Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 145/2021

SO & OO

('l-ilmentaturi')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tal-14 ta' Novembru 2022

L-Arbitru,

Ra l-ilment,[1] fejn l-ilmentaturi jissottomettu illi f'Novembru 1996, meta l-koppja Said, li kienu intermedjarji tal-provditur tas-servizz, zaru d-dar taghhom, qalulhom li setghu jipprovdulhom forma ta' assikurazzjoni li wara l-perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena, trendilhom investiment kbir. Gew ipprezentati b'fuljett fejn gie spjegat lilhom id-differenza kbira li hemm bejn meta wiehed jaghmel din it-tip ta' polza tal-assikurazzjoni u bejn jinvestu l-flus f'bank b'ritorn ta' 7%.

L-ilmentaturi stqarrew li l-koppja Said spjegawlhom kif skond il-fuljett, jekk kellhom jinvestu Lm1 kuljum, wara hamsa u ghoxrin sena kienu jircievu s-somma ta' Lm 30,101 (€70,135), u kieku kellhom jinvestu l-istess ammont, (jigifieri Lm1 kuljum, f'bank lokali b'ritorn ta' 7% fis-sena), kienu jircievu Lm21,753, jigifieri kwazi Lm8,300 inqas.

[1] Pagna (P.) 4

Wara li hasbu fuq il-proposta spjegata lilhom, l-ilmentaturi iddecidew li jinvestu s-somma ta' Lm400 fis-sena.Il-koppja Said qalulhom li wara hamsa u ghoxrin sena kellhom jircievu s-somma ta' Lm33,891 (€78,966). Gew moghtija kwotazzjoni li turi l-ammonti indikati u eventwalment sar appuntament sabiex jigu iffirmati d-dokumenti necessarji.

L-ilmentaturi sostnew li huma jhossuhom ingannati mir-rapprezentanti tal-provditru tas-servizz minhabba li issa li mmaturat il-polza, qed jigu offruti biss is-somma ta' €33,710, liema somma hija inqas minn 50% ta' dik imwieghda. Huma insistew li meta l-koppja Said kienu qed jiddiskutu din il-polza maghhom, qatt ma qalulhom li s-somma ikkwotata hija biss stima u mhux attwali. Dan hu kkonfermat mill-fuljett ipprezentat waqt il-kaz. Imkien ma gie msemmi li s-somma tal-maturità hija stima. Qalu ukoll li *'Skont l-istima fil-post fejn hemm miktub "Estimated Maturitu Value" Mr & Mrs Said ma kitbu xejn.'*[2]

Ghaldaqstant, l-ilmentaturi qed jitolbu revizjoni tas-somma offruta lilhom, fejn, fl-opinjoni taghhom, m'ghandhiex tkun inqas minn €63,000 li tigi 80% ta' dik originarjament imwieghda lilhom.

Ra t-twegiba[3] tal-provditur tas-servizz:

1. Is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentaturi illi l-maturity value fl-ammont ta' Ewro 40,070.67 fir-rigward tal-polza in kwistjoni, cioè, l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit*, bin-numru 32674N li nharget mis-socjetà esponenti f'isem l-ilmentaturi, SO u OO ma kienx ekwivalenti ghall-estimated maturity values kif kien indikat mis-socjetà esponenti tramite l-intermedjarju Oliver Said fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentaturi qeghdin jitolbu lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata taghmel revizjoni tal-maturity value moghti lill-ilmentaturi u thallas Ewro 63,000 li jirrapprezenta circa 80% tal-*estimated maturity value including reversionary and terminal bonus* indikat fuq il-*quotations* li kienu moghtija lill-ilmentaturi. Fl-umli fehma tas-socjetà

[2] P. 4
[3] P. 22

esponenti, it-talba tal-ilmentaturi hija infondata fil-fatt u fid-dritt, u dan ghal diversi ragunijiet li ser jigu spjegati aktar 'l isfel.

2. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq taccenna illi hija kienet tat informazzjoni sufficcjenti lill-ilmentaturi 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.

3. Illi s-socjetà esponenti kienet disposta illi thallas l-ammont li kien imwieghed bil-kuntrarju ta' dak li qed jghidu l-ilmentaturi fl-ilment taghhom. Dan qed jinghad ghax l-obbligu tas-socjetà esponenti taht il-polza in kwistjoni kien dan li gej: *"The **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) ...**".* F'dan il-kaz il-*basic sum assured kien jammonta ghal Lm8,459 (Euro 19,704.17) u fid-data tal-maturità tal-polza, il-valur tal-Policy Account kien jammonta ghal Euro 40,070.67.* Ghalhekk, is-socjetà ottemprat mal-obbligi taghha taht il-polza jekk thallas *"the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account"* fl-ammont ta' Euro 40,070.67. Dan l-obbligu johrog mill-polza li kopja taghha ser tigi prezentata ukoll mis-socjetà esponenti (annessa u mmarkata bhala **Dok. MSV1**).

