Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 077/2021

JG (l-ilmentatur)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tat-22 ta' Marzu 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1] fejn l-ilmentatur issottometta li kien akkwista polza fuq il-hajja fejn gie mwieghed li fid-data tal-maturità jigi moghti s-somma ta' Lm88,900, u dan kif johrog minn stima annessa bhala DOK A. Sabiex l-ilmentatur jigi konvint jixtri l-polza gie spjegat lilu diversi drabi li mal-maturità kellu jistenna li jircievi tal-anqas is-somma ta' €207,082.

Apparti minn hekk, fuq wara tal-istess *quotation*, il-'*bank manager'* kien kiteb is-somma ta' Lm80,442 (DOK B) li, skont l-ilmentatur, din kienet garantita. Din is-somma kienet il-*worst case scenario.* Ghalhekk, fid-data tal-maturità, l-valur tal-polza ma kienx ser jinzel taht din is-somma.

Illi r-rapprezentant tal-Bank, Noel Abela, sabiex jikkonvinci lill-ilmentatur kien ittimbra l-*quotation* in kwistjoni bit-timbru ufficjali tal-Bank u dan bl-intiza illi tant il-figuri huma garantiti, li kien sahansitra lest jittimbrahom.

Illi fuq wara tal-istess kwotazzjoni, il-valur kien gie miktub mill-*Branch Manager* tal-Mellieha, Charles Vassallo.

[1] Pagna (P) 3

Illi barra minnhekk, ma inghatat l-ebda spjegazzjoni lill-ilmentatur dwar ir-riskji involuti, kif jahdem il-prodott, kif jigi ikkalkolat il-valur tal-investiment jew informazzjoni pertinenti ohra, la verbalment u lanqas bil-mitkub.

Illi l-provditur tas-servizz iggarantixxa hlas minimu fid-data tal-maturità ta' €207,082 u, sahansitra, bhala '*worst case scenario'* ta' €187,333; u sabiex l-ilmentatur jigi konvint, il-*quotation* giet ittimbrata biex jigi muri li l-minimu hu garantit.

Illi l-ilmentatur iddecieda li jixtri l-prodott kagun tal-*messa en scena* tar-rapprezentanti tal-provditur tas-servizz.

Illi peress li l-ilmentatur gie zvijat meta xtara l-prodott, allura, ma giex rispettat il-principju ta' *utmost good faith'* imma jirrizulta li kien hemm *mala fede*.

Illi l-provditur tas-servizz digà hallas lill-ilmentatur is-somma ta' €92,357 u dan minghajr pregudizzju ghal kull ilment jew azzjoni li seta' kellu jew li kien ser jiehu.

Ghalhekk l-ilmentatur talab id-differenza bejn l-ammont li kien gie garantit u dak effettivament imhallas ammontanti ghal €114,724, barra l-imghax legali mit-8 ta' Jannar 2021, sad-data tal-hlas effettiv.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz li tghid:

1. Illi s-socjetà esponenti tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatur illi kien hemm diskrepanza bejn il-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni (li l-ilmentatur erronjament indika fl-ilment tieghu bin-numru 25478 ghax fil-fatt il-polza in kwistjoni ghandha n-numru 27908) u l-ammont indikat bhala *estimated maturity value including reversionary and terminal bonus* fil-*quotation* datata 5 ta' Jannar 1996 li gietipprezentata mal-ilment, li inghatat minn *Bank of Valletta plc* bhala intermedjarju tas-socjetà esponenti ghall-bejgh tal-polza in kwistjoni. Ghalhekk, permezz tal-ilment tieghu, l-ilmentatur qieghed jitlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas Euro 114,724 li tirrapprezenta d-differenza bejn l-*estimated maturity value including reversionary* u *terminal bonus* indikat fil-*quotation* fuq imsemmija u l-*maturity value* fl-ammont ta' Euro 92,357.40 li già thallas lill-ilmentatur.

Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentatur hija infondata fil-fatt u fid-dritt u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati fis-suespost.

2. Dan qed jinghad minhabba illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas l-ammont li kien imwieghed bil-kuntrarju ta' dak li qed jghid l-ilmentatur. Dan qed jinghad ghax l-obbligu tas-socjetà esponenti taht il-polza in kwistjoni kien dan li gej:

'***The <u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any) and/or the specified additional Benefits (if any)</u> ...'.***

F'dan il-kaz, il-*basic sum assured* kien jammonta ghal Euro 53,023.53 u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-*Policy Account* kien jammonta ghal Euro 92,357.40. Ghalhekk is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi taghha taht il-polza meta hallset '*the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account'* fl-ammont ta' Euro 92,357.40. Dan l-obbligu johrog mill-polza li kopja taghha qed tigi hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1.

