Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz ASF 062/2022

SU (l-ilmentatur)

vs

GasanMamo Insurance Limited

(C 3143) (il-provditur tas-servizz/

l-assikurazzjoni)

Seduta tat-18 t'April 2023

L-Arbitru,

Ra l-ilment[1] fejn l-ilmentatur jghid li l-kumpanija assikuratrici m'accettatx il-*claim* li kien ghamel maghha peress li ammont ta' laham u prodotti tal-ikel kienu marrulu ghaliex kien hemm qtugh fit tul tal-elettriku min-naha tal-*Enemalta*.

Jghid li hu ghadda lill-assikurazzjoni dak kollu li talbuh biex jiggustifikata l-*claim* izda xorta wahda l-kumpanija baqghet m'accettatx it-talba tieghu ghall-hlas.

Huwa jhoss li r-rifjut tal-*claim* tieghu ma kienx wiehed gust. Il-provditur tas-servizz kien qallu li kellu jzomm il-laham li kien hzien sabiex ikunu jistghu jispezzjonawh qabel ma jigi mormi. Però, dan il-kaz gara fis-shana tas-sajf, f'Awwissu u, ghalhekk, ma kienx possibbli ghalih li jzomm il-laham ghaliex kien fi stat hazin hafna u kien beda jinten.

Huwa kien ghadda wkoll dokument li kien juri l-ikel li intrema izda ghall-assikurazzjoni dan ma kienx bizzejjed u baqghu jirrifjutaw il-*claim*.

[1] P 4

L-ilmentatur qed jitlob lill-Arbitru jordna lill-provditur tas-servizz sabiex ihallsu s-somma ta’ €7,509.

Ra r-risposta tal-provditur tas-servizz[2] li tghid:

B’referenza ghall-ilment tas-Sur SU, nistghu inwiegbu li:

1. L-ewwel darba li ahna gejna notifikati bil-*claim* kienet permezz ta’ *email* bid-data 9 ta’ Awwissu 2021 minn *Allcare Insurance Brokers Ltd*. Dawn qalu hekk, ‘*The insured has informed us that they have suffered deterioration of stock at their Naxxar and Valletta premises and also damage to one of the fridges during the power cuts* ***last week*****.’** (Dok JG1)

2. L-ghada stess ghamilna kuntatt mal-*broker* kemm verbalment u kif ukoll bil-miktub. Fost affarijiet ohra, tlabna li jsir *survey* biex inkunu nistghu naraw l-affarijiet li kellhom il-hsara. Ghidna wkoll li l-hanut tal-Belt ma kienx inxurjat. (Dok JG2)

3. Sussegwentement, gejna infurmati li l-ikel kien intrema u ma kien hemm l-ebda evidenza ta’ prova, bhal ritratti jew *video*, li setghu ittiehdu qabel ma ntremew l-affarijiet.

   Gejna nfurmati wkoll mill-*broker* li ghalkemm fl-ewwel notifika semmew li kien hemm hsara fil-hanut tal-Belt (li ma kienx inxurjat), issa qieghed jigi allegat li fir-realtà l-hsara kienet kollha fil-hanut tan-Naxxar (li kien inxurjat).

4. Dati:

   In-notifika tal-*claim* saret fid-9 t’Awwissu 2021, ghall-hsara li saret ‘*last week’*.

   ‘*Last week’* ifisser il-gimgha bejn it-30 ta’ Lulju u l-5 t’Awwissu 2021.

   Id-dati tal-qtugh tal-provvista tad-dawl, li fil-fatt gew irrapportati mill-assigurat lill-*Enemalta* f’applikazzjoni ghal talbiet tad-danni, kienu 5/6/7/9 t’Awwissu 2021. (Dok JG3 sa JG5)

[2] P 121-123

Ir-rapport tekniku u l-*invoice* ta’ *The Catering Centre Ltd* dwar it-tiswijiet fil-*freezer*, jindikaw id-data tat-2 t’Awwissu 2021, ftit granet **qabel** ma gie rrapportat mill-assigurat lill-*Enemalta* fil-*claim form* taghhom li kien hemm il-qtugh tal-provvista tad-dawl. Il-*freezer* giet imsewwija fit-2 t’Awwissu u l-qtugh tad-dawl li allegatament ghamel il-hsara fil-*freezer* kien bejn il-5 u 9 t’Awwissu.

