Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 061/2022

AD

('l-ilmentatrici')

vs

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

('il-provditur tas-servizz')

Seduta tat-22 ta' Frar 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1], fejn l-ilmentatrici issottomettiet li f'Marzu 2022 giet infurmata li wara sitta u ghoxrin sena ta' investiment, il-*maturity value* tal-polza li kienet xtrat kien jammonta ghal €31,531.58 inkluz il-*bonus* finali. Skont l-ilmentatrici dan l-ammont huwa anqas minn dak li kienet giet originarjament imwieghda mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz.

Iddikjarat li l-ammont imwieghed kien dak ta' *circa* €71,511 u ghaldaqstant ifisser li wara dan il-perjodu twil, il-provditur tas-servizz lanqas biss qed joffri nofs dak imwieghed permezz tal-istima moghtija lilha fil-mument li xtrat il-polza.

Minkejja li hi baqghet thallas l-ammont dovut minnha kull sena, thoss li l-provditur tas-servizz naqas milli jzomm il-weghdiet tieghu. Qalet li tifhem li tul l-ahhar sentejn is-suq esperjenza xi diffikultajiet, izda insistet li dan kien investiment fuq sitta u ghoxrin sena u mhux sentejn jew tlieta, u ghalhekk ma tarax ghalfejn il-provditur tas-servizz qed jaqta' nofs dak l-ammont imwieghed.

[1] Pagna (P.) 3

Ghaldaqstant, l-ilmentatrici qed titlob lill-provditur tas-servizz sabiex jonora s-somma mwieghda lilha fis-sena 1996, jigifieri li jhallasha s-somma ta’ €71,511.

Ra t-twegiba[2] tal-provditur tas-servizz:

1. Illi s-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatrici illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza in kwistjoni, *cioè* l-*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit bin*-numru 28679N mahruga f’isem l-ilmentatrici, ma kinetx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti. Konsegwentement, l-ilmentatrici qieghda titlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallas is-somma ta’ Euro 71,511 fir-rigward tal-polza in kwistjoni. Irid jigi iccarat illi l-*maturity value* attwali li s-socjetà esponenti kienet già disposta illi thallas huwa dak fl-ammont ta’ Euro 31,531.58.

   Fl-umli fehma tas-socjetà esponenti, it-talba tal-ilmentatrici hija infondata fil-fatt u fid-dritt u ghandha tigi michuda bl-ispejjez ghal diversi ragunijiet.

2. Illi fl-ewwel lok, l-ammont mitlub huwa ibbazat biss fuq stima (*estimate* jew *illustration*) li saret meta l-ilmentatrici xtrat il-polza *de quo*. Kieku wiehed seta’ jiehu l-ammont tal-imsemmija stima sabiex jiddetermina l-kumpens allegatament dovut lill-ilmentatrici, allura ifisser li l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* issa jkun gew moghtija tifsiriet ferm differenti minn dik ta’ stima (*estimate* jew *illustration*) (hekk kif kienu gew uzati u kif jinfthemu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta’ ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatrici tivvanta l-pretensjoni infondata taghha.

3. Il-kwotazzjoni li s-socjetà esponenti kienet tat lill-ilmentatrici fil-bidu tal-polza in kwistjoni 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 importanti li jaffetwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, il-prestazzjoni tal-investiment

[2] P. 56

internazzjonali kienet aktar baxxa. Madankollu, is-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 agixxiet in *bona fede*.

4. In oltre, fil-*policy schedule* tal-polza (*fol*. 18) jinghad espressament illi fir-rigward tal-*investment premium "In respect of each premium paid, Lm310.58 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."* Ghalhekk, l-ilmentatrici kienet infurmata illi kien hemm element ta' investiment u li l-*bonuses* ma kienux mandatorji izda kien fid-diskrezzjoni tas-socjetà esponenti illi tiddikjara jew ma tiddikjarax dawn il-*bonuses.* Però is-socjetà esponenti ipprovdiet garanziji lill-ilmentatrici li r-*reversionary bonuses* li jkunu gew iddikjarati fil-passat fil-fatt jithallsu lill-ilmentatrici u ghalhekk ma jistghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqlieq fis-suq. Is-socjetà esponenti fil-fatt ottemprat ma' din il-weghda.

5. 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 t-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.

6. Inoltre, 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 kull tliet xhur.

   Jinsab ukoll fuq is-sit elettroniku tas-socjetà esponenti "*A simple Guide to the With Profits Fund*".

