu ghand l-Ilmentatur ghal zmien bizzejjed qabel ma gie ffinalizzat l-impenn ghall-polza ilmentata, u persuna tal-livell ta' edukazzjoni tal-Ilmentatur setghet tifhem li dawn ma

[14] P. 76

kinux garantiti u kienu jiddependu mill-profitti tal-fond tal-investimenti marbut mal-polza.

Ghalhekk l-Arbitru jiddeciedi li s-somma xierqa li ghandha tinaghta lill-Ilmentatur bhala kumpens hija dik ta' **€2,930**.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c* thallas lill-Ilmentatur is-somma ta' elfejn, disa' mija u tletin Euro (€2,930) b'zieda mas-somma digà offruta, cioè, mas-somma ta' €29,304.61,[15] u, ghalhekk, ihallsu s-somma kumplessiva ta' €32,234.61.

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

L-ispejjez ta' dan il-kaz huma ghall-Provditur tas-Servizz.

Alfred Mifsud
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[15] P. 9