5. Fis-16 ta’ Frar 2022, 6 xhur wara n-notifika tal-*claim*, l-assigurat ipprezenta certifikat tal-Ministeru tal-Agrikoltura fejn qieghed jindika li 340 kilogrammi ta' ikel gew distrutti fit-2 t’Awwissu 2021. Ma’ dan ic-certifikat hemm ircevuta numru MI148063 tal-*Wasteserv*. Izda d-dati fuq l-ircevuta tal-*Wasteserv* jindikaw:

   ‘In 2/2/2022 9:14:40 13,430 kg

   Out 2.2.2022 9:14:48 13,090 kg

   Duration 8 secs Net 340 kg’.

   (Dok JG6 u pagni 72-74 tal-ilment).

6. B’referenza ghall-piz tal-ikel distrutt, fic-certifikat tal-Ministeru tal-Agrikoltura u fl-ircevuta tal-*Wasteserv* hemm indikat li gew distrutti 340 kilogrammi ta’ ikel, waqt li fil-*claim* li ghamel maghna qed jitlob 571 kilogrammi. Dan ifisser diskrepanza ta’ 231 kilogrammi. (Dok JG7)

7. Anke meta wiehed ihares lejn id-dokumenti annessi mal-ilment, hemm diskrepanza kbira bejn dak li qieghed jigi mitlub u l-ircevuti (ara pagna 69-71 tal-ilment u qabblu ma’ pagna 54).

   Ma gew ipprezentati l-ebda rcevuti fir-rigward ta’:

   ‘*Meats approx 82 kgs of meats €1,905.00*

   Fish approx 90.5 kgs of fish € 769.75

   Seafood crab and lobster 53 kgs € 795.00’.

   Id-diskrepanza totali tammonta ghal €3,469.75.

   Dan juri li anke fl-ilment stess hemm nuqqasijiet serji.

8. B'hekk jidher car li:

   i. l-pozizzjoni ta' GasanMamo giet pregudikata ghax is-Sur SU ma pprezenta l-ebda provi tal-hsarat. Ma stajniex naghmlu *survey*, niccekkjaw l-*expiry date* tal-prodotti, naraw ritratti, nqabbdu *technician* u naghmlu l-verifiki kollha kif kien id-dritt taghna.

   ii. Hemm evidenza cara ta' '*misrepresentation'* fl-informazzjoni li giet ikkomunikata maghna.

   iii. Kien hemm ksur tal-kondizzjonijiet tal-polza numru 5 u 10. (Dok JG8 u JG9).

Sema' lill-partijiet

Ra l-atti kollha tal-kaz.

Jikkonsidra

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

Dan il-kaz huwa dwar nuqqas ta' hlas mill-assikurazzjoni lill-ilmentatur ghat-telf ta' prodotti tal-ikel, fosthom, laham u hut li l-ilmentatur kellu jarmi ghaliex f'Awwissu 2021 kienet inqatghet il-provvista tal-elettriku min-naha tal-*Enemalta* u peress li l-qtugh tad-dawl dam ghal zmien twil, il-prodotti tal-ikel, fosthom, il-laham beda jinten u l-ilmentatur kellu jarmih.

L-assikurazzjoni tghid li ma setghetx tonora l-*claim* ghaliex, fost affarijiet ohra, l-ilmentatur ma pprezenta l-ebda prova tal-hsara u ma setghux jaghmlu *survey* u l-verifiki kollha li kellhom dritt jaghmlu; u kien hemm '*misrepresentation'* ta' informazzjoni u ksur tal-kundizzjonijiet tal-polza 5 u 10.

Ghalhekk l-Arbitru jrid jara jekk ir-rifjut tal-*claim* huwiex gust, ekwu u ragonevoli fic-*cirkostanzi partikolari* ta' dan il-kaz.

[3] Kapitlu 555, Art. 19(3)(b)

Il-Verzjoni tal-Ilmentatur

L-ilmentatur xehed[4] li hu kellu hanut tal-*catering* u fiz-zmien li sehh l-incident in kwistjoni kien armat bit-*take aways* ukoll minhabba l-imxija tal-COVID. Fil-*weekend* kien jahzen prodotti tal-ikel aktar minn fost il-gimgha, u f'*weekend* minnhom kien mar id-dawl ma' Malta kollha. Ma kellux fejn iqabbad *generator* u sal-ghada niten kollox ghax, fost l-affarijiet li kellu, kien hemm *shellfish*, hut u lahmijiet. Xi hadd qallu li kien qisu miet xi hadd bl-intiena li kellu.