4. L-ammont li qed jippretendu l-ilmentaturi huwa ibbazat fuq zewg quotations fir-rigward tal-polza in kwistjoni, wahda minnhom, giet annessa mal-ilment (vide. Fol. 8), u ohra datata it-2 ta' Dicembru 1996. Din tal-ahhar ma kienetx annessa mal-ilment u ghalhekk ser tigi annessa u mmarkata bhala **Dok. MSV2.** Il-*quotations,* kif l-isem jindika huma biss **stimi** (*estimate* jew *illustration*). Kieku wiehed seta' jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentaturi allura ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus* issa tkun inghatat tifsira ferm differenti minn dik ta' stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienet giet uzata u kif tinftiehem bit-tifsira normali tal-kliem) u tiehu minflok tifsira zbaljata ta' ammont garantit, sabiex konvenjentement l-ilmentaturi jivvantaw l-pretensjonijiet infondati taghhom. L-ilmentaturi fl-ilment taghhom qed jirreferu ghal *quotation* li ipprezentaw huma (fol. 8) u qalu illi *"skont l-istima fil-post fejn hemm miktub*

Estimated Maturity Value Mr & Mrs Said ma kitbu xejn", donnhom iridu jallegaw illi fil-*quotation* li jsemmu *Reversionary u Terminal bonuses* ma kienux il-*stimi*. Pero huwa car mid-dokumentazzjoni illi l-*estimated maturity value* indikat qieghed jirreferi ghal zewg xenarji wiehed li jinkludi ir-*Reversionary Bonus* u l-iehor jinkludi *Reversionary & Terminal Bonus*, fil-fatt qeghdin innumerati bhala (i) u (ii). Dawn l-istess figuri huma indikati bhala stimi bil-kelma *'estimated'* carament indikata ukoll fuq il-*quotation* datata 2 ta' Dicembru 1996 li hija annessa ma' din ir-risposta.

5. L-istimi kienu ibbazata fuq ir-rati ta' qliegh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien. Il-**<u>figuri kkwotati ma kienux ammonti garantiti imma *"Estimated Maturity Values"*</u> bbazati fuq il-kundizzjonijiet 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, il-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu s-socjetà esponenti tikkonferma li l-istima li tat fil-bidu tal-polza in kwistjoni kienet fil-fatt korretta skont ic-cirkustanzi finanzjarji ta' dak iz-zmien u ghalhekk agixxiet in *bona fede*.

6. F'dan il-kuntest, ghandu jigi apprezzat ukoll, 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-*quotations* minhabba illi juri li kien hemm parametru xi ftit jew wisq pjuttost wiesgha ta' avarija, nghidu ahna s-socjetà esponenti kienet digà qed tipprospetta li l-polza setghet immaturat jew bi valur withed fl-ammont ta' Euro 57,414.40 (ekwivalneti ghal Lm 24,648) jew b'valur ikbar fl-ammont ta' Euro 78,944.80 (Lm 33,891). Ghalhekk, ghandu jirrizulta car allura li l-ebda ammont ma kien gie garantit hlief ghas-*sum assured* fl-ammont ta' Euro 19,704.17 (Lm 8,459). Dana anke ghaliex, li kieku kien fil-fatt gie xi ammont garantit (oltre s-*sum assured*), allura wiehed isaqsi liema ammont kellu ikun l-ammont garantit dak ta' Euro 57,414.40 jew Euro 78,944.80? Jirrizulta illi l-ilmentaturi ibbazaw l-ilment taghhom fuq l-akbar *estimated maturity value* indikat fil-*quotation* ghaliex filfatt huma qeghdin jaghmlu t-talba taghhom fuq percentagg fuq dan l-ammont.

7. Irid jinghad ukoll illi fil-*Baby Bond Schedule* tal-polza li giet annessa mal-ilment, jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium "In*

*respect of each premium paid, Lm378.37 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, l-ilmentaturi kienu infurmati illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kinux mandatorji izda fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses*. Dan ikompli juri illi s-socjetà esponenti tat informazzjoni lill-ilmentaturi li l-polza in kwistjoni kienet volatili u dan ghal kuntrarju ta' dak li l-ilmentaturi allegaw fl-ilment taghhom. **Barra minn hekk, l-unika ammont li gie imsemmi fuq il-*Baby Bond Schedule* kien is-*sum assured*, u l-ebda ammonti li kellhom il-kelma *'Estimate'* fil-quotation ma kienu imsemmijin fuq is-*Schedule*, u dan ikompli juri illi ghalhekk skont il-ftehim ta' bejn il-partijiet l-*estimate maturity value including reversionary bonus* u l-*estimate maturity value including reversionary bonus and terminal bonus* qatt ma kienu garantiti.**

8. 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, il-fond illi taghmel parti minnu l-polza in kwistjoni) ghan-nom u fl-ahjar interess tad-detenturi tal-poloz taghha** li illum jaqbzu it-80,000. Fil-fatt, is-socjetà esponenti agixxiet 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 ukoll taht skrutinju tal-attwarji, Willis Towers Watson, ditta internazzjonali, professjonali u indipendenti, kif ukoll taht skrutinju tal-MFSA.