3. Il-kalkoli li qed jirreferi ghalihom l-ilmentatur huma riflessi fil-*quotation* tal-*Bank of Valletta* datata 5 ta' Jannar 1996 li nharget fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Il-*quotation*, kif l-isem jindika hija biss stima (*estimate* jew *illustration*). Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatur, allura, jfisser 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 giet moghtija lill-ilmentatur kienet ibbazata fuq ir-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-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. L-aktar

fattur important li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin recenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu, s-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.*

5. In oltre, irid jinghad illi fil-*quotation* kien hemm distinzjoni bejn *reversionary bonuses* u *terminal bonuses* u li s-socjetà esponenti ma kinitx obbligata li thallas it-*terminal bonuses* hekk kif indikat bil-kliem '*if any*'. Ghalhekk, is-socjetà esponenti bl-ebda mod ma kienet qed tiggarantixxi lill-ilmentatur li mal-maturar tal-polza in kwistjoni hu kien ser jircievi l-ammont ta' Euro 207,082.31 ghax dak l-ammont kien biss stima u kien jinkludi t-*terminal bonus* illi forsi ma kienx ser jithallas fuq l-immaturar tal-polza. Fil-fatt, l-*<u>estimated</u> maturity value including reversionary bonus* kien hafna anqas u, cioè, fl-ammont ta' Euro 150,605.33.

6. Irid jinghad ukoll illi fil-*policy schedule* tal-polza, li giet annessa mal-ilment (*fol*. 46), jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium*, '*In respect of each premium paid, Lm992.47 shall be credited to the Policy Account which will be increased by the bonuses which **<u>may</u>** be declared by the Company from time to time.'* Dan ikompli juri illi mill-bidu tal-polza, l-ilmentatur kien 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*. Dan ikompli juri illi s-socjetà esponenti tat bizzejjed informazzjoni lill-ilmentatur li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghall-kuntrarju ta' dak li l-ilmentatur allega fl-ilment tieghu. Mill-*proposal form* li giet ipprezentata mal-ilment jidher bic-car li l-ilmentatur kien konxju illi kien qieghed jaghmel investiment ghax fil-parti tal-*proposal form*, '*Reason for policy*', l-ilmentatur kiteb '*Investment*', kopja hawn annessa u mmarkata Dok. MSV2.

7. Irid jinghad illi anke wara l-hrug tal-polza in kwistjoni sal-maturità taghha, is-socjetà esponenti baqghet tagixxi *in bona fede* minhabba illi dejjem amministrat l-*MMSV With Profits Fund* (cioè, l-fond illi taghmel parti

minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha li llum jaqbzu t-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet b'mod professjonali u b'mod trasparenti matul il-perjodu kollu tal-polza. Dan qed jinghad ghaliex l-amministrazzjoni tal-fond fuq imsemmi u kif isiru l-investimenti huwa taht skrutinju mhux biss tal-Bord, tal-*management* ezekuttiv u tal-*investment committees* tas-socjetà esponenti, imma wkoll taht skrutinju tal-attwarji, *Willis Towers Watson*, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA.

8. In oltre, is-socjetà esponenti tixtieq tispjega illi n-natura ta' '*With Profits'* hija tali li d-decizjoni tal-investiment tittiehed mill-kumpanija tal-assigurazzjoni u mhux mill-assikurat. Jista' jsir paragun mal-*Unit Linked products* li joffru l-facilità li d-decizjoni tal-investiment tittiehed direttament mill-assikurat imma, mbaghad, din m'ghandha l-ebda garanzija. B'kuntrast, taht il-metodu ta' '*With Profits'*, il-kumpanija tal-assikurazzjoni tiehu l-piz tad-decizjoni tal-investiment stante illi tipprovdi garanziji li l-*investment premium* u l-*bonus* li jkun gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-assikurat u, ghalhekk, ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqliq fis-suq. Minkejja dan, xorta wahda hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigu investiti l-*premiums* li jithallsu mill-'*With Profits'* permezz ta' *Chartbook* li jinsab fuq il-*website* tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat kull tliet xhur. Jinsab ukol fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti '*A Simple Guide to the With Profits Fund'.*

9. Irid jinghad ukoll illi is-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgiba taghha ghax fil-fatt 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 kkreditati 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 maghhom kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release* li kopji ta' whud minnhom kienu annessi mal-ilment. Fil-fatt, fl-ilment tieghu l-ilmentatur ma jichadx illi kien infurmat

mis-socjetà esponenti dwar kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Dan minhabba l-fatt illi l-ilmentatur kien jircievi minghand is-socjetà esponenti l-i*statements* kull sena. Il-*Bonus Statements* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena. L-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena, il-*media releases,* kif ukoll l-ittri msemmija 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.