L-ilmentatur cempel lill-kuntrattur li kien jarmilu l-iskart, certu George Spiteri, sabiex jigi jnaddafflu l-*freezer* u jarmi kollox. Ghalkemm kienu bil-maskra ta' zmien il-COVID, tant kien hemm intiena li bilkemm setghu jiehdu nifs.

George Spiteri mar l-ghada u ramielu kollox. L-ilmentatur cempel lill-MIB li kien il-*broker* tieghu u li kien jehodlu hsieb l-affarijiet tal-*insurance*. L-*insurance* riedu jaraw ix-xoghol, però, hu ma kienx jaf li kellu jzomm l-affarijiet, u ftit li xejn seta' jaghmel ghax l-intiena kienet kbira b'ilma jinten jigri ma' kullimkien. Wara gralu kaz simili u peress li issa kien jaf li l-assikurazzjoni tkun trid tara x-xoghol, cempel lill-*broker* u qallu biex igib lil tal-assikurazzjoni malajr biex jaraw ix-xoghol.

L-ilmentatur jishaq li din kienet sfortuna li nqata' d-dawl ma' kullimkien u ma kienx xi kaz li xi hadd tfielu l-*main* tad-dawl izda kien incident li ma kellux kontroll fuqu. Jghid li ma kienx jiftakar id-dati ezatt, però, kien gara f'Awwissu fejn kien hemm *heatwave* kbira. Kieku flok Awwissu qal Jannar jifhem l-oggezzjoni tal-assikurazzjoni izda kien cert li kien f'Awwissu. Jghid li peress li ghadda z-zmien ma kienx jiftakar id-data bl-ezatt.

Waqt il-kontroezami qal li kien ghamel rapport mal-*Enemalta* u r-rapport ghamilulu l-*broker* u anke imlielu l-formoli tal-*Enemalta*. L-ilmentatur ma jiehux hsieb il-karti imma kien jghaddi l-karti kollha lill-*broker*, ihallilu c-cekk ta' kemm kellu jhallas u jhalli f'idejn il-*broker*.

Dwar id-dati jghid hekk:

'Nghid li fit-3 t'Awwissu ghandi korrispondenza ma' Ramon Mizzi (il-broker) fejn kelli disa' sighat qtugh ta' dawl u seba' sighat ohra ta' qtugh ta' dawl u dawn

[4] P134-137

jammontaw ghal sittax-il siegha qtugh ta' dawl. Nghid li fit-3 t'Awwissu ghamilt dan ix-sharing of messages'.[5]

Dwar il-formola tal-*Enemalta* qal li l-kitba ma kinetx tieghu u jassumi li kienet ta' Ramon Mizzi. Jghid li hu jbati mid-*dyslexia* u jbati biex jaqra u jahseb li ghalkemm fuq il-formola tal-*Enemalta* hemm it-18 t'Awwissu, jista' jkun li ghamel xi zball il-*broker* ghaliex hu kellu l-ewwel korrispondenza ma' Ramon Mizzi fit-3 t'Awwissu 2021. Jghid li fil-5 t'Awwissu kien baghat *email* lil Ramon dwar l-incident.

Dwar meta kienu l-*power cuts* ma jiftakarx id-dati:

'Nghid li bilfors hemm xi zball genwin min-naha ta' Ramon ghax jiena ma jistax ikolli korrispondenza ma' Ramon Mizzi fit-3 t'Awwissu 2021, imbaghad, ir-rapport ikun fit 18 t'Awwissu. Jekk il-power cut kienet fil-5 t'Awwissu, jew x'qalli ghax ma nafx, ma jistax ikun li jien kont kellimtu qabel, jigifieri, x'imkien hemm zball genwin fid-data. Nghid li l-korrispondenza tieghi hi fit-3 t'Awwissu fejn ghidtlu 'Bongu Ramon. Jiena ergajt esperjenzjajt qtugh ta' dawl last nine hours u 7 hours, 16 hours in total'.[6]

Dwar evidenza jghid li hu ipprezenta lill-*insurance* '*il-karti ta' minn fejn xtrajt, tas-suppliers*.'

Fl-ahharnett, jghid li kien George Spiteri li remielu l-prodotti li kienu hzienu ghax bil-ligi ried ikollu kollettur awtorizzat biex jaghmel dan ix-xoghol.