9. Inoltre, 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' isir paragun mal-*Unit Linked products* li joffru l-facilità li d-decizjoni ta' l-investimenti tittiehed direttament mill-assikurat imma imbaghad din m'ghandha l-ebda garanzija.

   B'kuntrast taht il-metodu ta' "*With-Profits*", il-kumpanija tal-assigurazzjoni tiehu l-piz tad-decizjoni tal-investiment stante illi **tipprovdi garanziji li l-*investment premium* u l-*bonus* li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt**

jithallsu lill-assikurat u ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja ic-caqlieq fis-suq.

Minkejja dan, xorta wahda hemm grad ta' trasparenza rigward kif qed jigi investit il-premiums li jithallsu mill-"*With Profits*" permezz ta' *Chartbook* li jinsab fuq il-website tas-socjetà esponenti www.msvlife.com li jigi aggornat iekull tliet xhur. Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti "*A Simple Guide to the With Profits Fund*".

10. Irid jinghad ukoll illi s-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgieba taghha ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentaturi mgharrfin 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-ilmentaturi (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tad-*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*.

    Il-*"Bonus Statements"* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentaturi kellhom ikunu konxji bis-shih dwar kif il-polza kienet qed tikber minn sena ghal sena. L-*Important Notes* annessi mal-*Bonus Statements* mahruga kull sena, il-*media releases*, kif ukoll l-ittri fuq imsemmija (annessi u mmarkat bhala **Dok. MSV 3**) jaghmluha cara li r-rati tal-*bonus* ma kienux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti, u ghalhekk l-investimenti setghu jitilghu jew jinzlu.

11. 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 caqlieq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili u ta' assi ohrajn illi gewwa fihom jinvesti il-*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 m'huwiex garanzija tal-futur.

12. Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza in kwistjoni meta giet mibjugha bl-ebda mod ma qatt 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 il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghal 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 4.33% u cioè l-ilmentaturi ghamlu gwadann ta' Ewro 18,036.42.

Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed jippretendu li jircievu l-ilmentaturi 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 huwa dovut lill-ilmentaturi taht il-polza *de quo*.

L-ilmentaturi, fl-ilment taghhom jghidu illi l-intermedjarji spjegawlhom id-differenza bejn meta taghmel investiment f'polza tan-natura *de quo* u tpoggi flusek fil-bank bis-7%. Però, il-fuljett li esebew huma stess dan mhuwiex veritier ghaliex il-fuljett qieghed iqabbel investiment tal-polza in kwistjoni ma **investiment alternattiv** kull sena wara li tnaqqas 15% taxxa u mhux ma' bank lokali. Fil-fatt, il-banek dak iz-zmien kienu jaghtu interessi ta' madwar 3% u li illum ma jaghtuk xejn. Investimenti bhal dawk offruti mill-polza in kwistjoni, u f'bank huma komparabbli ghax it-tnejn li huma ma hemmx riskju li dak li jkun jitlef il-flus li qed jinvesti u semmai jista' biss jaghmel gwadann minghajr riskju. Imma mid-dokumentazzjoni pprezentata jidher car illi l-ezempju li inghata kien jirrigwardja investimenti fejn titnaqqaslek it-taxxa bir-rata ta' 15%. Dan il-paragun huwa relevanti ghaliex bhal ma ha jkun spjegat il-polza in kwistjoni kienet hielsa mit-taxxa b'kuntrarju ghal investimenti ohra disponibbli dak iz-zmien.

13. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-ilmentaturi matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom.