10. Irid jinghad ukoll illi bhal kull fond iehor ta' investiment, l-andament tal-*MMSV With Profits Fund* huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqliq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobbli u ta' assi ohrajn illi gewwa fihom jinvesti l-*MMSV With Profits Fund.* 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 mhux garanzija tal-futur.

11. Ghahekk il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatur bl-ebda mod qatt ma gew deskritti li kienu garantiti. Id-diminuzzjoni fil-valur tal-investiment 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. Però, jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni l-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 komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo.* Fil-fatt, l-*average net rate of return* tal-polza in kwistjoni meta jitnaqqas l-*investment premium* li thallas mill-*maturity value* jammonta ghal 3.44% u, cioè, l-ilmentatur ghamel gwadann ta' Euro 34,561.65. Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendi li jircievi l-ilmentatur mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* u *illustration*) fil-*Quotation* u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-

investiment huwa l-ammont li kien dovut lill-ilmentatur taht il-polza *de quo*.

12. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha wkoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentatur 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 barra li jipprovdi '*a medium to long term tax efficient investment'*, u pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza, ukoll li jkun hemm beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-uniku ammont li kien garantit taht din il-polza kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 53,023.53 (Lm22,763) li kien jithallas lill-eredi tal-ilmentatur kieku gie nieqes matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku gie nieqes mill-ghada stess li hallas l-ewwel *premium* fl-ammont ta' Euro 2,329.37, jew jekk il-*policy account* kien anqas mis-*sum assured.* 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 92,357.40. 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, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb hafna, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

13. Ghalkemm, ghall-grazzja t'Alla, l-ilmentatur ghadu maghna, il-beneficcju tal-life cover kienet importanti ghall-ilmentatur minhabba illi uza l-polza ghal 21 sena, cioè, bejn is-6 ta' Frar 1997 sat-3 t'April 2018, bhala garanzija favur *Mid-Med Bank u* sussegwentement favur l-*HSBC Bank Malta plc.* Qed jigi anness id-dokumentazzjoni mal-garanziji favur il-banek immarkati bhala Dok. MSV 3.

14. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza u, cioè, fis-sena 1996.

15. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt fl-ezekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u, cioè, fir-rigward tal-polza bin-numru 27908, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentatur fl-ebda stadju; u, ghalhekk, m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatur jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatur, hekk kif ser jigi ppruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra

L-Arbitru jrid jiddeciedi l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, hu gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.[2]

L-ilmentatur jghid fl-ilment[3] li hu kien gie mwieghed minn Noel Abela li bieghlu l-polza, is-somma ta' Lm 88,900 (€207,082) u jsemmi wkoll li Charles Vassallo kien kitiblu fuq wara tal-istima is-somma ta' Lm80,422 (€187,333). Ghalhekk, il-*worst case scenario* kien dak li tah Vassallo. Hu jghid li l-Bank kien digà hallsu s-somma ta' €92,357 mad-data tal-maturità u qed jippretendi s-somma ta' €114,724 bhala differenza bejn dak li gie mwieghed u dak li gie mhallas.

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz, fost affarijiet ohra, jghid li l-ilmentatur kien ha l-polza biex ikopri l-garanzija li tintalab mill-Bank meta jislef il-flus; li l-ammonti indikati fuq il-kwotazzjoni ma kinux garantiti imma kienu biss stima u, ghalhekk, ma kellu jhallas xejn aktar lill-ilmentatur.

L-Arbitru jrid iqis kull kaz fuq il-merti u **c-cirkostanzi partikolari** tieghu kif iggwidat mill-Artikolu 19(3)(b) tal-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta.

U sabiex jasal ghall-konkluzjoni gusta tal-kaz, l-Arbitru ser janalizza l-provi li tressqu quddiemu.