7. Is-socjetà esponenti kienet trasparenti fl-imgieba taghha ukoll ghax fil-fatt ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatrici mgharrfa ezattament b'dak li kien qed jigri fid-dettall bl-andament tar-rati tal-imghax li kienu qeghdin jigu ikkreditjati lill-polza *de quo* billi forniet lill-ilmentatrici (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo,* permezz tal-*Bonus Statements* maghha kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Important Notes*, u sa mill-2001 kien ukoll jigi anness dokument iehor imsejjah *Media Release*, li kopja ta' uhud minnhom qed jigi hawn annessi u mmarkati bhala Dok. MSV 1.

   Fil-fatt, fl-ilment taghha l-ilmentatrici ma tichadx illi kienet infurmata mis-socjetà esponenti dwar kif kienet qed tmur il-polza in kwistjoni. Dan minhabba l-fatt illi l-ilmentatrici kienet tircievi minghand is-socjetà esponenti l-i*statements* kull sena. Il-*"Bonus Statements"* kienu juru l-progressjoni fit-tkabbir tal-polza minn sena ghal sena u l-ilmentatrici kellha tkun konxja 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 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.

8. 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 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 ta' investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat mhuwiex garanzija tal-futur. Ghalhekk, il-valuri indikattivi tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatrici 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 msemmi 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-ilmentatrici ghamel gwadann ta' Euro 12,721.71 meta tnaqqas l-*investment premium* li thallsu mill-*maturity value* (*gross of 15% witholding tax)* u *cioè* return ta' 4.27%.

9. Apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, il-polza in kwistjoni kellha ukoll tkopri ir-riskju tal-mewt tal-ilmentatrici matul il-kors tal-perjodu tal-istess polza, liema kopertura ovvjament ghandha prezz u liema prezz qed jigi totalment injorat mill-ilmentatrici fl-ilment taghha. L-ghan tal-polza in kwistjoni kien li jipprovdu *"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* fl-ammont ta' Euro 17,048.68 (Lm7,319). Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza (*fol*. 18) in kwistjoni jghid b'mod car illi

   "The <u>COMPANY HEREBY AGREES to pay the greater of either the Basic Sum Assured or Policy Account (if any)</u> 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." (emfazi mizjud).

   Dan juri illi is-socjetà esponenti ottemprat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro 31,531.58 ghax hallset l-valur tal-*Policy Account* tal-polza ghax dan fil-fatt ecceda l-valur tas-*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, u illi kien hemm *rate of return* tajjeb, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

10. Is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar ai termini ta' regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza.

11. Finalment, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq ghall-ahhar darba illi hija qatt, fl-esekuzzjoni tal-kuntratt relattiv u *cioè* fir-rigward tal-poloz bin-numru 28679N, ma kienet inadempjenti jew agixxiet b'mod qarrieqi; ma kisret ebda termini pattwiti bejn il-partijiet; u ma zgwidatx lill-ilmentatrici fl-ebda stadju; u ghalhekk m'ghandhiex tkun ordnata sabiex thallas kumpens lill-ilmentatrici jew spejjez ta' din il-procedura li saret inutilment mill-ilmentatrici, hekk kif ser jigi ippruvat waqt it-trattazzjoni ta' dan l-ilment.

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[3].

L-ilmentatrici qed taghmel dan l-ilment ghax thoss li l-ammont li gie mwieghed lilha fil-mument tal-bejgh tal-polza, u li ukoll huwa indikat fil-*quotation* moghtija lilha, huwa ferm iktar minn dak li qed jigi attwalment offrut mal-maturità. Minhabba li hi dejjem onorat l-obbligi taghha billi hallset il-*premium* annwali dovut, qed tistenna li ghalhekk tinghatha s-somma originarjament imwieghda.

Mill-banda l-ohra, il-provditur tas-servizz issottometta li l-ammont allegatament imwieghed lill-ilmentatrici huwa ibbazat fuq stima moghtija lilha fil-mument tal-bejgh tal-polza, liema stima kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u li kienu dipendenti fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien. Insista li l-ilmentatrici kienet infurmata li l-polza in kwistjoni fiha element ta' investiment u li dawn il-*bonuses* ma kinux mandatorji.