L-ghan tal-polza in kwistjoni kien barra li jipprovdu *"a medium to long term tax efficient investment"* u pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza wkoll li jkun hemm beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-unika ammont li kien garantit taht din il-polza kien is-*sum assured* fl-ammont ta' Lm8,459 (Euro 19,704.17) li kien jithallas lill-eredi tal-assikurat kieku gie nieqes matul il-perjodu tal-polza anke jekk kieku gie nieqes l-ghada li hallas l-ewwel *premium* jew jekk il-*policy account* kien anqas mis-*sum assured.* Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanijiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' €40,070.67. 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 l-kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

14. Irid jinghad ukoll illi fost beneficcji ohra, il-polza *de quo*, kienet tinkludi l-beneficcju tal-*Baby Bond* (*vide* pagna 4 tal-polza) fejn tippermetti:

"THE ASSURED SHALL HAVE THE OPTION to appoint the child or children named in the Schedule once between the ages of eighteen and twenty-five, to purchase a With Profit Endowment Assurance with the Sum Assured indicated in the Schedule, at the normal rate of premium applicable to the age next birthday of the child/children at the date of taking up this option, subject at that time to the completion of an H.I.V declaration to the Company's satisfaction. ON death of any child named in the Policy the Assured shall have the option of a return of all basic premiums paid together with the interest at seven per cent per annum. This option will lapse once the next premium is paid."

Ghal darb'ohra, is-socjetà esponenti tixtieq tirrileva illi dan huwa beneficcju iehor taht il-polza li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari u ovvjament ghandu prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentaturi fl-ilment taghhom minkejja illi l-ilmentaturi kienu indikaw lilhom innifshom jew l-eredi taghhom fix-*Schedule* meta inharget il-polza.

15. 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. Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentaturi gew ipprezentati bl-Avviz Statutorju mahrug skond 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-konklluzjoni tal-polza liema Avviz gie iffirmat mill-ilmentaturi stess.

    L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li jahsbuha mill-gdid u jekk ikun jixtieq, jergghu lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta jinghata dan l-Avviz. Dan l-Avviz kien mahsub sabiex proprju jigu evitati xi okkazzjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu. Jidher b'mod car illi l-ilmentaturi m'ezercitaw l-ebda dritt ikkomunikat lilhom f'dan l-Avviz, tant li imbaghad intrabtu minn jeddhom bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza iffirmata mill-ilmentaturi li qed jigi mmarkat bhala **Dok. MSV 4.**

16. 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 32674N, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentaturi fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentaturi jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentaturi, hekk kif ser jigi ippruvt waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

Salv eccezzjonijiet ulterjuri.

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz

Jikkonsidra:

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.[4]

Il-Verzjoni tal-ilmentaturi

Fix-xhieda[5] tieghu, l-ilmentatur irrakkonta kif f'Novembru 1996, habbatlu l-bieb tad-dar Oliver Said u staqsieh jekk jixtieqx jaghmel polza li trendilu hafna. Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz beda jikteb u qallu li l-anqas ammont li seta' jaghmel kien ta' Lm100. L-ilmentatur zied jghid li Said beda juza l-*calculator* u beda jikkwotalu xi numri, liema numri gew imqabbla ma' li kieku kellu jinvesti l-istess ammont x'imkien iehor.

L-ilmentatur stqarr li minkejja li fil-bidu ma kienx daqstant sodisfatt, *'... f'daqqa wahda harigli l-bakketta magika. U harigli dan il-brochure ... u beda jaqrahuli u wasalna fil-bicca li tghid li jekk tinvesti Lm1 kuljum, jigifieri Lm365 kull sena ghal 25 sena, l-insurance taghtik Lm30,000.'*[6]

Imbaghad qallu *'Qed tara, kollox bil-miktub hemm.'*[7] Stqarr li hu qaghad fuq dak li qallu Said, jigifieri, li din il-polza kienet ser trendilu s-somma ta' Lm30,101, filwaqt li insista li mkien fuq il-fuljett ma hemm indikat li din l-istess somma hija stima.

L-ilmentatur spjega kif dak iz-zmien hu kien jahdem mal-Gvern fil-qasam tal-kostruzzjoni, filwaqt li kien beda ukoll jaghmel xi xoghol ta' bini u tikhil ghal rasu, li kien xoghol ta' tbatija. Wara li tkellem ma' martu kemm ried ibati fix-xemx sabiex jaqla' lira, iddecidew li jiehdu l-polza hekk kif offruta lilhom minn Said. Kienu ddeciedew li minflok Lm365 fis-sena, ihallsu s-somma ta' Lm400. Infurmaw lir-rapprezentant dwar dan u meta rega' mar id-dar taghhom, ghamillu l-*Life Assurance Quotation*[8] li turi *baby bond* f'isem is-Sinjuri OO, ghal perjodu ta' hamsa u ghoxrin sena, bil-*Basic Guaranteed Sum Assured* tkun ta' Lm8,459.

---

[4] Kap. 555, Art. 19(3)(b)
[5] P. 56
[6] *Ibid*.
[7] *Ibid*.
[8] P. 8

L-ilmentatur innota kif f'din il-*Life Assurance Quotation*, hdejn il-kliem *Estimated Maturity Value, '... hemm 'Lm' u line shih u hemm ma kitibli xejn aktar'*[9] u ghalhekk l-ilmentatur assigura lilu nnifsu li l-ammonti kkwotati mhumiex stima.