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

[2] KAP 555, Art. 19(3)(b)
[3] P. 3

L-ilmentatur xehed[4] li hu kellu kontijiet bankarji mal-BOV Mellieha *Branch* u kellu relazzjoni tajba ma' wiehed mill-*Assistant Managers* li kien jigu hu l-mara tieghu. Kien iltaqa' kemm ma' Charles Vassallo u kemm ma' Noel Abela li kien ibiegh il-poloz fil-*Branch* tal-Mellieha tal-BOV u hargulu *quotation* li hi mmarkata bhal DOK A li tirrifletti l-*claim* tieghu.

Jghid li hu kien xettiku ghall-ewwel izda Noel Abela kien qallu li jiggarantilu l-figuri u qabad it-timbru u ffirmalu l-*quotation*. Hemm id-data tal-5 ta' Jannar 1996 meta tah il-*quote*. It-timbri li ghamillu huma garanti ta' dak li wieghedu.

Wara li Noel Abela kien tah il-figuri tal-*quote*, Charles Vassallo kitiblu bil-*handwriting* tieghu fuq wara ta' DOK A (li hu DOK B) li assigurah mill-figuri.

Dwar dawn il-figuri l-ilmentatur qal:

'*Gejt assigurat ghal darba, darbtejn, tlieta li c-cifra kienet Lm88,900 l-oghla li nista' niehu u, worst case scenario, kont niehu Lm64,654. Fuq il-backside, il-figura tvarja xi ftit, Lm80,422 – kif hadimha hu. Qalli li Death hu Lm21,715 u Lm1,000 inclusive huwa l-premium. Anke c-cifra ta' Lm80,422 hija fl-istess akkwata ta' dik ic-cifra li gejt imwieghed jien.*'[5]

Aktar tard fix-xhieda tieghu qal hekk:

'*Peress li hemm diversi figuri fuq il-polza, hemm is-Sum Assured ta' Lm22,000, l-Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus ta' Lm64,000, hemm is-somma ta' Lm88,900 u fuq il-karta fuq wara hemm Lm80,422, mistoqsi, allura, liema somma minn dawn kollha kont qed nippretendi li niehu wara 25 sena, nghid li meta hadt il-polza jien kelli f'mohhi li ser niehu circa ta' Lm80,000.*'[6]

Xehed ukoll li qalulu li barra li kien jiehu s-somma mal-maturità , seta' juza din il-polza bhala garanzija ghal xi self li seta' jiehu mill-bank, però, ma inghatax aktar spjegi.

Fiz-zmien li ha l-polza huwa kien fin-negozju. Qabel din il-polza jista' jkun li kellu xi '*loan protector*' li gieghelu jiehu l-Bank meta jiehu xi *loan*.

[4] PP.80-84
[5] P.81
[6] *Ibid*.

Dwar jekk il-polza hadhiex proprju ghax kien ser jiehu *loan*, l-ilmentatur ma kienx car fix-xhieda tieghu ghax qal:

'*Qabel din il-polza, jista' jkun li kelli xi loan protector li gieghelni niehu l-bank meta niehu xi loan. L-ewwel loan li hadt mill-bank kienet minghajr garanzija, xi Lm5,000; jigifieri, jista' jkun li jekk jesigi l-bank li kelli xi polza kienet saret proprjament meta timla l-karti u jsir l-iStanding Order. S'hemmhekk naf bhala poloz li seta' kien hemm. Nassumi li kelli ghax self mal-bank kelli matul iz-zmien fil-hajja tieghi.*'[7]

Enfasizza li t-timbru li ghamillu Noel Abela fuq il-*quotation* kien xhieda tal-garanzija li kien tah ghall-figuri ikkwotati.

Waqt il-kontroezami gie mistoqsi li galadarba l-figura mnizzla minn Vassallo kienet anqas mill-oghla somma tal-*quotation,* kif kien qed jghid li l-ammont ta' Lm88,900 kienet garantita, wiegeb li kien hemm l-ammont gholi u l-iehor jigi il-*worst case scenario'.*

Aktar 'il quddiem, meta mistoqsi kif barra l-figura ta' Vassallo ta' Lm80,000 kien hemm fuq il-*quotation* is-somma ta' Lm64,000, kif ghazel li l-*worst case scenario* kellu jkun ta' Lm80,000 u mhux Lm64,000:

'*nghid li l-worst case scenario hu Lm64,000 u mhux Lm80,000.*'[8]

Jispjega li Vassallo ma kienx qallu li l-*worst case scenario* kellu jkun ta' Lm80,000, izda kien Noel Abela li qallu li *worst case scenario* kellu jkun ta' Lm64,000.