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

Il-Verzjoni tal-Ilmentatrici

---

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

Fix-xhieda[4] taghha, l-ilmentatrici tghid li Joe Borg, rapprezentant tal-provditur tas-servizz, kien mar id-dar taghha minn jeddu u hemm offrielha din il-polza li dwarha qed isir l-ilment. Sostniet li dakinhar tal-bejgh tal-polza, id-diskors kien li hi thallas is-somma ta' Lm320 kull sena, u wara sitta u ghoxrin sena, tiehu Lm30,700.

Insistiet li:

'Dan kulma qalli, kemm ser titlali l-polza u daqshekk. Jien, imbaghad, accettajt li naghmilha ...'.[5]

Qalet li meta ghamlet din il-polza, l-ghan taghha kien li tfaddal dawn il-flus minhabba li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien qalilha li dawn kienu garantiti.

L-ilmentatrici stqarret li issa, sitta u ghoxrin sena wara, minkejja dak li kien miftiehem, lanqas giet offruta nofs dik is-somma imwieghda.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehed Victor Farrugia, *Chief Operations Officer*, permezz ta' *affidavit*[6].

Bhalma ghamel il-provditur tas-servizz fit-twegiba tieghu ghall-ilment imressaq lill-Arbitru, fl-*affidavit* tieghu, **Victor Farrugia** ta spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem *endowment policy* bhal dik mibjugha lill-ilmentatrici.

Insista li din il-polza in kwistjoni kellha karatteristici specjali ghax minkejja l-element ta' investiment, din ma kinitx prodott riskjuz ghall-ilmentatrici ghax il-*bonuses,* hekk kif iddikjarati, ma setghux jinzlu jew jitnehhew minkejja c-caqlieq fis-suq. Qal li l-provditur tas-servizz ottempra ruhu mal-obbligi kuntrattwali meta kien dispost li jhallas il-*maturity value* fl-ammont ta' €17,048,[7] liema valur ecceda s-*sum assured* u li kien proprju dan tal-ahhar li kien garantit.

Filwaqt li enfasizza li l-*quotation* moghtija lill-ilmentatrici kienet biss stima u mhux kuntratt bejn il-partijiet, Victor Farrugia sostna li minkejja li l-*maturity*

---

[4] P. 66
[5] *Ibid*.
[6] P. 70
[7] Jidher li dan l-ammont huwa skorrett ghaliex l-ammont tal-*maturity value* gie ddikjarat bhala €31,531.58; ara p. 9.

value effettiv ma lahaqx l-*estimated maturity value*, xorta wahda l-parti tal-investiment tal-polza marret tajjeb fejn meta tittiehed id-differenza bejn l-*investment premiums* imhallsa u l-*maturity value* effettiv, jirrizulta li hi ghamlet gwadann ta' €12,721.7179.

Kunsiderazzjonijiet ohra

Il-punt krucjali f'dan l-ilment huwa l-mod kif inbieghet il-polza u **x'aspettattivi legittimi inholqu lill-ilmentatrici dakinhar tal-bejgh.**[8]

L-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh din il-polza, x'gie mwieghed lill-ilmentatrici, u x'gie eventwalment offrut lilha mal-maturità. Irid jara 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.'*[9]

Il-provditur tas-servizz ipprezenta biss ix-xhieda ta' Victor Farrugia li, bla dubju, hija wahda generali u mhux specifika ghall-bejgh ta' din il-polza ilmentata lill-ilmentatrici. L-ilmentatrici kienet cara li kien Joe Borg li mar izurha f'darha stess u kien hu li offrielha din il-polza, u ghaldaqstant, evidentement, Victor Farrugia ma kienx prezenti fil-mument tal-bejgh. Dan kien l-uniku xhud tal-provditur tas-servizz u ghalhekk dwar x'sehh waqt il-bejgh l-Arbitru ghandu biss il-verzjoni tal-ilmentatrici.

Fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici qalet li sitta u ghoxrin sena ilu, kien mar ghandha minn jeddu, Joe Borg, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, u dan offrielha l-polza in kwistjoni u qalilha li trid thallas Lm320 kull sena u wara sitta u ghoxrin sena, tiehu s-somma ta' Lm30,700.

Insistiet li *'Ma qalli xejn iktar minn hekk. Dan kulma qalli, kemm ser titlali l-polza u daqshekk. Jien, imbaghad, acettajt li naghmilha.'*[10]

Stqarret li meta ghamlet din il-polza, *'... ridt infaddalhom; hu qalli li kienu garantiti. Jien ridt infaddalhom biex wara 26 sena niehu dik is-somma li wieghedni.'*[11]

[8] Kap 555, Artiklu 19(3)(c)
[9] Kap. 555, Artiklu 19(3(c)
[10] P. 66
[11] *Ibid*.

Li taccetta l-polza hekk kif offruta lilha bl-ghan, jew ahjar, bhala mezz ta' tfaddil, huwa rifless fil-*Proposal Form*[12] datata 22 ta' Marzu 1996, u iffirmata mill-ilmentatrici u mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, fejn, fis-sezzjoni

'13. Reason(s) for policy(ies)', giet imnizzla l-kelma *'Savings'*[13].

Kif digà intqal, l-ilmentatrici iffukat fuq is-somma ta' Lm30,700 li kienet giet imwieghda li ser tinghatalha mal-maturità. Din is-somma hija dik ikkwotata fil-*Life Assurance Quotation*[14] datata 19 t'April 1996 u mahruga mill-provditur tas-servizz bhala l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonus*.

Kemm fit-twegiba ghall-ilment, kif ukoll fl-*Affidavit* ta' Victor Farrugia, il-provditur tas-servizz enfasizza li l-figuri msemmija lill-ilmentatrici u eventwalment ikkwotati fil-*Life Assurance Quotation*, kienu stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh applikabbli dak iz-zmien.

Izda, a bazi ta' dak li ntqal lilha u dak rifless fil-*quotation*, l-ilmentatrici kienet tal-fehma li t-Lm30,700 kienet is-somma li kellha tircievi fid-data tal-maturità.

Hi insistiet li *'Dan kulma qalli, kemm ser titlali l-polza u daqshekk. Jien, imbaghad, accettajt li naghmilha.'*[15]

F'dan il-kaz, kuntrarjament ghall-insistenza tal-provditur tas-servizz, l-ilmentatrici bniet l-aspettattiva legittima taghha fuq il-figuri li kien taha r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz akkumpanjati bil-*quotation* li harget mill-provditur tas-servizz innifsu. Hi kienet fehmet li dment li thallas il-*premium* dovut minnha, hi kienet ser tircievi is-somma imweghda lilha.

L-Arbitru ghandu d-dubji tieghu kemm l-ilmentatrici kienet konxja ta' x'jirraprezentaw il-figuri l-ohrajn li kienu mnizzla wkoll f'din il-*quotation*.

L-ilmentatrici ma kellix idea li l-figura kkwotata lilha setghet tvarja. Tant hu hekk, li ghaliha, l-istima moghtija lilha kienet xi tip ta' dikjarazzjoni mal-kuntratt tal-polza.

---

[12] P. 15
[13] P. 16
[14] P. 13
[15] P. 66

Fil-fatt, hi qalet, *'Jien ghandi l-istima mahduma u iffirmata minghand l-MAPFRE fejn qieghda twieghed "Maturity value" ta' circa 71,511 Euro.'*[16]

Evidentement, l-ilmentatrici ma giet fl-ebda hin moghtija spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem din il-polza. Hi kellha l-impressjoni li ser tkun qed tfaddal l-ammonti imhallsa minnha u, eventwalment, wara perjodu stipulat, is-somma ser titla' ghal dik ikkwotata u tiehu dak l-ammont. Hi bniet l-aspetttivi taghha fuq dan kollu.

Il-*quotation* moghtija lilha ma tinkludi l-ebda informazzjoni dwar il-mod kif tahdem il-polza. Minkejja li giet uzata l-kelma '*estimated'*, l-ilmentatrici ma giet fl-ebda hin infurmata bir-raguni ghalfejn qed tintuza dik il-kelma, wisq inqas li l-figura kkwotata waslu ghaliha billi giet applikata rata ta' *bonus* applikabbli ghal dak iz-zmien. Lanqas ma gie spjegat kif din ir-rata setghet tvarja, anke b'mod sostanzjali matul is-snin.

L-ilmentatrici kienet mara tad-dar u zgur li ma kinitx intiza fil-qasam tal-assikurazzjoni. Ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien mar joffrilha din il-polza f'darha stess u, bla dubju, ma kien fl-ebda hin ragonevolment mistenni minnha li tiddubita minn dak li l-istess rapprezentant, li kien proprju intiz f'dan il-qasam, qed jghidilha. Lanqas kien mistenni minnha mod iehor, hlief li tibbaza d-decizjoni taghha fuq dak li qalilha r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz u l-figuri relattivi li gew ikkwotati.

Hawn, l-Arbitru huwa moralment konvint li r-rapprezentant tal-provditur tas-servizz kien qed jipprova jbiegh il-polza lill-ilmentatrici u s-*selling point* tal-polza kienu l-figuri li gew murija lill-ilmentatrici mill-istess rapprezentant.

Il-provditur tas-servizz kien obbligat li, irrispettivament mill-figuri kkwotati, jaghti spjegazzjoni dettaljata tal-mod kif tahdem il-polza offruta. L-ilmentatrici kellha tinghata spjegazzjoni li mill-*premium* li hi kienet ser thallas kull sena, kien ser jigi mnaqqas ammont li jkopri l-element tal-assikurazzjoni fuq il-hajja u xi benefficcji addizzjonali, (jekk dawn kienu applikabbli), filwaqt li l-ammont rimanenti, dak imsejjah *investment premium*, jigi imbaghad investit mill-provditur tas-servizz fejn, kull sena, dan tal-ahhar seta' jiddikjara rata ta' *bonus* li hija dipendenti fuq l-andament ta' dan l-istess investiment, liema rata tigi

[16] P. 3

mizjuda mal-ammont fil-*Policy Account* li jkun gie akkumulat tul is-snin. Fuq kollox, dan kellu jsir b'mod u b'lingwagg li l-ilmentatrici setghet tifhem sabiex eventwalment tkun f'pozizzjoni li tiehu decizjoni infurmata dwar jekk ghandhiex taccetta l-polza hekk jew le.

Fl-ahhar mill-ahhar, fl-ebda hin ma rrizulta li dan kollu attwalment sehh, u ghaldaqstant, kif digà intqal, ma kienx mistenni mod iehor ghajr li l-ilmentatrici tibni l-aspettattivi legittimi taghha fuq il-figuri kkwotati u pprezentati lilha.

Kif anke gie deciz mill-Arbitru f'kazijiet simili, li anke gew ikkonfermati mill-Qorti tal-Appell[17], galadarba l-provditur tas-servizz holoq aspettattiva lill-konsumatur, din ghandha tigi onorata.

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 qed jilqghu sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi ragonevoli tal-ilmentatrici ma gewx milhuqa. Hi bniet l-aspettattiva li kienet ser tkun qed tfaddal l-ammont imhallas kull sena sabiex wara sitta u ghoxrin sena tircievi s-somma kkwotata lilha.

Huwa difficli li l-Arbitru jasal ghal xi somma preciza bhala kumpens ghal din l-aspettattiva u kull ammont addizzjonali li jista' jordna li jithallas lill-ilmentatrici irid ikun ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif mistenni jaghmel skont il-ligi.

Meta l-Arbitru hares lejn l-andament kumplessiv tal-polza ra li r-rendiment taghha kien ta' ftit iktar minn erbgha fil-mija[18] li, fic-cirkostanzi kollha, ma jitqiesx li kien wiehed hazin u ghalhekk ghandu jigi ikkunsidrat.

L-ghan principali tal-ilmentatrici meta giet biex taghmel din il-polza kien li tfaddal, u minkejja li ma ntlahqitx is-somma li kienet giet originarjament imwieghda lilha, ma jistax jinghad li hi garrbet xi tip ta' telf. L-ammont imhallas kien gie mfaddal filwaqt li qligh minn fuq l-istess ammont ghamlet ukoll.

---

[17] Per ezempju, *Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life plc*, 25 ta' Marzu 2019.
[18] P. 58

Barra minn hekk, apparti l-element ta' tfaddil, permezz ta' din il-polza l-ilmentatrici kellha somma li kienet garantita f'kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza, jigifieri, kellha wkoll kopertura fuq hajjitha.

Ghalhekk, meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru wasal ghad-decizjoni li s-somma xierqa li ghandha tinghata lill-ilmentatrici hija dik ta' €4,730.

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-ilmentatrici s-somma ta' erbat elef, seba' mija u tletin ewro (€4,730) b'zieda mas-somma digà offruta, *cioè*, mas-somma ta' €31,531.58[19] u, ghalhekk, thallash s-somma kumplessiva ta' €36,261.58.

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

Bl-ispejjez ta' dan il-kaz huma ghall-provditur tas-servizz.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[19] P. 9