Fil-fatt, is-somma ta' Lm24,000 giet ikkwotata bhala *'including Reversionary Bonus'* u s-somma ta' Lm33,891 bhala *'including Reversionary and Terminal Bonus'*. Ir-rapprezentant qallu li hu ser ikun hallas total ta' Lm10,000 filwaqt li indikalu illi kieku kellu jinvesti dan l-ammont bis-7.25% u titnaqqas it-taxxa, kien ikun intitolat ghal Lm23,838 u, ghalhekk, permezz tal-polza kien ser jiggwadanja Lm10,000 iktar.

L-ilmentatur insista li l-linja vojta hdejn l-*Estimated Maturity Value* zgur li mhux qieghda hemm vojta ghalxejn u ghalhekk kien konvint li dik is-somma ikkwotata kien eventwalment ser jehodha ghax imkien ma kellu mnizzel, inkluz fil-fuljett, li dak l-ammont ikkwotat huwa stima.

Qal, *'... jiena fuq dawn bqajt; imkien ma hemm xi jghidli li din hija estimated. Hu qatt ma tkellem.'*[10]

Anke fil-kontroezami, l-ilmentatur baqa' jinsisti li la fil-*quotation* fuq il-linja l-vojta hdejn *estimated maturity value* ma nkiteb xejn, allura, hija dik is-somma li issa ghandu jiehu.

Qal li,

'... hdejn l-"Estimated maturity value", la hemm "Lm" u line vojt, suppost kiteb xi haga hemmhekk. Nahseb l-kumpanija ghamlitha hemmhekk biex jinkiteb xi haga. Hemmhekk ma nkiteb xejn.'[11]

Hu jhossu li gie ingannat meta mal-maturità gie biss offrut is-somma ta' €33,710.

L-ilmentatur insista li imkien u qatt ma Said qallu li l-ammonti ikkwotati huma stima ghax kieku ma kienx jixtri l-polza. Hu tenna li accetta li jaghmel din il-polza minhabba t-tbatija tax-xoghol li kellu.

Meta mitlub jikkonferma l-gwadann ta' €18,036.42 li hu ghamel minn din il-polza ilmentata, l-ilmentatur stqarr li mhuwiex il-kaz ghax permezz tal-fuljett moghti

[9] P. 57
[10] P. 58
[11] P. 60

lilu fil-mument tal-bejgh, hu gie mwieghed is-somma ta' Lm30,000 u kien proprju a bazi ta' din l-istess somma li hu ha d-decizjoni li jixtri l-polza.

Tenna li *'Ma nistax nifhimha: jekk inti weghedtni mod, imbaghad, wara weghedtni mod iehor, fl-opinjoni tieghi, ma taghmilx sens.'*[12]

Fil-fatt, stqarr ukoll, li kieku ma giex muri dan l-istess fuljett, ma kienx ser jaghmel din it-tip ta' polza.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq biss l-*Affidavit*[13] ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer* tal-istess provditur tas-servizz.

L-*Affidavit* ta' Farrugia jaghti, fost ohrajn, spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem *endowment policy* bhal dik li dwarha qed isir l-ilment. Insista kif l-ammont tal-*estimated maturity value* hekk kif indikat fuq il-*quotations* ma kienx ammont garantit minhabba illi kien il-parti tal-investiment tal-polza u spjega kif dan ikun ibbazat fuq ir-rati ta' qligh li kienu jithallsu fis-snin precedenti wara li l-provditur tas-servizz ikun ha in konsiderazzjoni l-età tal-assikurati u l-ammont ta' *premium* li kienu ser ihallsu u f'kemm intervalli fis-sena.

Qal ukoll li jkun proprju ghalhekk li tintuza l-kelma *estimated* ghax dawn ma jkunux ammonti garantiti izda kienu illustrazzjoni u indikazzjoni u, fil-fatt, minhabba li s-*sum assured* kienet garantita, ma gietx uzata l-kelma *estimated* hdejn dik il-figura u, ghalhekk, b'dan il-mod, kienet qed issir distinzjoni bejn dak li kien garantit u dak li le.

Ix-xhud qal ukoll li minkejja li l-*maturity value* effettiv ma lahaqx l-*estimated maturity value*, xorta wahda l-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb meta tigi mqabbla ma' investimenti ohra fis-swieq tal-investiment, ghax fil-fatt, meta tittiehed id-differenza bejn l-*investment premiums* imhallsa mill-ilmentaturi, u l-*maturity value* effettiv, dawn ghamlu gwadann ta' €18,036.42, cioè, *net rate of return* ta' 4.33%, minghajr l-ebda obbligu li jithallsu l-ebda taxxi fuq l-istess qligh.