Jammetti wkoll li ma kienx hemm somma fissa izda kienet somma fil-*bracket* bejn Lm64,000 u Lm88,000; u t-Lm80,000 ta' Vassallo kienet taqa' wkoll f'din il-*bracket*. Kien jaf li s-somma kienet bejn wiehed u iehor LM80,000, ghax hekk qal lil martu meta mar id-dar. Imma qatt ma haseb li fid-data tal-maturità kien ser jiehu Lm30,000.

Jghid li Noel Abela meta ghamillu t-timbru qallu: '*Niggarantihomlok*'.[9] Jixhed ukoll li t-timbri ma kinux isiru regolarment mill-Bank u sar it-timbru fuq il-

[7] P. 82
[8] P. 83
[9] P. 84

quotation biex Noel Abela jikkonvincih jixtri l-polza. Jikkonferma li uza l-polza ghal 21 sena bhala *pledge*.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehedu Noel Abela,[10] Charles Vassallo[11] u Victor Farrugia.[12]

Noel Abela, li kien il-persuna li biegh il-polza, xehed li hu kien jahdem mal-*Bank of Valletta* u kien il-*Branch* tal-Mellieha.

Jispjega li hu kien jaf lill-ilmentatur ghaliex apparti li kien jigi minn Charles Vassallo, li kien kollega tieghu, l-ilmentatur kien imur ta' spiss il-Bank. Xehed li kien l-ilmentatur li kien avvicinah biex jixtri l-polza. Ma kienx jaf jekk ghamilx dan ghaliex kien tkellem ma' Vassallo qabel.

Kien spjega lill-ilmentatur li kien hemm diversi poloz fuq il-hajja. Kien hemm dik li tissejjah *life cover* li kienet tkopri biss hajtu u l-ammonti li jithallsu f'kaz ta' mewt kienu garantiti. Maghha seta' jaghmel *endowments* fejn l-MSV tkun qed tinvesti dawk il-flus u hu jkun qed jiehu *bonuses* kemm-il darba taghmel qligh l-MSV kull sena.

Milli jiftakar fuq il-*life cover* ta' Lm22,763, kien iddiskuta mal-ilmentatur il-possibilità li jekk dan jissellef mill-Bank ser ikollu ammont bizzejjed li jservi ta' garanzija. Offrielu wkoll li seta' jinvesti *b'endowment policy* u li l-qligh taghha kien jiddependi fuq il-qligh tal-MSV.

Dwar it-*terminal bonus* spjegalu li dan jiehdu jekk izomm il-polza sal-ahhar. Fuq ir-*reversionary bonus* spjegalu li dawk jitilghu u jigu akkumulati skont il-profitti fuqhom - skont il-profitti li taghmel l-MSV matul is-snin sakemm timmatura l-polza. L-unika haga li kien iggarantixxa kienet is-*sum assured.* Jghid li ma ggarantixxiex li bhala *worst case scenario* kien jiehu s-somma ta' Lm64,650.

Dwar it-timbru li ghamel fuq il-*quotation* xehed hekk:

'*Qed jinghad li jien ittimbrajt il-quotation bit-timbru tal-BOV ghal darba, darbtejn, biex nikkonvinci lis-Sur JG li l-Estimated Maturity Value kien garantit,*

[10] P. 106-108
[11] P. 104-105
[12] P. 90-93; 108-110

nghid li t-timbru jintuza l-hin kollu fil-bank; kull karta li taghmel trid tittimbraha ghax fuqu jkollok in-numru tieghek. Jekk ittimbrajt darbtejn, forsi ghax wiehed ma giex car daqs l-iehor, imma ma jfissirx li ghax tajt tnejn jien kont qed niggarantilu. Jien ufficjal il-bank kont mhux skrivan f'xi banka tal-lottu, jigifieri, mhux ser nuza t-timbru biex nipperswadi lil dak li jkun biex jaghmel xi haga li ma jridx jaghmel. It-timbru jintuza f'kull dokument il-bank.'[13]

Dwar il-figuri li nizzel Charles Vassallo fuq wara tal-*quotation,* ix-xhud jghid li Vassallo ma kienx hdejh meta hareg il-*quotation* u l-ilmentatur seta' mar ikellmu wara.