L-ilmentatur ressaq bhala xhud lil **George Spiteri**,[7] li fil-qosor xehed li huwa kuntrattur li jarmi l-iskart ta' prodotti specifici bhal laham u hut li jkunu jridu jintremew ghax ikunu thassru. Jghid li lill-ilmentatur kien jafu ghaliex kien jarmilu x-xoghol tal-iskart tar-*restaurant*.

Jghid li l-ilmentatur kien cempillu darba l-Hadd u qallu biex imur ghandu b'urgenza ghax kellu materjal li kien marlu u offrielu li jarmihulu imma flimkien ma' xoghol ta' haddiehor. Peress li gie mitlub johrog *Consignment Note* ghall-assikurazzjoni, hu qal lill-ilmentatur illi seta' jaghmilhielu izda *'bid-data ta' meta tkun harget il-Consignment Note, però, tkun backdated ghal dak iz-zmien.'*[8]

---

[5] P 136
[6] *Ibid*.
[7] P 282 *et seq*
[8] P 282

Ix-xhud ikkonferma li l-ilmentatur kien qallu li kien hemm hsara fid-dawl u marritlu l-friza u spicca kellu jarmi kollox. Ix-xhud jghid li ma kienx jaf il-hsara fid-dawl minn fejn kienet gejja ghax ma dahalx fiha.

Ix-xhud qal:

'Meta jkollok certu materjal bhalma kellu hu, ta' hut u laham, dawn affarijiet li ser jintnu u mhux ser thallihomlu hemm.'[9]

Xehed ukoll **Ramon Mizzi**,[10]il-*broker* tal-ilmentatur li kien jehodlu hsieb l-*insurances* tieghu. Ix-xhud qal li f'Awwissu 2021 kien hemm diversi '*power cuts'* fil-pajjiz u kien cempillu l-ilmentatur u qallu li kellu hsara f'wahda mill-*units* tieghu fejn kellu l-ikel u dan kien gara xi ftit granet qabel. Il-provditur tas-servizz informa lill-*broker* sabiex l-ilmentatur izomm l-istokk izda l-ilmentatur kien infurmah li hu kien rema l-ikel ghaliex kien qed jinten.

L-ilmentatur baghat lill-*broker* kwantifikazzjoni tal-*claim* ftit granet wara li kienet saret il-*claim*. L-*insurance* infurmat lill-*broker* li kien hemm ksur tal-kundizzjoni tal-polza ghaliex in-notifika ma saritx fil-hin. Wara li l-provditur tas-servizz gie infurmat li l-ilmentatur kien bi hsiebu jaghmel ilment mal-Ufficcju tal-Arbitru, l-assikurazzjoni qaltlu li jekk jaghmel hekk kienu ser jitolbuh prova li l-materjal gie mormi. L-ilmentatur qallu li kien ilu jigri wara min ramielu l-iskart biex johroglu ricevuta izda finalment kien hariglu dan id-dokument.

Dwar dati jghid li l-ilmentatur x'aktarx kien infurmah bl-incident xi jumejn qabel id-9 t'Awwissu ghaliex ma kienx jibghatlu *emails* izda jcempillu. Il-*broker* jghid ukoll li l-formola mal-*Enemalta* kien imliha hu ghaliex l-ilmentatur ma tantx kien jinqala' biex jimla l-formoli.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

Ghall-provditur tas-servizz xehed **John Galdes**,[11] fejn fil-qosor semma' diversi ragunijiet ghalfejn ma kinux onoraw il-*claim*.

Fost affarijiet ohra, xehed li huma kienu gew avzati tard ghaliex meta gew avzati kien digà intrema kollox u b'hekk ma kienx hemm evidenza tal-*claim*. Huma ma

[9] P 283
[10] P 283-285
[11] P 285-288

kellhomx opportunità li jaraw l-affarijiet u jaraw l-*expiry dates* tal-prodotti jew forsi jibaghtu *technician*.

Barra minn hekk, fil-*claim* stess hemm misinformazzjoni u l-affarijiet ma bdewx jaghmlu sens. Id-dati ma bdewx jaqblu, l-ammonti ma qablux u lanqas il-*weight* tal-affarijiet u anke d-dokumenti. Kien hemm *misrepresentation* tal-fatti.