Barra minn hekk, fil-kontroezami, b'referenza ghad-dikjarazzjonijiet tal-ilmentatur fir-rigward tal-linja li thalliet vojta fil-*quotation* mir-rapprezentant

[12] *Ibid*.
[13] P. 64

tal-provditur tas-servizz, Farrugia spjega li dik hija metodu ta' kif jigi spjegat il-paragrafu, fejn ghandek, l-*Estimated Maturity Value,* hemm (i) u (ii), jigifieri zewg stimi maqsumin f'(i) u (ii), u ghalhekk, m'huwiex il-kaz li la hemm Lm u linja vojta ifisser li hemm riedet tinkiteb figura.

Konsiderazzjonijiet ohra u Decizjoni

L-ilmentaturi qed jaghmlu dan l-ilment ghaliex jippretendu li s-somma li giet imwiegheda lilhom fid-data tal-bejgh tinghatalhom. Dan ghaliex kieku r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ma tahomx fuljett li kien fih diversi weghdi, u li kieku ma qalilhomx li ser jiehdu s-somma li kitbitlhom hu stess bhala *quotation*, ma kinux jixtru l-istess polza.

L-Arbitru jrid jara x'gara matul il-bejgh tal-polza, x'aspettattiva inholqot fl-ilmentaturi u jekk dik l-aspettattiva gietx milhuqa fid-data tal-maturità tal-polza.

Dan il-kaz hu ftit differenti minn ohrajn li ddecieda l-Arbitru ghaliex fattur importanti li ma tantx deher f'kazi ohra kien il-fuljett (*brochure*) li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien tahom waqt il-bejgh. Dwar dan il-fuljett il-pozizzjoni tal-provditur tas-servizz mhix daqstant cara ghaliex fix-xhieda tieghu, Victor Farrugia, f'waqt minnhom jghid li l-provditur tas-servizz kien gieli jivvettja dawn il-fuljetti u xi drabi ohra le.[14]

Però, jibqa' l-fatt li r-rapprezentanti tieghu, awtorizzati minnu biex ibieghu il-poloz f'ismu, jkunu qed jirrapprezentaw lilu waqt il-bejgh tal-polza. Ghalhekk dak kollu li jaghmlu jkun jorbot lilu sakemm ma jigix ippruvat b'mod specifiku li l-intermedjarju jkun mar oltre mill-mandat li jkun tah il-principal tieghu.

Meta l-Arbitru ra sew dan il-fuljett[15] jara li kien maghmul b'certu mod li jhajjar lil dak li jkun sabiex jixtri l-polza.

Fuq quddiem nett hemm il-*logos* tal-*Bank of Valletta* u tal-*Middle Sea Valletta* li ovvjament jaghtu fiducja lil dan il-prodott. Jizdied ukoll l-isem tal-*Munich Re*, wahda mill-aqwa u mill-akbar kumpaniji tal-assikurazzjoni fid-dinja.

Imbaghad, insibu kliem li jsahhahlek il-fiducja u joffrilek ukoll certu garanziji bhal:

---

[14] P. 69

[15] P. 11-12

'Pjan li tista' tafdah'; Halli flusek jahdmu ghalik; Investiment ghal uliedek, Flusek jahdmu sfieq ghalik; il-futur finanzjarju ta' wliedek hu isbah; Flusek investiti minn esperti.'[16]

Imbaghad isiru l-paraguni:

Din il-polza tqabblet ma' investiment alternattiv li jrendi 7.25% fis-sena u anke ma' dan l-investiment, il-polza tidher li trendi ahjar minn hekk. Dan gie muri anke vizwalment b'zewg *graphs* fejn jekk wiehed kien ihallas Lm365 f'sena, il-polza kienet trendi madwar sebat elef liri Maltin aktar mill-investiment alternattiv. Jidher li min kien ser jinvesti fil-polza lira kuljum ghal hamsa u ghoxrin sena, fl-ahhar jiehu mill-polza Lm30,101.

F'dan il-fuljett m'hemm l-ebda *'disclaimers'* u l-figuri huma cari minghajr ma jidher imkien li dawn kienu stimi kundizzjonati b'xi cirkustanzi partikolari. Meta wiehed jghaqqad it-titoli tal-paragrafi ta' dan il-fuljett, il-kontenut li hemm tahthom, kif ukoll il-*graphs* li juru stampa totalment sabiha, wiehed ma jistax ma jasalx ghall-konkluzjoni li dan il-fuljett kien is-*selling point* tal-polza.

L-ilmentatur ghamilha cara waqt dawn il-proceduri li hu xtara l-polza a bazi ta' dan il-fuljett.