Meta spjega x'kienu jfissru l-ammonti fuq il-*quotation*, ix-xhud qal li:

'… *kif digà spjegajt, l-estimated value - l-ewwel wiehed – dawk huma l-bonuses li taghti l-Middlesea kemm-il darba taghmel profitt u zzidhom mal-kapital tieghu; il-bonus l-iehor – it-Terminal Bonus – hu bonus li tista' taghtih jew ma taghtihx il-Middlesea jekk il-klijent izomm il-polza sal-ahhar tat-terminu.'*[14]

Noel Abela jghid li hu kien offra lill-ilmentaur li jew jiehu l-*life cover* biss biex ikopri l-*loans* li seta' jiehu jew inkella jiehu *endowment policy* li mal-maturità kienet trendilu ghall-investiment li jkun qed jaghmel.

Jikkonferma li fid-data li nbieghet il-polza, l-impjegati tal-Bank ma kellhom l-ebda *performance bonus* relatat ma' kemm ibieghu poloz u lanqas kellhom *target* x'jilhqu.

Charles Vassallo kien *Assistant Manager* tal-BOV fil-*Branch* tal-Mellieha.

Jghid li ma kienx hu li ghamel il-bejgh tal-polza. Jammetti li kien hu li ghamel il-figuri fuq DOK B. Hu kien ihajjar lill-klijenti kollha li jkunu ser jiehdu *loan* sabiex jixtru l-*endowment policy* ghax bil-*life cover* biss ikunu qed ihallsu l-*premium* u ma jiehdu xejn; u bl-*endowment policy* kienu jiehdu xi haga fl-ahhar. Hu ma kienx prezenti waqt il-bejgh tal-polza.

Mitlub jispjega l-figuri li ghamel fuq DOk B jghid hekk:

---

[13] P. 106-107

[14] P. 107

'Mitlub nispjega xi ktibt u x'kienu dawn il-figuri fuq wara tal-quotation, nghid li probabbli nkunu semmejna xi sum assured differenti mill-ohra, allura, jkun naqas l-estimated value.

Nghid li l-Lm21,715 kien sum assured differenti. Jien nghid li ma ggarantejtlux lis-Sur JG li kien ser jiehu Lm80,422; ma kienx kompitu tieghi li niggantixxi ammonti; dik kienet biss calculation, stima.'

Jghid li t-timbru kienu juzawh skont il-bzonn; ghalhekk qieghed it-timbru biex jintuza. Jghid li ghalkemm seta' kien hemm *targets* kemm jinbieghu poloz, l-impjegati kienu jiehdu biss il-paga.

Victor Farrugia xehed permezz tal-*affidavit,*[15] u wiegeb il-mistoqsijiet waqt il-kontroezami.[16]

Hafna partijiet fl-*affidavit* huma wkoll imsemmija fir-risposta tal-provditur tas-servizz u, ghalhekk, m'hemmx lok li jigu repetuti.

Fost affarijiet ohra, ix-xhud qal li l-ammonti tal-*quotation* kienu biss stima u ma kinux garantiti. Jghid ukoll li l-ilmentatur kienu uza l-polza bhala plegg ghal 21 sena shah. Kellu *sum assured* fuq hajtu. Il-fatt li gew indikati zewg valuri fuq il-polza hu prova li l-ebda somma ma kienet garantita.

Jghid ukoll li l-polza inbieghet skont ir-regolamenti ta' dak iz-zmien u l-provditur tas-servizz zamm mal-obbligi kuntrattwali tieghu u ta lill-ilmentatur is-somma dovuta mal-maturità.

L-ilmentatur kien jigi mgharraf kull sena bil-*bonuses* peress li kien jintbaghtlu *statement* annwali. Il-provditur tas-servizz dejjem agixxa *in bona fede.* Barra minn hekk, il-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb. Sahansitra, l-ilmentatur ghamel qligh ta' €34,561.65, u kieku ghamel biss *Term Policy* biex ikopri l-*loans* ma kien ser jircievi xejn lura fid-data tal-maturità. Ukoll, il-*maturity value* kien hieles mit-taxxa.

Waqt il-kontroezami spjega li l-maggor parti tal-*premium* kien imur ghall-parti tal-investiment. Jghid ukoll li meta nbieghet il-polza fl-1996, l-MSV ma tantx

[15] P. 90-93
[16] P. 108-110

kellha kompetitzzjoni. Ir-rata ta' 6.75% kienet ir-rata ta' meta nbieghet il-polza fl-1996.