Allura kien hemm ksur tal-polza f'dawn iz-zewg aspetti. Il-*broker* kien infurmahom li l-ilmentatur kellu hsara f'zewg *premises*, in-Naxxar u l-Belt. Meta l-assikurazzjoni infurmathom li l-ilmentatur kien inxurjat biss fuq tan-Naxxar, il-verzjoni inbidlet u qalu li l-incident kien fin-Naxxar.

Dwar dati, ix-xhud jghid li huma gew notifikati fid-9 t'Awwissu u l-*freezer* kienet issewwiet fit-2 t'Awwissu. Fil-formola li mela l-*broker* ghall-*Enemalta*, id-dati indikati kienu 5, 6, 7, u 9 t'Awwissu u dan wassal lill-assikurazzjoni temmen li kien hemm it-tahwid fid-dati.

Mistoqsi mill-Arbitru jekk l-assikurazzjoni staqsietx lill-*Enemalta* jekk kienx hemm qtugh ta' dawl dawk iz-zminijiet, ix-xhud onestament wiegeb:

'*Nghid li ma iccekkjajtx ezatt imma dak iz-zmien veru li kien hawn xi qtugh ta' dawl fil-pajjiz.'*[12]

Dwar l-ammonti ukoll hemm problema fis-somma mitluba ta' €7509. Il-figuri korretti ghandhom ikunu:

'Il-claims tal-Meats hija €1,905 biss. Il-claim tal-Fish hi €769; il-claim tas-Seafood hija €795 u l-Mozzarella hi €570. Il-claim hija hafna inqas milli dak li hemm fl-ilment'.[13]

Ix-xhud izid jghid li s-somma tal-laham ta'€1,905 giet maghduda darbtejn. U l-istess fil-kumplament tal-lista tal-ikel.

L-ilmentatur jammetti li f'dik il-lista hemm zball.

---

[12] P 286

[13] *Ibid*.

Konsiderazzjonijiet ohra

Il-Kuntest guridiku

Huwa fatt stabbilit li sabiex l-assikurat ikun jista' jgawdi minn *claim* mal-assikurazzjoni irid igarrab incident li r-riskju tieghu irid ikun assikurat u dan ghandu johrog mill-polza tal-assikurazzjoni u/jew mill-iskeda li jkun hemm maghha filwaqt li jittiehed kont ukoll tal-limitazzjonijiet tal-polza.

Barra minn hekk, huwa stabbilit li l-kuntratt tal-assikurazzjoni huwa ibbazat fuq l-akbar *bona fede* bejn il-partijiet u dan ir-rekwizit ta' *bona fede* qieghed ugwalment fuq iz-zewg partijiet.[14]

Ghalhekk, filwaqt li l-assikurat ghandu diversi obbligi, fosthom, li jaghti l-informazzjoni kollha mitluba minnu, li jhallas il-*premium* mal-eghluq tieghu; li meta jaghmel *claim* ikun onest u jaghti l-informazzjoni mehtiega sabiex l-assikurazzjoni tkun tista' tara x'ikkawza d-dannu u l-entità tieghu, ecc., min-naha l-ohra l-assikurazzjoni ghandha diversi obbligi meta tigi rinfaccjata bi *claim* mill-assikurat fosthom:

- Li tqis il-*claim* b'mod gust u ragonevoli;
- Li tipprova ssib raguni biex tilqa' l-*claim* u mhux ragunijiet sabiex tevitaha;
- Li f'kaz ta' dubju dwar *claim*, l-assikurat ghandu jinghata l-beneficcju tad-dubju;
- Li l-*claim* tigi ipprocessata kemm jista' jkun malajr;
- Li l-assikurat jinghata l-ghajnuna kollha sabiex ikun jista' jipprova d-dannu li sofra u l-gravità tieghu;
- Li tqis il-*claim* daqslikieku kienet taghha u tqis l-istess *claim* b'integrità u professjonalità u ma tippruvax issib l-irqaqat biex tichad il-*claim*

Din il-lista mhix wahda finali izda hija biss wahda illustrattiva.

[14] Ara, per ezempju, *Andrè Scerri pro et noe vs Lloyd's (Malta) Limited* noe, PA, 31/10/2007, fejn qalet: *'illi fil-fatt jirrizulta ghalhekk li l-obbligu ta' bona fede japplika ghaz-zewg partijiet …'*

Ghalhekk l-Arbitru jrid iqis l-ilment fil-kwadru ta' dawn il-principji u, kif dettat mil-ligi,[15] jrid iqis l-ilment b'referenza ghal dak li, fil-fehma tieghu, huwa gust, ekwu u ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz.

Il-principji applikati ghal dan il-kaz.

Il-provditur tas-servizz jghid li huma irrifjutaw il-*claim* ghax, qabel kollox, il-*claim* saret b'mod tardiv. Dwar '*late notification'* tal-*claim,* l-Arbitru kellu okkazjonijiet ohra fejn jghid xi principji ghandhom japplikaw f'kaz ta' allegazzjoni ta' notifika tard tal-*claim*.[16]

Notifika titqies li tkun saret tard jekk l-assikurat jinforma lill-assikurazzjoni barra z-zmien li tghid il-polza (jekk dan ikun definit) u dan id-dewmien jikkawza **dannu reali** lill-assikurazzjoni. Fejn qabel kien meqjus li kull notifika tard twassal awtomatikament ghal rifjut tal-*claim*, il-pozizzjoni ricenti anke f'gurisdizzjonijiet ohra bhal, per ezempju, f'diversi Stati Amerikani, hija aktar ibbazata fuq ic-cirkostanzi tal-kaz u xi pregudizzju reali setghet sofriet l-assikurazzjoni bid-dewmien fiz-zmien ghan-notifika. Jitqiesu wkoll ic-cirkostanzi li jkunu wasslu lill-assikurat biex dam ma ghamel il-*claim* u jekk humiex gustifikati.

Fuq kollox, il-gudikant irid iqis kull kaz fuq il-merti tieghu fil-qafas tal-gustizzja, l-ekwità u r-ragonevolezza.

F'dan ir-rigward, l-Arbitru jinnota li l-*claim* setghet saret ahjar u aktar preciza. Min-naha l-ohra, jidher car, anke mill-*emails* li ghaddew bejn il-*broker* u l-assikurazzjoni, li din tal-ahhar irrifjutat il-*claim* minghajr ma ghamlet l-indagni mehtiega sabiex jigi stabbilit jekk il-*claim* ghandhiex tintlaqa' jew le. Ghalhekk hawn l-assikurazzjoni ma mxietx mal-principju ibbazat fuq il-*bona fede* li tipprova ssib raguni biex tilqa' l-*claim* u mhux tfittex ragunijiet biex tirrifjutaha. Barra minn hekk, kull dubju ghandu jmur favur l-assikurat.

Ic-cirkostanzi partikolari tal-kaz

Meta l-legizlatur dahhal fl-Artiklu 19(3)(b) tal-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta li l-kaz irid jigi deciz skont ic-cirkostanzi partikolari ta' kull kaz, qieghed piz fuq l-

[15] Kapitlu 555, Art. 19(3)(b)
[16] Per ezempju, Kaz ASF 075/2021, decizjoni moghtija fis-27 ta' Lulju 2022.

Arbitru li jrid jinvestiga c-cirkostanzi **partikolari** ta' kull kaz, u jkunu dawn li ghandhom jiddeciedu kif kaz ghandu jigi deciz.

U ghalhekk ukoll il-legizlatur ried li ilment jigi deciz b'referenza ghall-gustizzja, l-ekwità u r-ragonevolezza aktar milli ssir interpretazzjoni rigida jew plastika tal-ligi.

F'dan il-kaz, l-ilmentatur kien bniedem bla esperjenza tant li qatt ma kien ghamel *claim* simili bhal dik li l-Arbitru ghandu quddiemu. Barra minn hekk, hu kien rinfaccjat b'sitwazzjoni fejn kellu qtugh fl-elettriku ghal sittax-il siegha shah fejn il-laham u l-hut marrulu u bdew jintnu.

Huwa ragonevoli li f'cirkostanza bhal din wiehed jistenna li dak l-inkonvenjent jitnehha kemm jista' jkun malajr ghax huwa ta' dannu ghas-sahha kemm tal-ilmentatur kif ukoll ghall-girien. Fil-fatt, gar minnhom ilmenta li kien hemm riha ta' xi hadd mejjet.

L-assikurazzjoni iddecidiet li tichad il-*claim* ghaliex qalet li ma kellhiex cans tara l-prodott li intrema. L-Arbitru hu tal-fehma li f'kazi normali l-assikurazzjoni ghandha ragun tistenna li jkollha cans taghmel l-investigazzjoni taghha fil-hin, però, kull regola ghandha l-eccezzjoni. F'dan il-kaz, l-aktar haga importanti ghall-ilmentatur kienet li jehles malajr mill-inkonvenjent ta' laham u hut jinten li, kif xehed l-ilmentatur, *'kien jaqtalek nifsek'* anke bil-maskra tal-COVID li kienet tintlibes dak iz-zmien.

Wiehed irid iqis kif kien igib ruhu bniedem ragonevoli fic-cirkostanzi partikolari tal-kaz. Hafna drabi nqisu dak li jigri minn angolu ta' regoli stretti minghajr ma naghtu kaz l-aspett uman u c-cirkostanzi psikologici li wiehed isib ruhu fihom f'mument ta' krizi jew cirkostanza li qatt ma jkun iltaqa' maghha qabel. Ghalhekk, f'dan il-kaz, l-Arbitru hu tal-fehma li bniedem ragonevoli f'cirkostanzi simili ghal dawk tal-ilmentatur kien jagixxi bl-istess mod.

Il-provditur tas-servizz jghid li peress li gie infurmat tard, ma setax jaghmel verifiki tal-*claim*. Però ,dan jigri hafna drabi ghaliex flok l-assikurazzjoni tipprova taghmel investigazzjoni fil-fond biex tiskopri l-verità u l-entità tal-*claim*, tirrifjuta l-*claim* immedjatament. Kieku l-assikurazzjoni iltaqghet mal-ilmentatur, u forsi anke mal-*broker* u ma' min rema l-laham, u ndagat aktar fil-fond, kien ikollha l-provi li tghid li ma setghetx tikseb.

Mill-provi li ressaq l-ilmentatur f'dan il-kaz jirrizulta dan li gej:

Qtugh fl-elettriku

Li f'Awissu 2021 verament kien hemm qtugh tal-elettriku ma' Malta kollha. Huwa minnu li kif qal il-provditur tas-servizz ma gewx indikati id-dati precizi ta' meta nqata' d-dawl, izda l-ilmentatur gab provi bizzejjed li juru li l-prodotti tal-ikel marru minhabba l-qtugh tal-elettriku f'Awwissu 2021. Dan xehdu kemm l-ilmentatur kif ukoll George Spiteri li ramielu l-laham u l-hut.

Fil-fatt, George Spiteri qal li l-ilmentatur kien cempillu l-Hadd u qallu biex imur immedjatament ghaliex il-laham u l-hut kienu qed jintnu ghaliex kien inqata' l-elettriku min-naha tal-*Enemalta*. Barra minn hekk, f'dawk il-granet jew ftit wara, il-*broker* mela formola mal-*Enemalta* dwar l-istess qtugh tad-dawl. Hawn il-partijiet ma jaqblux ma' dawn id-dati izda l-formola li imliet mal-*Enemalta* turi li l-kagun tal-hsara fl-ikel sehh minhabba l-qtugh tad-dawl min-naha tal-*Enemalta*.

Ghalhekk ir-raguni tal-incident giet sodisfacentement ippruvata mill-ilmentatur.

L-Arbitru jifhem li, f'cirkostanzi normali, l-assikurat ghandu jkun aktar preciz imma, min-naha l-ohra, meta l-assikurazzjoni jkollha *claim* ghandha hi ukoll taghmel indagni b'mod oggettiv tal-incident li jkun wassal ghall-*claim*. Matul il il-gbir tal-provi, ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz xehed li huma ma kinux iccekkjaw mal-*Enemalta* dwar il-qtugh tad-dawl izda b'mod onest hafna qal li verament dak iz-zmien kien hemm qtugh tal-elettriku mal-pajjiz kollu.

Prova li intrema l-materjal

L-Arbitru fehem li wahda mir-ragunijiet ghalfejn l-assikurazzjoni m'accettatx il-*claim* kienet ghaliex, skont h,i ma kellhiex ic-cans tispezzjona l-materjal biex tara li verament intrema.

F'cirkostanzi normali, l-assikurazzjoni ghandha tigi infurmata immedjatament u tkun tista' tispezzjona l-materjal li dwaru ssir il-*claim*. Izda, kif digà inghad, dan kien kaz eccezzjonali fejn il-materjal kien laham u hut jintnu u ma setghux jinzammu fit-tul biex issir spezzjoni fuqu u dan anke ghal ragunijiet ta' sahha pubblika; aktar u aktar meta l-ilmentatur kellu ilmenti mill-girien. Izda xorta wahda l-assikurazzjoni setghet tasal ghall-konkluzjoni li intrema l-materjal sew

ghaliex kellha l-assikurazzjoni tal-*broker* kif ukoll setghet tkellmet ma' min kien rema l-materjal, f'dan il-kaz, George Spiteri.

L-Arbitru huwa moralment u legalment konvint li verament l-ilmentatur gralu dan l-incident u li rema l-laham u l-hut li kellu fil-friza.

L-entità tal-hsara

F'dan ir-rigward, l-Arbitru hu tal-fehma li l-ammont mitlub mill-ilmentatur fis-somma ta' €7509 mhux kollu dovut. Fil-fatt, l-ammont kif ikkalkolat mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz fis-seduta tas-6 ta' Frar 2022, huwa aktar preciz.[17]

Per ezempju, l-valur kollu tal-lahmijiet ghandu jkun €1905 (278+670+627+330). Is-somma ta' €1905 issemmiet darbtejn mill-ilmentatur u, ghalhekk, jidher li hemm zball f'dan ir-rigward. Il-*claim* tal-hut hija €769; il-*claim* tas-*seafood* hija €795 u l-mozzarella €570. Però, jidher li jew l-ilmentatur ghamel zball inkella l-lista li tidher f'pagna 54 hija ambigwa.

L-Arbitru jifhem li f'din il-lista l-ewwel hemm is-somma totali, imbaghad, donnu hemm *breakdown* taghha. Izda l-ilmentatur ghodd kemm is-somma totali kif ukoll l-istess *breakdown* tal-istess somma komplessiva. Il-provditur tas-servizz iqis dan bhal mizrapprezentazzjoni ta' fatti. L-Arbitru ma jaqbilx ma' dan tant li meta dawn l-izbalji gew murija lill-ilmentatur waqt is-seduta tas-6 ta' Frar 2022, mill-ewwel ammetta li kien hemm zball fil-kalkolu. Huwa qal ukoll li huwa bniedem li jbati bid-*dyslexia* u, ghalhekk, kollox ghandu jittiehed fil-kuntest tieghu.

F'dan il-kaz, u f'kazi ohra, l-Arbitru jinnota li l-prattika addottata mill-assikurazzjoni mhix il-prattika gusta u mixtieqa ghaliex f'diversi okkazjonijiet li kellu l-Arbitru quddiemu minn assikurazzjonijiet differenti, zball genwin mill-assikurat jittiehed bhala mizrapprezentazzjoni ta' fatti. Sakemm l-Arbitru ma jkunx konvint minn xi element ta' qerq, min jaghmel zball genwin ghandu jinghata l-beneficcju tad-dubju u hekk ghandhom jaghmlu l-provdituri tas-servizz f'dan il-qasam, li ghandhom jitilqu mill-premessa li l-assikurat qed jagixxi

[17] P 286

in bona fede; u wara li jaghmlu indagni xierqa billi jidduskutu l-*claim* mal-assikurat, ikunu f'qaghda ahjar li jaslu ghall-intenzjoni vera tal-assikurat.

F'dan il-kaz, l-Arbitru huwa konvint li meta qies ic-cirkostanzi partikolari ta' dan il-kaz u sema' x-xhieda kollha (haga li l-assikurazzjoni m'ghamlitx fl-indagni taghha) wasal ghall-konkluzjoni li kien sar zball mhux intenzjonat mill-ilmentatur (jew il-*broker* tieghu) u, ghalhekk, wasal ghall-konkluzjoni li l-figuri kif spjegati mir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz, huma dawk korretti. Ghalhekk l-ammont korrett ghandu jkun dak ta' €4,039.75.[18]

Decizjoni

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet kollha moghtija aktar 'il fuq f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa gust, ekwu u ragonevoli u qed jilqghu sakemm huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni. Ghalhekk, *ai termini* tal-Artiklu 26(3)(c)(iv) tal-Kapitlu 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru qed jordna lil *GasanMamo Insurance Limited* thallas lill-ilmentatur is-somma ta' €4,039.75.

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

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

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

[18] Laham: €1905+ hut: €769.75 + *seafood*: €795 + mozzarella: €570 = €4039