Fil-fatt xehed:

'Nghid li ma tantx beda jissodisfani ghax bil-karti ma hsibtx li ser naslu. Però f'daqqa wahda dan harigli bil-bakketta magika. U harigli dan il-brochure (kopja annessa mal-ilment) u beda jaqrahhuli u wasalna fil-bicca li tghid li jekk tinvesti Lm1 kuljum, jigifieri Lm365 kull sena ghal 25 sena, l-insurance taghtik Lm30,000 ... Imkien ma jissemma fil-brochure kollu li t-Lm30,000 hija stima.'[17]

Barra minn hekk, l-Arbitru hares lejn il-*quotation*[18] li kiteb b'idejh ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz. F'din il-*quotation* ibbazata fuq hlas ta' Lm400 ghal 25 sena, il-figuri ikkwotati huma kif gej. Fejn hemm il-kliem *'including Reversionary Bonus'* hemm indikata s-somma ta' Lm24,648. Imbaghad fejn hemm il-kliem: *'including Reversionary Bonus & Terminal Bonus'*, **b'figuri ferm akbar** hemm imnizzla Lm33,891. Taht din il-figura hemm is-somma ta'

[16] *Ibid*.
[17] P. 56
[18] P .8

Lm10,000 li huma s-somma tal-*premia* li jkun hallas il-*policyholder* u ghalhekk min jixtri din il-polza kien ikun ghamel qligh ta' Lm23,838.

L-Arbitru m'ghandux dubju li l-bejgh sar b'dan il-mod. Apparti l-fuljett mimli weghdi sbieh, ir-rapprezentant enfasizza l-bejgh billi wieghed is-somma ta' Lm33,891 u wara li l-ilmentaturi kienu ser ihallsu Lm10,000 fi *premium*, kien ser jibqalhom qligh ta' Lm23,838.

L-ilmentaturi xehdu li huma xtraw il-polza a bazi tal-fuljett u tal-figuri maghmulin bl-idejn tar-rapprezentant kif spjegat aktar 'il fuq f'din id-decizjoni. Huma ibbazaw l-aspettattivi legittimi taghhom fuq dawn il-figuri.

Ghalhekk meta fid-data tal-maturità, il-provditur tas-servizz offra lill-ilmentaturi s-somma ta' €40,070.67, ma lahaqx '*l-aspettattivi legittimi tal-konsumatur'* [19]

Ghalhekk il-kumpens li jrid jaghti l-Arbitru ghandu jkun kemm jista' jkun qrib l-aspettattiva legittima li inbniet mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz waqt il-bejgh.

L-Arbitru jinnota wkoll li l-ilmentatur xehed li fid-data ta' qrib il-maturità hu gie offrut is-somma ta' €33,710.39 u wara li kellem lill-provditur tas-servizz li gie offrut is-somma ta' €40,070.67.

Fil-fatt, l-ilmentatur qal hekk:

'*Fis-16 t'Awwissu 2021 nircievi ittra minghand Mapfre (pagna 10 tal-process) li tghid:*

"Your policy will mature on the 11 September 2021 and the current value of your policy amounts to €33,710.39".

Nghid li ma din l-ittra nircievi fl-istess envelope maghha, formola biex nimliha u hemmmiktub li jekk jien u l-mara niffirmaw, ma nistghu qatt infittxu l-kumpanija ghal xi spejjez ohra jew inkella ghal xi revision.

"We agree and understand that the payment in accordance with the above maturity instructions shall be in full and final settlement and shall discharge MAPFRE MSV Life from any other liability under this policy".

[19] KAP 555, Art.19(3)(c)

Jigifieri kieku ffirmajtha dakinhar kont ser niehu €33,710.'[20]

L-ilmentatur izid jghid li kieku m'ghamilx kuntatt fit-8 ta' Settembru mal-MFSA u qalilhom b'dan; u wara kiteb lill-provditur tas-servizz, ma kienx jigi offrut is-somma ta' €40,000.

L-Arbitru qies ukoll il-verzjoni tal-provditur tas-servizz li spjega li l-ewwel ittra tkun intbaghtet **qabel** ma fil-fatt tkun immaturat il-polza u ghalhekk ikun ghadu ma nhadimx it-*terminal bonus.* Ghalhekk tkun tidher din id-diskrepanza.

F'dan ir-rigward, l-Arbitru ma jahsibx li l-provditur tas-servizz ipprova jinganna jew iqarraq lill-ilmentatur. Però, min-naha l-ohra, l-Arbitru lanqas jista' jlum lill-ilmentaturi li hasbu dan ghaliex ghal min ma jkunx intiz fil-qasam tal-assigurazzjoni, il-mod kif saret il-komunikazzjoni mill-provditur tas-servizz tista' twassal f'mohh il-*policyholder* certi dubji.