Spjega li:

'Normalment, il-kalkolu jsir kemm-il sena hemm wara ghaxar snin u, normalment, meta tinghata t-Terminal Bonus iridu jghaddu l-ewwel ghaxar snin, imbaghad, jiddependi fuq it-terminu ta' din il-polza, jigifieri, f'dan il-kaz il-polza kienet ghal 25 sena; u qed nitkellmu fuq 15 years multiplied by the Terminal Bonus li kien jinghata dak iz-zmien.

Mistoqsi jekk 25 sena ilu konniex ghamilna kalkoli jew konniex dejjem minghalina li l-bonus kien ser ikun at 6.75% jew aktar; konniex nafu li l-affarijiet setghu imorru inqas, nghid li l-illustration kienet inhadmet jekk l-affarijiet jibqghu kif inhuma, jekk is-6.75 % tibqa' tithallas kif kienet dak iz-zmien. Meta, mbaghad, il-bonus rate iccaqlaq, l-illustration rate iccaqilqet ukoll. Ahna konna nuru dejjem dawn iz-zewg valuri.'[17]

Konsiderazzjonijiet ohra u Konkluzjoni

L-Arbitru ghandu quddiemu zewg verzjonijiet: wahda tal-ilmentatur, li jghid li r-rapprezentanti tal-provditur tas-servizz iggarantixxewlu somma mal-maturità, u l-provditur tas-servizz li jghid li hu ma kien iggarantixxa xejn izda kien hareg stima.

L-Arbitru jghid mill-ewwel li l-ilmentatur ma kienx daqshekk konsistenti fuq l-insistenza tieghu li inghata **garanzija** u lanqas hu konsistenti fuq kemm kellha tkun din is-somma.

Fil-fatt, fl-ilment tieghu jghid li :

'*Apparti minn hekk, fuq wara tal-istess quotation il-Bank Manager kien kiteb is-somma ta' Lm80,422 ekwivalenti ghal EUR 187,333, Dok B hawn anness, li skont hu kienet garantita u li dan kien il-worst case scenario u ghalhekk fid-data tal-maturità il-valur tal-polza ma kienx ser jinzel taht din is-somma.'*[18]

---

[17] P. 109-110

[18] P. 3

Izda, waqt ix-xhieda tieghu quddiem l-Arbitru, meta qal x'qallu l-istess Charles Vassallo xehed hekk:

'*Wara dan kollu kont qed nitkellem mas-Sur Charles Vassallo fl-ufficcju tieghu ftit mumenti wara … Kitibli bil-handwriting tieghu fuq il-backside ta' DOK A li hu DOK B fejn rega' sostna li c-cifri huma dawn …. Gejt assigurat ghal darba, darbtejn, tlieta li c-cifra kienet Lm88,900 l-oghla li nista' niehu u worst case scenario niehu Lm64,654'.*

Imbaghad, waqt il-kontroezami qal: '… *nghid li l-worst case scenario hu Lm64,000 u mhux Lm80,000.'*

Minn dan kollu jirrizulta li dak li fil-fatt gara kien li Noel Abela hareg il-*quotation* formali u Charles Vassallo, kif xehed hu stess, spjegalu x'jigri jekk ibiddel is-*sum assured*. Kemm Noel Abela u kemm Charles Vassallo cahdu li s-somom li taw lill-ilmentatur iggrantixxewhomlu. U l-ilmentatur innifsu bidel il-figuri bhala l-*worst case scenario* waqt ix-xhieda tieghu ghal dawk li qal fl-ilment.

Ghalhekk l-Arbitru mhux konvint li l-figuri gew moghtija lilu taht garanzija assoluta kif jaghti x'jifhem l-ilmentatur.

Izda l-Arbitru jinnota wkoll li r-rapprezentanti tal-provditur tas-servizz, specjalment, Noel Abela, li kien qed ibiegh il-polza, hadem l-istima fuq parametri li kien stabbilixxa l-provditur tas-servizz stess dak iz-zmien. U, kif xehed Victor Farrugia, dawn il-parametri l-kumpanija kienet taghmilhom a bazi ta' kif kienu l-*bonuses* fl-1996.

L-Arbitru jinnota li Noel Abela kien spjega lill-ilmentatur li l-*bonuses* ma kinux garantiti izda ma ngabet l-ebda prova mill-provditur tas-servizz li lill-ilmentatur kienu qalulu li dawn l-istimi jistghu ivarjaw bil-kbir kif, fil-fatt, gara. L-ilmentatur issottometta fl-ilment li l-valur tal-polza tieghu fid-data tal-maturità kienet ta' €92,357, li hija ferm izghar mill-anqas figura ikkwotata lill-ilmentatur, jigifieri, s-somma ta' Lm64,654 (€150.603).

L-Arbitru hu konvint li l-ilmentatur xtara din it-tip ta' polza ghaliex kif xehdu r-rapprezentanti tal-provditur tas-servizz, urewh li kien jaqbillu jixtri polza '*endowment*' milli *life cover* biss, biex b'hekk ikun qed jinvesti. Bhala negozjant, l-ilmentatur kien qed jistenna li wara hamsa u ghoxrin sena, l-investiment li kien

qed jaghmel, kien se jrendilu *a bazi tar-rati kif kienu dak iz-zmien* u, kif xehed hu stess, qatt ma basar li s-somma fil-maturità kienet ser tvarja daqstant bil-kbir.

Ghalhekk l-aspettattiva tieghu inholqot ghal somma akbar minn dik li fil-fatt thallas mal-maturità.

Galadarba inholqot din l-aspettattiva mill-provditur tas-servizz, din trid tigi onorata.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru qed jilqa' l-ilment sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

Dwar il-kumpens, l-Arbitru jrid jiffissa somma li tkun ekwa, gusta u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari ta' dan il-kaz. L-Arbitru konvint li s-somom indikati fil-kwotazzjoni ma kinux garanzija imma kienu mahduma mill-provditur tas-servizz waqt il-bejgh u li holqu tali aspettattiva.

L-ilmentatur ma kienx daqshekk car fuq xiex bena l-aspettattiva ghaliex l-ewwel qal li bena l-aspettattiva tieghu fil-*worst case scenario* fuq is-somma ta' Lm80,000 li kitiblu Vassallo, imbaghad, qal li l-*worst case scenario* kellu jkun dak ta' jew dik izghar li tidher fuq il-*quotation* ta' Lm64,654, ghalkemm fl-ahhar qal li l-*worst case scenario* kellha tkun din is-somma.

Ghalhekk, filwaqt li l-Arbitru hu konvint li fid-data tal-bejgh inholqot aspettattiva legittima fil-konsumatur ta' somma akbar minn dik tal-maturità, l-Arbitru jrid jasal hu ghal somma li tkun gusta meta jitqiesu c-cirkostanzi kollha partikolari ta' dan il-kaz.

F'dan il-kaz, jidher li fost il-konsiderazzjonijiet li ha l-ilmentatur meta xtara l-polza, kien hemm li din il-polza jista' juzaha bhala garanzija mal-Bank ghal *loans* li kien bi hsiebu jiehu mill-Bank. Hu jghid li fid-data tal-bejgh tal-polza ma kienx ghad kellu *loans* ghan-negozju u r-rapprezentanti tal-provditur tas-servizz ma jiftakrux jekk kellux.

Però, li hu zgur hu, li l-ilmentatur uza din il-polza ghal 21 sena shah billi ippleggjaha mal-Bank kif xehed hu stess,[19] u kif ikkonferma Victor Farrugia fix-xhieda tieghu.[20]

Barra minn hekk, il-polza halliet rendiment ragonevoli ta' bejn 3% u 4% li ma jistax jinghad li kien wiehed hazin. Fil-fatt, l-ilmentatur ghamel qligh ta' €34,561.

Irid jinghad ukoll li l-ilmentatur ma gab l-ebda prova ta' xi telf ta' opportunità (*opportunity loss*) li seta' investa flusu band'ohra jew li ghamel xi sagrificcji kbar biex ihallas il-*premium*. Però, fil-kalkolu ta' kumpens li ser jaghmel l-Arbitru ser jiehu in konsiderazzjoni wkoll li l-*premium* li hallas l-ilmentatur ma kienx wiehed zghir.

Ghalhekk, meta l-Arbitru qies kollox wasal ghall-konkluzjoni li s-somma li ghandha tinghata lill-ilmentatur b'zieda mas-somma li digà ha fid-data tal-maturità ghandha tkun dik ta' €12,000.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru jordna lil *MAPFRE MSV Life plc* thallas lill-ilmentatur is-somma ta' tnax-il elf ewro (€12,000) b'zieda mas-somma li digà ha fid-data tal-maturità tal-polza.

L-ispejjez ta' din il-procedura huma ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[19] P. 84
[20] P. 90