Dan minhabba l-fatt li flimkien mal-ammont ikkwotat f'jiem qabel ma tiskadi l-polza, it-*terminal bonus* ikun ghadu ma giex inkluz u, ghalhekk, jekk bniedem jiffirma minn qabel l-ittra ta' rilaxx lill-provditur tas-servizz, jahseb li t-*terminal bonus* ma jiehdux.

Ghalhekk aktar 'il quddiem l-Arbitru ser jaghti direzzjoni f'dan ir-rigward.

Decizjoni

Ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jqis li l-ilment huwa wiehed gust, ekwu u ragonevoli u qed jilqghu sakemm huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

Mill-provi li tressqu quddiemu, l-Arbitru wasal ghall-konkluzjoni li dan il-kaz huwa differenti minn xi kazi ohra li kellu quddiemu. Skont l-Artiklu 19(3)(b) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru ghandu jiddeciedi l-ilment skont dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu, u ragonevoli **fic-cirkostanzi partikolari u merti sostantivi tal-kaz.**

[20] P. 58

L-Arbitru ser jaghti kumpens skont l-aspettattiva li nbniet fil-konsumatur waqt il-bejgh tal-polza. Kif inghad aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-aspettattiva inbniet permezz tal-fuljett li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz ta lill-ilmentaturi waqt il-bejgh kif ukoll fuq il-figuri li kiteb b'idejh ir-rapprezentant fuq il-*quotation* li tahom. F'din il-*quotation*, il-linja li turi '*estimated maturity value'* thalliet vojta u, ghalhekk, haddiem tal-gebel kif kien l-ilmentatur, seta' facilment jifhem li l-figuri ta' taht ma kinux stima ghax baqa' jinsisti li l-*line* hdejn il-kliem '*estimated maturity value'* thalla vojt biex jigi ingannat. Ghalhekk kellhom ragun l-ilmentaturi jahsbu li l-figuri ma kinux stima meta fil-fuljett imkien ma tissemma' l-kelma stima.

Izda barra l-figuri, ir-rapprezentant urihom ukoll kemm jibqalhom f'idejhom meta jnaqqsu dak li jkunu investew.

Dan ma jhalli l-ebda dubju li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz wieghed dawn il-figuri.

Is-somma indikata kienet dik ta' Lm33,891 li hija miktuba b'figuri ferm akbar mill-figuri l-ohra u ghalhekk l-enfasi kienet fuq din il-figura.

Dik kienet il-weghda li saret u l-aspettattiva tal-ilmentaturi inbniet fuq din is-somma.

L-Arbitru jrid jiddeciedi skont dak li fil-kuxjenza tieghu jidhirlu li hu gust, ekwu u ragonevoli. Izda l-ilmentaturi, fil-formola tal-ilment, talbu li jinghataw is-somma '*li ma tkunx anqas minn €63,000 li tigi 80% tas-somma li wegheduna'.*[21]

Ghalhekk l-Arbitru ser jaghti din is-somma.

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artiklu 26(3)(c)(iv) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c.* thallas lill-ilmentaturi s-somma totali ta' €63,000.

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

Direzzjoni

Kif intqal aktar 'il quddiem f'din id-decizjoni, lill-ilmentaturi intbaghtulhom zewg ittri, wahda meta kienet ghadha ma mmaturatx il-polza u, allura, s-somma

[21] P. 4

indikata ma kinetx tinkludi t-*terminal bonus* u l-ohra, fid-data li mmaturat il-polza, meta inhadem it-*terminal bonus.*

Barra minn hekk, mal-ewwel stima, li kienet xi sebat elef ewro anqas minn dik finali, l-ilmentaturi gew mitluba jiffirmaw rilaxx lill-kumpanija. Dan wassal biex l-ilmentaturi jaslu ghall-konkluzjoni illi kieku ffirmaw id-dikjarazzjoni tar-rilaxx, ma kinux jiehdu t-*terminal bonus* u ghalihom dan kien ifisser it-tieni ingann mill-kumpanija.

Sabiex jitnehha kwalunkwe dubju ghall-futur, l-Arbitru, *ai termini* tal-Artiklu 26(3)(c)(iii) tal-KAP. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, qed jidderiegi lill-provditur tas-servizz sabiex *'ibiddel xi prattika li jkollha x'taqsam ma' dik l-imgiba'*.

Dan jista' jsir billi l-provditur tas-servizz, meta jibghat jinforma lill-*policyholders* li l-polza waslet biex timmatura, jaghmilha bl-aktar mod car, u jekk hemm bzonn b'ittri kbar, li dik is-somma offruta mhix wahda finali u jista' jizdied it-*terminal bonus*. L-ittra ta' rilaxx m'ghandhiex tintbaghat qabel ma effettivament timmatura l-polza. Ghandha tigi iffirmata biss mill-*policyholders* meta huma jaccettaw is-somma offruta lilhom u jaccettaw il-hlas.

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

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji