Quddiem l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji

Kaz Nru. 001/2019

DS (l-ilmentatrici)

vs

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

(il-provditur tas-servizz)

Seduta tal-10 ta' Marzu 2020

L-Arbitru,

Ra l-ilment fejn l-ilmentatrici tilmenta li s-somma tal-maturità tal-polza tal-assikurazzjoni fuq il-hajja hija sostanzjalment differenti minn dak li gie mwieghed u indikat lilha meta hi originarjament xtrat din l-istess polza.

Issottomettiet li l-polza giet mibjugha lilha fis-sena 1996 fuq il-bazi li, wara 22 sena li tibqa' fil-polza, tircievi s-somma ta' €44,910 (Lm19,280). Dan wara li s-*salesman*, Jude Taddeo Portelli, ikkonvinciha tixtri din il-polza u tidhol f'impenn ta' hafna snin.

Izda, meta l-polza giet biex timmatura f'Lulju 2018, skopriet li s-somma hija ferm differenti u giet eventwalment infurmata li l-valur tal-polza huwa biss ta' €25,039, li jigi kwazi nofs is-somma li hi kienet qed tistenna li tircievi skont id-diskussjonijiet li saru u l-kwotazzjoni li giet provduta meta inbieghet lilha din il-polza.

L-ilmentatrici sahqet li meta bieghelha l-polza, is-*salesman* ma spjegalha l-ebda riskju filwaqt li lanqas spjegalha li hemm il-possibilità li l-valur tal-polza meta din timmatura, jista' ikun inqas minn dak indikat fil-kwotazzjoni u, izjed u izjed, li l-

valur tal-polza jista' jkun hafna differenti minn dak indikat lilha u kien ta' sorpriza u dizappunt kbir ghaliha meta saret taf b'dan.

Stqarret li fil-mument tal-bejgh l-enfasi tas-*salesman* kienet biss fuq kemm kienet ser tircievi, jigifieri, Lm19,280, u dan wara li thallas *premium* regolari ghal 22 sena ikkomparat ma' kemm kienet ser tkun harget flus. L-ilmentatrici sostniet li l-kwotazzjoni, li kienet il-bazi tad-diskussjonijiet dak iz-zmien, kienet fil-fatt tinkludi biss valur wiehed ta' maturità, dak ta' Lm19,280 u l-ebda valur iehor, filwaqt li ma kienet tinkludi l-ebda twissija, kwalifikazzjoni jew spjegazzjoni fuq xiex din l-istess figura kienet ikkalkolata u ibbazata.

Sostniet li s-*salesman* ma kienx spjegalha sew il-prodott u lanqas kien ipprovdielha informazzjoni cara li setghet tifhem fuq is-somma tal-maturità u, ghalhekk, il-polza ma gietx mibjugha lilha b'mod adekwat u l-provditur tas-servizz ma mexiex maghha b'mod xieraq u gust ghal dawn ir-ragunijiet imsemmija.

Ghaldaqstant, hi qed tippretendi li tircievi s-somma li giet enfasizzata u indikata lilha mis-*salesman*, liema somma kienet l-unika wahda indikata, li tammonta ghal €44,910 (Lm19,280).

Ra t-twegiba tal-provditur tas-servizz:

Illi t-talbiet tal-ilmentatrici huma infondati fil-fatt u fid-dritt u ghandhom jigu michuda bl-ispejjez stante:

1. Illi fl-ewwel lok, is-socjetà esponenti tixtieq taghmel referenza ghall-Artikolu 21(1)(b) tal-Att Dwar l-Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji (Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta) li jghid hekk kif gej:

   'L-Arbitru ghandu jkollu l-kompetenza li jisma' lmenti skont il-funzjonijiet tieghu taht l-artikolu 19(1) fir-rigward tal-imgiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju li tkun sehhet ***<u>fl-ewwel ta' Mejju 2004 jew wara</u>****: izda lment dwar imgiba li tkun sehhet qabel id-dhul fis-sehh ta' dan l-Att ghandu jsir lill-Arbitru sa mhux aktar tard minn sentejn minn meta dan il-paragrafu jidhol fis-sehh.'*

   Minn dan l-Artikolu johrog car illi l-Arbitru ghandu kompetenza li jisma' ilmenti fir-rigward tal-imgiba ta' provditur tas-servizz finanzjarju li tkun

sehhet fl-1 ta' Mejju 2004, jew wara, basta fir-rigward ta' imgiba li tkun sehhet bejn l-1 ta' Mejju 2004 u t-18 ta' April 2016, l-ilment isir fi zmien sentejn mit-18 ta' April 2016.

Minhabba illi l-polza in kwistjoni giet mibjugha fis-sena 1996, u jidher illi hemm vertenza dwar l-imgiba tas-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-istess polza, kif spjegat fit-Taqsima D tal-ilment, l-Arbitru huwa inkompetenti sabiex jisma' u jiddeciedi l-mertu dwar dik l-imgiba u, ghalhekk, ghandu jiddikjara ruhu inkompetenti biex jiddeciedi din il-kawza dwar dawn il-punti fl-ilment.

2. Illi fit-tieni lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, is-socjetà esponenti tixtieq tirreferi ghall-fatt allegat mill-ilmentatrici illi l-*maturity value* fir-rigward tal-polza ma kienx ekwivalenti ghall-*estimated maturity value* kif kien indikat mis-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni. Konsegwentement, l-ilmentatrici qieghda titlob lill-Onorabbli Arbitru jiddikjara u jiddeciedi illi s-socjetà esponenti tigi ordnata thallasha s-somma ta' Euro44,910 (Lm19,280) fir-rigward tal-polza bin-numru 30220 (*Comprehensive Life Plan (Baby Bond)),* inkluz l-interess ikkalkolati b'rata ragjonevoli applikabbli mid-data tal-maturità tal-polza sa meta tithallas il-polza, inkluz kull spejjez legali relatati mal-ilment.

   F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti hija tal-umli fehma illi jekk ghall-grazzja tal-argument biss, nassumu li l-ilmentatrici sofriet xi danni u, ghalhekk, huwa dovut xi kwalsiasi kumpens a favur taghha, u dan ovvjament mhuwiex il-kaz u mhuwiex ammess, l-ammont ta' kumpens dovut lilha ma jistax ikun dak li hi qieghda titlob fit-Taqsima D tal-ilment. Dan l-ammont 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, 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 jinfthemu bit-tifsira normali tal-kliem) u jiehdu minflok tifsira zbaljata ta' ammonti garantiti, sabiex konvenjentement l-ilmentatrici tavvanta l-pretensjoni infondata taghha.

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. Fl-ilment taghha, l-ilmentatrici tallega illi *'Il-kwotazzjoni mahruga dak iz-zmien (Anness A) kienet fil-fatt tinkludi biss valur wiehed ta' maturità, dak ta' Lm19,280 u l-ebda valuri ohra, ma kienet tinkludi l-ebda twissija, kwalifikazzjoni jew spjegazzjoni fuq xiex din il-figura kienet ikkalkolata u bbazata.'* Is-socjetà esponenti tirribatti bis-shih din l-allegazzjoni ghax il-*Life Assurance Quotation* (hawn annessa u mmarkata bhala Dok. MSV1) kienet tindika b'mod car tliet figuri principali u mhux wahda kif qed tallega l-ilmentatrici. Din il-*Quotation* kienet tindika s-*Sum Assured* fl-ammont ta' Lm5,838, l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* fl-ammont ta' Lm14,840 u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses* fl-ammont ta' Lm19,293. Ghalhekk dan juri illi dawn l-ahhar zewg ammonti 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 jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti. Fis-snin ricenti, l-prestazzjoni tal-investiment internazzjonali kienet aktar baxxa. Madanakollu, is-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.* Dan il-fatt gie spjegat bl-aktar mod car fl-ittri mibghuta mis-Sur David Curmi, *Chief Executive Officer* tas-socjetà esponenti, datati l-31 ta' Lulju 2018 u d-9 ta' Novembru 2018 bhala risposta ghall-ittri tal-ilmentatrici datati d-9 ta' Lulju 2018 u l-20 ta' Settembru 2018. Kopji ta' dawn l-ittri gew annessi mill-ilmentatrici mal-ilment.

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

skrutinju tal-Awtorità ghas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta. L-andament tal-istess fond huwa kompletament u dejjem soggett ghal dawk il-kambjamenti u caqlieq ta' valuri fis-swieq kemm finanzjarji, kemm ta' proprjetà immobili kif ukoll ohrajn illi gewwa fihom tinvesti s-socjetà esponenti. L-ebda indikazzjoni ta' kif jista' jizviluppa l-valur tal-investiment ma jista' qatt jittiehed bhala vangelu u, kif jaf kulhadd, il-valur tal-investiment jista' joghla kif ukoll jinzel u l-passat m'huwiex garanzija tal-futur.

Barra minn hekk, il-valur indikattiv tal-investiment tal-polza meta giet mibjugha lill-ilmentatrici bl-ebda mod ma qatt gie deskritt li kien garantit. 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; b'dan però illi jekk wiehed jaghmel analizi dettaljata fejn jittiehdu in konsiderazzjoni il-fatturi kollha (u mhux uhud biss minnhom) wiehed jasal ghall-konkluzjoni li xorta wahda dik il-parti tal-polza in kwistjoni li hija l-parti tal-investiment (u mhux il-parti tal-assikurazzjoni fuq il-hajja) marret tajjeb kif ikkomparata ma' investimenti komparabbli fis-swieq tal-investiment tul il-kors tal-perjodu tal-polza *de quo*.

Fil-fatt, irid jinghad illi ta' kull sena, is-socjetà esponenti dejjem zammet lill-ilmentatrici mgharrfa 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-ilmentatrici (kif ghamlet ovvjament mad-detenturi tal-poloz kollha taghha) bil-valuri attwali tal-polza *de quo*, permezz tal-*Policy Account 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*, li kopja ta' uhud minnhom qed jigu hawn annessi ma' din ir-risposta immarkati bhala Dok. MSV2 A sa I. Ghalhekk, m'huwiex minnu dak li qed tghid l-ilmentatrici fl-ittra taghha datata id-9 ta' Lulju 2018 (annessa mal-ilment bhala Anness B) illi *'It was accordingly only to my complete surprise to now realise that the value of the policy could vary. I have only discovered this right now when I called your offices in end June 2018 to enquire about the maturity of my policy'*, u fit-Taqsima D tal-ilment illi *'Meta l-polza giet biex timmatura f'Lulju tat-2018 jien skoprejt li*

s-somma tal-maturità tal-polza hija sostanzjalment differenti minn dak li gie mwieghed u indikat lili. Matul dawn l-ahhar xhur gejt infurmata li l-valur tal-polza huwa biss ta' Eur25,039', minhabba l-fatt illi l-ilmentatrici kienet tircievi minghand is-socjetà esponenti l-i*statements* fuq imsemmija ta' kull sena. Il-*Policy Account 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-unika haga li kien qed jinbidel minn sena ghall-ohra kien l-*Estimated Maturity Value including Reversionary Bonus* u l-*Estimated Maturity Value including Reversionary and Terminal Bonuses,* kif is-socjetà esponenti kienet fil-fatt intitolata li taghmel.

Inoltre, apparti li l-kliem *Estimated Maturity Value* u *Illustration* uzati fil-*Life Assurance Quotation* tal-polza in kwistjoni huma *self-explanatory,* l-*Important Notes* annessi mal-*Policy Account Statements* mahruga kull sena kif ukoll il-*media releases* jaghmluha cara li r-rati tal-*bonuses* ma kinux garantiti u li kienu jiddependu fuq prestazzjoni tal-investimenti u, ghalhekk, l-investimenti setghu jitilghu kif ukoll jinzlu.

Id-differenza bejn il-*maturity value* u dak li qed tippretendi li tircievi l-ilmentatrici mhi xejn hlief differenza bejn is-somma stmata (*estimate* jew *illustration)* fil-*Quotation* originali u l-valur attwali tal-investiment meta mmaturat l-istess polza. Dan il-valur attwali tal-investiment huwa l-ammont dovut lill-ilmentatrici taht il-polza *de quo* u, ghalhekk, is-socjetà esponenti kienet disposta li thallas dan l-ammont lill-ilmentatrici.

F'dan ir-rigward irid jinghad ukoll illi l-polza *de quo*, apparti l-element ta' investiment, suggett principali ta' din il-vertenza, kellha wkoll tkopri r-riskju tal-mewt tal-assikurat/i 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 tipprovdi *'a medium term tax efficient investment'*, pagament hieles mit-taxxa meta timmatura l-polza u beneficcju garantit pagabbli fil-kaz ta' mewt qabel il-maturità tal-polza. L-unika ammont li kien garantit kien is-*sum assured* li fil-kaz tal-polza in kwistjoni kien l-ammont ta' Euro13,599 (Lm5,838).

Fil-fatt, il-kuntratt tal-polza 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>*** (emfasi mizjud) *and/or the specified additional benefits (if any) to the Payee named in the Schedule on the happening of the Event Assured against subject to the payment to the Company of the premiums detailed in the Schedule in the manner specified therein and to the proper observance of the terms and conditions of this contract.'*

Dan juri illi s-socjetà esponenti ottemporat mal-obbligi kuntrattwali taghha ghax lahqet l-ghanjiet tal-polza in kwistjoni meta l-istess polza lahqet *maturity value* fl-ammont ta' Euro25,039 (ekwivalenti ghal *rate of return* ta' 4.25% wara t-taxxa). Ghalhekk, minkejja t-tnaqqis ricenti fir-rati tal-*bonus* matul iz-zmien xorta wahda l-polza in kwistjoni kienet investiment siewi ghax minbarra l-*'Maturity Value'* hieles mit-taxxa, il-polza ipprovdiet ukoll kopertura fuq il-hajja li mhux generalment disponibbli taht forom ohra ta' tfaddil regolari.

Is-socjetà esponenti tixtieq tispjega wkoll illi l-*maturity value* tal-polza in kwistjoni fl-ammont ta' Euro25,039 kien jinkludi fih ukoll *terminal bonus*. Il-valur tat-*terminal bonus*, jekk jigi fil-fatt iddikjarat, jigi ikkomunikat lill-assikurati fil-mument tal-maturità tal-polza (kif l-isem tal-*bonus* fil-fatt jindika). F'dan il-kaz, it-*terminal bonus* tal-polza in kwistjoni kien jammonta ghal Euro2,276.25. Fil-*policy schedule* tal-polza, li giet annessa mal-ilment bhala Anness C, fir-rigward tal-*investment premium* jinghad espressament illi *'In respect of each premium paid, Lm292.48 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-ilmentatrici kienet infurmata 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*. In oltre, irid jinghad illi l-*investment premium* fl-ammont ta' Lm292.48 (Euro681.30) fis-sena ghal 22 sena fir-rigward tal-polza in kwistjoni, li fid-data tal-immaturar tal-istess polza kien jammonta ghal Euro14,988.60 kien fil-fatt ukoll garantit u dan ghall-kuntrarju ta'

investimenti ohra bhalma huma l-*unit linked policies* fejn l-ebda ammont m'huwa garantit.

Barra minn hekk, ta' min jinnota ukoll illi l-ammont ta' *premiums* imhallsa mill-ilmentatrici tul it-terminu tal-polza u, *cioè*, l-ammont ta' Euro698.81 fis-sena ghal 22 sena (li minn dan l-ammont, l-ammont ta' Euro681.30 kien jirrapprezenta l-*investment premium*), kien jammonta ghal 15,373.82. Id-differenza ta' bejn il-*premiums* imhallsa kif inghad u l-*maturity value* (inkluz il-*bonus* finali) kienet tammonta ghal Euro9,664.99.

3. Illi fit-tielet lok, u minghajr pregudizzju ghas-suespost, gie innutat mis-socjetà esponenti li l-ilmentatrici ghamlet diversi allegazzjonijiet fil-konfront taghha kemm fl-ilment kif ukoll fl-ittri li hija baghtet lis-socjetà esponenti datati id-9 ta' Lulju 2018 u l-20 ta' Settembru 2018, fosthom li r-rapprezentant tas-socjetà esponenti ma spjegalhiex ir-riskju fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni u lanqas ma spjegalha li kien hemm il-possibilità li l-valur tal-polza jista' jkun inqas minn dak indikat fil-kwotazzjoni meta din timmatura, izjed u izjed, li l-istess valur jista' jkun hafna differenti minn dak li gie indikat lilha li ser tircievi; li l-istess rapprezentant ma spjegalhiex sewwa l-prodott u lanqas ipprovdiha b'informazzjoni cara u li tista' tifhem fuq is-somma tal-maturità fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni; li s-socjetà esponenti ma mxietx maghha b'mod xieraq u gust; u li giet moghtija informazzjoni qarrieqa.

   F'dan ir-rigward, is-socjetà esponenti tixtieq tishaq illi l-bejgh tal-polza in kwistjoni sar *ai termini* ta' prassi u regolamenti applikabbli fil-mument tal-bejgh tal-polza in kwistjoni u, *cioè*, f'Awwissu tas-sena 1996. Illi ghalhekk, id-dokumentazzjoni li giet ipprezentata lill-ilmentatrici fil-mument tal-bejgh tal-polza kienet dokumentazzjoni ufficjali addottata mis-socjetà esponenti dak iz-zmien u li kienet *ai termini* tal-ligijiet u r-regolamenti ezistenti dak iz-zmien.

   Fil-fatt, qabel ma sar il-kuntratt in kwistjoni, l-ilmentatrici giet ipprezentata bl-Avviz Statutorju mahrug skont il-provvediment tar-regolamenti tal-1989 dwar l-Assigurazzjoni fuq il-Hajja (Avviz Statutorju) (Avviz Legali 129 tas-sena 1989) kif is-socjetà esponenti kienet rikjesta li taghmel bil-ligi fil-mument tal-konkluzjoni tal-polza liema Avviz gie

iffirmat mill-ilmentatrici stess. L-Avviz in kwistjoni kien jinkludi diversi drittijiet, fosthom id-dritt li l-ilmentatrici tahsibha mill-gdid u, jekk tkun tixtieq, terga' lura min-negozju fi zmien 15-il jum minn meta inghatat dan l-Avviz. Dawn l-Avvizi kienu mahsuba sabiex proprju jigu evitati xi okkazjonijiet fejn ikun sar xi pressjoni jew ghal kwalsiasi raguni d-detentur ikun irid jerga' jahsibha jew iregga' lura d-decizjoni tieghu.

Fl-ilment taghha, l-ilmentatrici tallega illi r-rapprezentant tas-socjetà esponenti kien ikkonvinciha tixtri l-polza in kwistjoni u tidhol f'impenn ta' hafna snin, u *cioè*, ta' 22 sena. Jidher b'mod car illi l-ilmentatrici m'ezercitat l-ebda dritt ikkomunikat lilha f'dan l-Avviz tant li, imbaghad, intrabtet minn jeddha bil-kuntratt in kwistjoni. Is-socjetà esponenti qed tannetti ma' din ir-risposta kopja tal-Avviz Statutorju in konnessjoni mal-polza in kwistjoni iffirmat mill-ilmentatrici li qed jigi immarkat bhala Dok. MSV3.

4. 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 30220, 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:

Eccezzjoniji Preliminari:

Eccezzjoni Preliminari dwar Kompetenza

Fit-tieni eccezzjoni il-provditur tas-servizz jghid li l-Arbitru m'ghandux gurisdizzjoni jisma' dan il-kaz peress li skont l-Artikolu 21(1)(b) tal-Kap. 555 tal-

Ligijiet ta' Malta għandu kompetenza jisma' lmenti dwar imġiba tal-provditur tas-servizz li tkun seħħet fl-1 ta' Mejju 2004, jew wara, basta li fir-rigward tal-imġiba li tkun seħħet bejn l-1 ta' Mejju 2004 u t-18 ta' April 2016, l-ilment isir fi żmien sentejn mit-18 ta' April 2016.

Il-provditur tas-servizz jgħid ukoll li l-polza in kwistjoni inbiegħet fis-sena 1996 u jidher li hemm vertenza dwar l-imġiba tas-socjetà esponenti fil-mument tal-bejgħ tal-istess polza u, għalhekk, l-Arbitru huwa inkompetenti biex jisma' dan il-każ.

Dwar din l-eċċezzjoni, l-Arbitru jagħmel referenza wkoll għall-Artikolu 21(1)(d) tal-Kap. 555 tal-Liġijiet ta' Malta li jistipola illi:

'*Għall-fini ta' dan is-subartikolu,* ***imġiba li tkompli fix-xorta għandha tiġi preżunta li tkun seħħet fiż-żmien meta tkun waqfet, u imġiba li tkun tikkonsisti minn serje ta' atti jew ommissjonijiet għandha tiġi preżunta li tkun seħħet meta l-aħħar minn dawk l-atti jew ommissjonijiet ikunu seħħu.***'[1]

Huwa fatt inkontestat mill-partijiet li l-polza li dwarha qed isir l-ilment hija '*Endowment Assurance with Profits including Funeral Expenses Benefit*'[2] li inbiegħet lill-ilmentatriċi b'effett mis-16 ta' Lulju 1996, u l-'*maturity date*' ġiet indikata bħala s-16 ta' Lulju 2018. L-ilmentatriċi kienet obbligata tħallas il-*premium* tagħha għal dan il-perjodu ta' 22 sena, u titħallas jew mal-*maturity date* fl-2018, jew qabel jekk isseħħ '*the death of the life assured*' qabel l-2018.

Il-ħlas finali jseħħ f'waħda minn dawn iċ-ċirkostanzi u mhux qabel. Għalhekk, l-effett tal-poloz huwa kontinwat u, allura, l-Arbitru għandu kompetenza taħt l-Artikolu 21(1)(d).

Din hija wkoll il-pożizzjoni li ħadet il-Qorti tal-Appell fis-sentenza fl-ismijiet ***Tarcisio Tabone vs MAPFRE MSV Life p.l.c.*, deċiża fis-6 ta' Mejju 2019,** kif ukoll fis-sentenza fl-ismijiet ***Joseph Vella vs MAPFRE MSV Life p.l.c.*, deċiża fil-25 ta' Marzu 2019.**

---

[1] *Bold* tal-Arbitru

[2] *A Fol.* 17

Peress li dan il-kaz huwa simili ghal dak deciz mill-Qorti tal-Appell fis-sentenzi kkwotati, l-Arbitru qed jaghmel tieghu l-argumentazzjoni tal-istess Qorti u ghar-ragunijiet kollha moghtija qed jichad din l-eccezzjoni.

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-ilment ewlieni tal-ilmentatrici hu li fis-sena 1996, il-polza giet mibjugha lilha fuq il-bazi li wara 22 sena li tibqa' fil-polza, tircievi s-somma ta' €44,910 (Lm19,280). Minkejja li giet konvinta li kienet ser tkun qed tircievi din l-istess somma, f'Lulju 2018 skopriet li s-somma tal-maturità tal-polza hija sostanzjal-ment differenti minn dak imwieghed lilha, u din kienet tammonta biss ghal €25,039, li hi kwazi nofs is-somma li hi kienet qed tistenna a bazi tad-diskussjonijiet li kienu saru u l-kwotazzjoni pprovduta lilha mis-*salesman*.

Hi sostniet li fil-mument tal-bejgh l-enfasi kienet biss fuq kemm kienet ser tircievi, jigifieri Lm19,280, u qatt ma gie spjegat lilha ebda riskju u lanqas intqal lilha li hemm il-possibilità li l-valur tal-polza jkun anqas minn dak indikat fil-kwotazzjoni, u dan filwaqt li din l-istess kwotazzjoni ma kienet tinkludi ebda twissija, kwalifikazzjoni jew spjegazzjoni fuq xiex il-figura mwieghda lilha kienet ikkalkolata u bbazata.

Mill-banda l-ohra, fost affarijiet ohra, fi ftit kliem, il-provditur tas-servizz jghid li s-somma li giet indikata lill-ilmentatrici fil-mument tal-bejgh kienet biss stima ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien, jigifieri, li kienet ibbazata fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien, u dan ghaliex l-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti u, ghalhekk, enfasizza li din l-istess somma qatt ma giet deskritta bhala garantita.

Huwa car li l-ilmentatrici qed tghid li fil-mument tal-bejgh inholqot aspettattiva fiha li tiehu certu somma li izda, fid-data tal-maturità tal-polza, gie offrut lilha ammont ferm inqas.

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

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

Fix-xhieda[4] taghha, l-ilmentatrici ikkorroborat dak li qalet fl-ilment.

Hi sahqet li madwar 23 sena ilu, kien mar Teddy Portelli, rapprezentant tal-provditur tas-servizz, ihabbat il-bieb tad-dar taghha fejn kien offrielha pakkett ta' assikurazzjoni li kien interessanti ferm u qalilha sabiex tinvesti fih. Hu kien qalilha li jekk tinvesti somma ta' flus ghal perjodu ta' zmien, meta jaghlaq dak iz-zmien, tiehu somma tajba liema somma giet indikata lilha anke bil-miktub.

L-ilmentatrici stqarret li s-*salesman* kien taha zewg ghazliet u taha ftit cans sabiex tahsibha u wara li rega' mar izurha, indikatlu li ser tiehu t-tieni ghazla, li kien qalilha li jekk tinvesti Lm300 ghal 22 sena, hi tkun hallset Lm6,600 u tiehu Lm19,280. Sostniet li qatt ma qalilha li din is-somma tista', ghal xi raguni, ma tehodhiex.

L-ilmentatrici qalet li dak iz-zmien, hi ma kinitx tahdem u kienet twarrab xi haga mic-*children's allowance* tat-tewmin taghha sabiex kienet setghet thallas din is-somma kull sena. Eventwalment, minhabba li c-*Children's Allowance* tinghata sa sittax-il sena, kienet harget tahdem sabiex tkun tista' thallas din is-somma biex ukoll izzomm il-patt li hi kienet ghamlet mas-*salesman.* Hi sostniet li ghamlet din il-polza sabiex meta jikbru t-tfal ikollha xi haga x'taghtihom.

Qalet li meta giet infurmata li l-polza kienet ser timmatura, giet offruta s-somma ta' €25,039, u meta ghamlet kuntatt mal-provditur tas-servizz fejn qaltilhom li mhux dik kienet is-somma mwieghda lilha meta xtrat il-polza, intqal lilha li l-affarijiet inbidlu u l-valur seta' jitla' u seta' jinzel u kienet dik is-somma biss li hi setghet tiehu.

Hi tenniet li s-*salesman* qatt ma qalilha li l-valur tal-polza seta' jinzel u, ghalhekk, dejjem kellha f'mohhha li thallas Lm300 fis-sena u meta taghlaq il-polza tiehu s-somma mwieghda lilha.

Il-Verzjoni tal-Provditur tas-Servizz

---

[4] *A Fol.* 56

Min-naha tieghu, il-provditur tas-servizz ressaq zewg *affidavits,* wiehed ta' Victor Farrugia, *Chief Operations Officer*, u l-iehor ta' Jude Taddeo *sive* Teddy Portelli, il-persuna li bieghet il-polza in kwistjoni lill-ilmentatrici, u li ghamel zmien jagixxi ta' *Tied Insurance Intermediary* tal-provditur tas-servizz.

L-*affidavit*[5] ta' Victor Farrugia kien tista' tghid simili ghall-kontenut tat-twegiba ghall-ilment li l-provditur tas-servizz ipprezenta lill-Arbitru fejn, fi ftit kliem, enfasizza fuq il-fatt li s-somma indikata mill-ilmentatrici kienet *estimate* u, ghalhekk, ma setghet qatt giet iggarantita lilha mill-intermedjarju fejn l-unika somma li hija garantita taht din it-tip ta' polza kienet biss is-*Sum Assured.* Dan tenna li s-somma indikata fuq il-kwotazzjoni moghtija lilha kienet ibbazata fuq ir-rati ta' qligh li kienu qed jintuzaw dak iz-zmien u, ghalhekk, ibbazati fuq il-kundizzjonijiet ta' investiment u c-cirkostanzi ta' dak iz-zmien, u dan filwaqt li enfasizza li l-polza xorta wahda irrendiet dhul tajjeb meta ipparagunata ma' investimenti ohra.

Victor Farrugia ma kienx prezenti waqt il-bejgh tal-polza.

Fl-*affidavit*[6] tieghu, Teddy Portelli, ta spjegazzjoni ta' x'informazzjoni kienet tinghata lill-klijenti tieghu u a bazi ta' xiex kienu jigu kkwotati l-figuri pprezentati lill-istess klijenti.

Fi ftit kliem, hu beda billi sostna li fiz-zmien li agixxa bhala *tied insurance intermediary* tal-provditur tas-servizz, hu dejjem attenda ghat-*training* offrut mill-istess provditur tas-servizz, u kien wara dan l-istess *training* li kien inghata l-licenzja ta' *tied insurance intermediary*, u dan filwaqt li qal li fix-xoghol tieghu hu dejjem ha l-istruzzjonijiet minghand il-provditur tas-servizz u minghand hadd aktar.

Qal li fil-mument tal-bejgh tal-polza, hu kien jispjega lill-klijenti li polza ta' dan it-tip kienet meqjusa bhala investiment ta' tfaddil regolari u li setghet tinhareg ghal perjodu ta' bejn sitt snin u anke 'il fuq minn tletin sena. Wara diskussjoni mal-klijenti, kien imbaghad jigi ikkalkolat l-ammont ta' *premium*, kif dan ser jithallas u t-terminu tal-polza, filwaqt li kien jispjega illi l-unika somma li kienet garantita

[5] *A Fol.* 61
[6] *A Fol.* 59

kienet is-*sum assured*, li kienet is-somma minima assikurata u li kienet tithallas kollha kemm hi anke f'kaz illi d-detentur tal-polza imut qabel id-data tal-immaturar tal-polza. Qal ukoll li kien dejjem jispjega lill-klijenti li anke jekk wiehed kellu jigi nieqes fl-ewwel perjodu tal-polza, xorta wahda l-polza kienet ser tkun meqjusa bhala investiment siewi.

Teddy Portelli tenna ukoll li f'dan il-kaz, il-kwotazzjoni datata 26 ta' Lulju 1996, mahruga lill-ilmentatrici fis-26 ta' Lulju 1996, kienet giet ippreparata a bazi tar-rata tar-*reversionary bonus* ta' 6.75% li kienet applikabbli f'dak iz-zmien skont *rate book* li kellu f'idejh, filwaqt li kien spjega li ghalkemm din ir-rata kienet stabbli f'dawn l-ahhar snin, din setghet tinbidel.

Qal li l-MSV kellha d-diskrezzjoni li tiddikjara *terminal bonus* fuq bazi annwali - dejjem jekk din tmur tajjeb fin-negozju taghha matul dik is-sena partikolari - izda filwaqt li enfasizza li dan il-*bonus* ma kienx garantit u dment li jigi iddikjarat, dan ma setax jitnaqqas u saz-zmien li kienu qed jitkellmu dwaru, l-MSV dejjem iddikjarat dan l-istess *bonus*.

Hu enfasizza li malli kien qed jikkalkola l-istimi indikati fil-kwotazzjoni, dejjem a bazi tar-rati li kellhom fir-*rate book* ta' dak iz-zmien, waqt li kien ikun qed jispjega, kien ihobb juza l-frazi *'dejjem jekk ir-rati jibqghu l-istess',* u dan minhabba li hu kien konxju tal-fatt illi dawn l-ammonti ma kinux ammonti garantiti u, ghalhekk, kien jitkellem fuq dak li gara sa dak il-mument.

Ix-xhud stqarr li kien joqghod hafna kawt u metikoluz fi kliemu, u dak iz-zmien hadd ma kien qed jipprevedi l-krizijiet finanzjarji li hallew impatt fuq investimenti bhalma gara lill-ilmentatrici.

Hu ikkonkluda billi qal li b'mod generali, hu kien imur ghand il-klijenti f'zewg appuntamenti u rari kien jaghlaq *sale* mal-ewwel laqgha ghax kien ikun irid jaghti cans lill-klijent biex jahsibha u b'hekk ma jkollux hafna *sales* ikkancellati. Tenna li ma kienx ihobb jaghmel pressjoni fuq dak li jkun ghax wara kollox hu kien jahdem bhala *part-timer*.

Konsiderazzjonijiet Ohra

L-Arbitru jinnota li bhax-xhieda ta' Victor Farrugia, ix-xhieda ta' Teddy Portelli ukoll kienet wahda generika. Hu ta spjegazzjoni generali tal-mod kif kien isir il-

bejgh tal-poloz bhal dik ilmentata, izda ma dahalx fil-kuntest tal-bejgh specifikament kif dan sar lill-ilmentatrici.

Kif digà ntqal, il-punt krucjali f'dan l-ilment jittratta l-informazzjoni li nghatat lill-ilmentatrici fil-mument tal-bejgh tal-polza, u l-eventwali aspettattiva taghha a bazi ta' din l-istess informazzjoni. Ghaldaqstant, l-Arbitru jrid imur ghall-waqt li kienet qed tinbiegh il-polza, x'gie mwieghed lilha u, fil-fatt, x'inghata wara.

Fir-rigward tal-bejgh tal-polza in kwistjoni, l-Arbitru ghandu l-verzjoni tal-ilmentatrici u ghandu dik ta' Victor Farrugia u Teddy Portelli.

Victor Farrugia xehed b'mod generiku dwar il-karatteristici ta' *Comprehensive Life Plan (Baby Bond)* izda mhux fuq kif sar il-bejgh ta' din l-istess polza specifikament lill-ilmentatrici. Min-naha l-ohra, minkejja li Teddy Farrugia kien il-persuna li biegh il-polza li dwarha qed jitressaq dan l-ilment lill-ilmentatrici, ix-xhieda tieghu ukoll, tista' tghid, li kienet wahda generika ghax lanqas hu ma indika specifikament kif sar il-bejgh lill-ilmentatrici.

Fl-*affidavit* tieghu, Teddy Farrugia, ta dettalji bazici ta' x'kien generalment jaghmel meta kien ibiegh xi polza ta' dan it-tip. Ma ta l-ebda spjegazzjoni ta' x'diskussjonijiet saru mal-ilmentatrici jew x'informazzjoni giet specifikament mghoddija lilha.

Per ezempju, Teddy Portelli ma jispjega xejn dwar dokument Appendix A,[7] ipprezentat mill-ilmentatrici, fejn hemm diversi somom mahdumin bl-idejn minnu li kienu l-bazi tal-bejgh tal-polza.

Huwa minnu li jintuzaw il-kliem '*estimated maturity value'* imma ghal min mhux midhla ta' dawn l-investimenti li jkun jghodd ghalih huma l-figuri mahduma bl-idejn li fuqhom issir l-enfasi waqt il-bejgh. Minn dan id-dokument jirrizulta b'mod car x'kien qed iwieghed ir-rapprezentant tal-provditur tas-servizz.

Hemm l-ewwel xenarju '*Option 1'* fejn hemm il-figura ta' LM15,560 bhala l-valur tal-maturità imqabbel mal-ammont ta' hlas ta' *premium* ta' Lm6,000. Fit-tieni *Option* hemm indikat bl-idejn li jekk tinvesti Lm300 ghal perjodu ta' 22 sena tiehu Lm19,280 imqabbla ma' *premium* totali ta' Lm6,600, u jekk thallas Lm325

[7] *A Fol.* 14

ghal 21 sena tiehu Lm18,800. Ghalhekk kienet koerenti l-ilmentatrici meta ghazlet it-tieni *Option* li trendi Lm19,280 imqabbla ma' *premium* ta' Lm6,600.

Dawn il-figuri ma saret l-ebda '*disclaimer*' ghalihom u, ghal min m'ghandux esperjenza bhall-ilmentatrici li fiz-zmien kienet mara tad-dar, li jehlu huma l-figuri. Irid jinghad ukoll li fil-mument tal-bejgh, meta tittiehed id-decizjoni mill-klijent jekk jiehux il-polza jew le, ma jkollu xejn f'idejh hlief din il-*quotation* li fuqha ssir id-decizjoni. Il-*Policy Document,* li hu l-bazi tal-kuntratt, li kien sensiela ta' definizzjonijiet ma jkunx f'idejn l-ilmentatrici waqt il-bejgh u anke dan id-dokument ma kienx jiddefinixxi x'inhi '*estimated maturity value'.*

L-Arbitru mhuwiex qed jintalab jghaddi gudizzju fuq l-operat generali tal-provditur tas-servizz - partikolarment dwar l-informazzjoni li l-istess provditur jghaddi lill-intermedjarji tieghu u specifikament fuq kif dawn tal-ahhar kienu jigu ggwidati li ghandha tigi mahduma l-kwotazzjoni mghoddija lill-klijenti prospettivi. Lanqas huwa l-kaz li din id-decizjoni hija dwar ir-reputazzjoni tal-istess provditur tas-servizz, izda, dwar kif inbiegh prodott partikolari lil persuna partikolari u jekk dak li gie mwieghed lil din il-persuna fil-fatt inghatax.

L-Arbitru jrid jara kif sar il-bejgh tal-prodott u jara jekk 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.'*[8]

Kemm fl-ilment, kif ukoll fix-xhieda taghha, l-ilmentatrici tenniet li meta giet offruta l-polza, is-*salesman* kien qalilha li jekk tinvesti somma ta' flus ghal perjodu ta' zmien, u meta dak l-istess zmien jaghlaq, hi tiehu somma flus partikolari. Kif inghad, id-dokument Appendix A[9] kien il-bazi tal-bejgh li fuqu iddecidiet l-ilmentatrici.

Hi sahqet li:

[8] Kap. 555, Art. 19(3)(c)
[9] *A Fol.* 14

'Nghid li s-Sur Portelli qatt ma qalilna li l-valur tal-polza jista' jinzel; anzi, dejjem kelli f'mohhi li nhallas Lm300 fis-sena u meta taghlaq il-polza niehu s-somma li weghdni s-Sur Portelli.'[10]

L-ilmentatrici kienet konvinta li meta hi tonora l-obbligi taghha fir-rigward tal-polza billi thallas il-*premiums* dovuti, hi kienet ser tiehu s-somma hekk kif imwieghda lilha fil-mument tal-bejgh. Tant kienet konvinta dwar dan, li meta waqfet tircievi c-*children's allowance* minhabba li uliedha lahqu l-età ta' sittax-il sena, u li kienet b'dawn il-flus thallas il-*premium*, harget tahdem sabiex tkun tista' tkompli thallas din is-somma u, ghalhekk, tonora l-obbligi taghha.

L-ilmentatrici qalet ukoll li huwa minnu li s-*salesman* mar ghandha darbtejn izda l-enfasi kienet fuq x'somma kienet ser tiehu:

'... veru li gie darbtejn id-dar tieghi, u veru li spjegalna li jekk nigi nieqsa niehdu s-sum assured, però, l-enfasi dejjem kien li jekk jien ninvesti mal-MSV Life, wara li jghaddi dak ic-certu zmien, jien niehu s-somma li indikali hu ...'[11]

Fuq bazi ta' probabbilità, l-Arbitru huwa moralment konvint li s-*salesman* kien verament qed jipprova jbiegh il-polza lill-ilmentatrici u m'ghandu l-ebda prova ohra kuntrarja ghal dak li qed jintqal. Minkejja li qalilha li f'kaz ta' mewt tithallas is-*sum assured*, ma jfissirx li hi giet spjegata bil-karatteristici kollha tal-polza u, b'mod partikolari, fuq xiex kienet ser tkun ibbazata s-somma li fuqha kienet qed issir enfasi sabiex l-ilmentatrici tithajjar tiehu dak li kien qed jigi offrut lilha.

Lanqas il-fatt li hi giet moghtija iktar minn ghazla wahda, jew inkella l-fatt li s-*salesman* taha z-zmien biex tahsibha u rega' mar id-dar taghha gurnata ohra, ma jindika li l-ilmentatrici kienet moghtija l-informazzjoni kollha necessarja sabiex hi tkun tista' tiehu decizjoni infurmata.

Minkejja li l-ilmentatrici nghatat iz-zmien sabiex tahsibha, ma jirrizulta li kellha l-ebda informazzjoni f'idejha sabiex tinforma ruhha u tiehu decizjoni ghaqlija a bazi ta' dik l-informazzjoni. L-ghazliet li hi kellha kienu sempliciment ivarjaw fiz-zmien li hi kienet ser taghzel li thallas din il-polza, minhabba li mid-dokument imsemmi,[12] irrizulta li hi nghatat tlett ghazliet u, ghalhekk, tliet kalkolazzjonijiet

[10] *A Fol.* 57
[11] *A Fol.* 69
[12] *A Fol.* 14

– ghal ghoxrin, wiehed u ghoxrin, jew tnejn u ghoxrin sena. Ma kellha l-ebda informazzjoni ohra li permezz taghha hi setghet tiddubita minn dak li qed jintqal lilha mis-*salesman* u, ghalhekk, kienet konvinta minn dak li kienet ser tidhol ghalih ibbazat fuq dak li hi giet infurmata dwaru dak il-hin.

Minkejja dak li ntqal mis-*salesman* fl-*affidavit* tieghu, l-Arbitru hu konvint li s-somma kkwotata lill-ilmentatrici u li hi kienet konvinta li ser tiehu meta tonora l-obbligi taghha, kien il-punt krucjali li permezz tieghu sar il-bejgh ta' din il-polza. Meta ghamlet din it-tip ta' polza, kienet ghamlet il-pjanijiet taghha sabiex meta tigi biex timmatura l-polza, tkun tista' tghin lil uliedha. Aktar minn hekk, ghazlet li tohrog tahdem sabiex setghet tonora l-obbligi li hi dahlet ghalihom, bil-premessa li l-provditur tas-servizz kien eventwalment ser jonora l-obbligi tieghu hekk kif imwieghed lilha.

Kemm fit-twegiba tieghu ghall-ilment, kif ukoll permezz tal-*affidavit* ta' Victor Farrugia u dak ta' Teddy Portelli, il-provditur tas-servizz ta spjegazzjoni shiha u cara ta' kif tahdem it-tip ta' polza li dwarha qed jitressaq dan l-ilment.

L-Arbitru fl-ebda hin mhu qed jiddubita dwar il-korrettezza ta' dan, izda certament li din l-informazzjoni kollha dettaljata kellha tinghata lill-ilmentatrici qabel ma giet mibjugha l-polza.

Huwa evidenti li d-diskussjonijiet kollha saru a bazi tad-dokument ipprezentat mill-ilmentatrici, liema dokument kien kwotazzjoni ppreparata mis-*salesman,* li parti minnha giet kompluta minnu stess bl-idejn bl-ghazliet moghtija lill-ilmentatrici.

Hi xehdet illi:

'... sar il-ftehim u kollox sar abbazi fuq Appendix A. U nghid li qatt ma qalli li dik is-somma tista' titla' jew tinzel u, fil-fatt, fuq Appendix A m'hemm miktub xejn hlief il-figuri u l-bazi tal-ftehim kien fuq il-figuri li ghamel hu stess.'[13]

L-istess qalet fir-rigward ta' *Life Assurance Quotation*[14] – dokument li gie pprezentat mill-provditur tas-servizz:

[13] *A Fol.* 68 - 69
[14] *A Fol.* 27

'... nghid li dwar din hemm il-figura u ma hemmx miktub li l-valur jista' jitla' jew jinzel. Imkien m'hemm li l-valur jista' jitla' jew jinzel.'[15]

Kif digà ntqal, l-ilmentatrici kienet totalment konvinta minn dawn il-figuri, partikolarment mis-somma li kienet ser tiehu meta timmatura l-polza u, aktar minn hekk, li din l-istess somma ma kinitx ser tvarja.

Barra minn hekk, l-Arbitru ma jaqbilx ma' dak li qal il-provditur tas-servizz fejn sahaq li din hija polza semplici u li kulhadd seta' jifhimha. Dak li jidher semplici ghal min hu espert fil-qasam tal-assikurazzjoni mhux necessarjament huwa daqshekk semplici ghall-konsumatur – l-ilmentatrici, li kienet mara tad-dar, u qabel kienet tahdem bhala *machine operator*, mhux necessarjament seta' kellha l-gharfien dwar il-mod kif tahdem din it-tip ta' polza.

Ghaldaqstant, il-provditur ta' dawn il-prodotti finanzjarji ghandu l-obbligu li jispjega fid-dettall u bl-aktar mod car kemm it-tajjeb kif ukoll il-limitazzjonijiet tal-prodott. Jekk l-aktar fattur importanti li jaffettwa r-rati tal-*bonus* huwa l-prestazzjoni tal-investiment sottostanti, is-*salesman* kellu mill-bidu nett jaghti l-ispjegazzjoni necessarja lill-ilmentatrici sabiex hi tkun tista' tifhem kif bidla fil-*bonus rates* kienet ser taffettwa l-*maturity value* tal-polza. Il-fatt li jintqal *'dejjem jekk ir-rati jibqghu l-istess'*[16] mhux bizzejjed.

Dan kollu kellu jsir qabel ma l-ilmentatrici intalbet tiddeciedi jekk tixtrix il-polza jew le. Mhix raguni min-naha tal-provditur tas-servizz li l-ilmentatrici setghet kienet konxja tal-andament tal-polza meta hi kienet qed tircievi l-*Bonus Statements* kull sena. Jekk xejn, dawn l-i*statements* intbaghtu <u>**wara**</u> li sar il-bejgh tal-polza. U ma kellhiex l-ghazla li tohrog mill-polza qabel il-maturità ghax kienet titlef il-flus.

L-ilmentatrici kienet tal-hsieb li dment li hi kienet qed thallas il-*premium* kull sena u, ghalhekk, tonora l-obbligi taghha, l-istess kien ser isir min-naha tal-provditur tas-servizz meta timmatura l-polza u, ghalhekk, ikun hu ukoll onora l-obbligi tal-kuntratt li kienu dahlu ghalih.

[15] *A Fol.* 69
[16] *A Fol.* 59

Hawn il-kuncett ta’ *utmost good faith* huwa krucjali. Dan jirrikjedi li s-*salesman* jghaddi l-inforrmazzjoni kollha li hu kellu lill-ilmentatrici. Li tintuza l-kelma ‘*estimate’* fid-dokumenti pprezentati lill-ilmentatrici mhux bizzejjed.

L-Arbitru jhoss li l-ilmentatrici kellha tigi spjegata li l-*estimated maturity value* li qed jigi kkwotat fid-dokument moghti lilha kien qed jigi ikkalkolat fuq ir-rata tal-*bonus* ta’ dak iz-zmien, liema rata mhux necessarjament tibqa’ l-istess sal-maturità, partikolarment, meta d-data tal-maturità kienet ferm ’il boghod.

Minkejja li giet uzata il-kelma ‘*estimate’*, dan lanqas ifisser li kellha ssir stima kif gieb u lahaq. Stima ma tfissirx somma preciza izda lanqas ma tfisser hlas ta’ bejn wiehed u iehor nofs is-somma imsemmija bhalma gara fil-kaz tal-ilmentatrici. Meta bniedem jinghata stima jistenna li dik l-istima ma tkunx wahda illuzorja jew maghmula biex thajjar lil dak li jkun jinvesti.

Kif irreteniet il-Qorti tal-Appell:

‘Fil-fehma tal-Qorti, meta f’kaz simili konsumatur jinghata stima, salv f’kazijiet fejn issir disclaimer specifika, tinholoq aspettattiva fil-konsumatur li bejn wiehed u iehor dak hu l-valur li ser jircievi. F’dan il-kaz, ma saret l-ebda kwalifika jew disclaimer meta l-appellat inaghta “estimated maturity value” u ghalhekk kellu ragun jippretendi li kien sejjer jippercipixxi piu o meno dak l-ammont wara 25 sena.’[17]

Aktar minn hekk, f’dan il-kaz l-ilmentatrici lanqas biss kienet konxja li l-ammont li kien qed jigi kkwotat lilha kien biss stima. Kif digà ntqal, l-ilmentatrici ma kinitx midhla tas-settur tal-assikurazzjoni u wisq aktar ta’ kif tahdem ezatt it-tip ta’ polza offruta lilha u, ghalhekk, mhix haga tal-iskantament li hi kien minghaliha li dahlet ghal skema ta’ tfaddil li dment li hi thallas il-*premiums* dovuti, kienet ser trendi somma partikolari meta din timmatura.

L-istima kienet fattur materjali li fuqu l-ilmentatrici ibbazat id-decizjoni taghha u, minhabba f’hekk, l-ilmentatrici kellha certi aspettattivi. Tant hu hekk, li anke harget tahdem sabiex setghet tkompli thallas il-*premium* dovut.

---

[17] *Joseph Vella vs. Mapfre MSV Life p.l.c.,* QA, 25/03/2019

Il-kaz li ghandu quddiemu l-Arbitru huwa dak ta' ilmentatrici li qed tghid li giet imwieghda mod izda inghatat mod iehor. Giet imhajra tidhol f'polza a bazi tal-valuri kkwotati minghajr ma gie spjegat lilha li dawn jistghu ivarjaw bi kbir u, li kieku dan sehh, kif tenniet hi stess, kienet tiddeciedi mod iehor:

'... nghid li veru spjegalna kif tahdem il-polza, però, l-ftehim meta xtrajt il-polza ma kienx spjegat lili u kieku kont naf kif tahdem il-polza, allura, zgur ma kontx niehu dan il-prodott.'[18]

L-Arbitru ma jhossx li l-ilmentatrici giet ittrattata b'mod '*gust, ekwu u ragonevoli'*[19] meta inbieghet u mmaturat il-polza u lanqas intlahqu '*l-aspettattivi ragonevoli u legittimi taghha*' ta' meta kienet qed tixtri din il-polza.

Ghaldaqstant, ghar-ragunijiet moghtija f'din id-decizjoni, l-Arbitru jiddeciedi li l-ilment huwa gust, ekwu u ragonevoli u qed jilqghu sakemm dan huwa kompatibbli ma' din id-decizjoni.

Kumpens

Fir-rigward tal-kumpens, l-Arbitru ukoll irid jara li dan ikun wiehed ragonevoli.

L-Arbitru qed jaghti rimedju ghaliex ihoss li l-aspettattivi tal-ilmentatrici ma gewx milhuqa u, ghalhekk, seta' kellha opportunitajiet ohra f'hajjitha li ma lahqithomx. Izda, l-Arbitru m'ghandux prova ta' x'setghu kienu dawn l-opportunitajiet meta jitqies li hi kienet qed thallas ftit ftit u, ghalhekk, ma setghetx tinvesti xi somma flus f'daqqa f'xi investiment li kellu xi kupun gholi u li ghalhekk tilfet xi opportunità kbira ta' investiment.

Huwa difficli hafna li l-Arbitru jista' jasal ghal xi somma preciza u l-kumpens li tista' tinghata huwa wiehed ibbazat fuq gustizzja ekwitattiva kif sanzjonat jaghmel espressament permezz tal-Artikolu 19(3)(b) tal-Kap. 555, imma dan l-ezercizzju ta' ekwità jrid ikun ukoll ragonevoli.

Inutli jigi argumentat mill-provditur tas-servizz li l-ilmentatrici kienet, permezz tal-*Bonus Statement*, qed tigi infurmata dwar l-andament tal-polza taghha ghax

[18] *A Fol.* 69
[19] Kap. 555, Art. 19(3)(b)

minkejja li mill-provi ma rrizultax li hi kienet ghamlet xi tentattiv sabiex tohrog mill-polza, dan ma setax isir ghax bil-mod kif tahdem din il-polza, hi xorta kienet ser titlef il-flus.

Izda, min-naha l-ohra, l-Arbitru jrid ihares ukoll lejn x'kienu l-opportunitajiet alternattivi li seta' kellha l-ilmentatrici li, kif spjegat, ma kinux hafna.

Meta l-Arbitru ikkonsidra l-andament kumplessiv tal-polza ra li r-rendiment taghha, hekk kif anke indikat[20] mill-provditur tas-servizz innifsu, kien ta' madwar erbgha fil-mija li, fic-cirkostanzi kollha, dan ma kienx wiehed hazin u, ghaldaqstant, iwassal lill-Arbitru jqis li n-nuqqas tas-*salesman* fil-bidu tal-investiment ghandu jigi mitigat.

Ghalhekk, il-kumpens li ser jinghata *arbitri et bon viri* ghandu jirrifletti c-cirkostanzi kollha, fosthom, il-fatt li, finalment, il-polza halliet rendiment tajjeb meta, partikolarment, l-ilmentatrici kienet qed thallas ammont partikolari kull sena u mhux harget somma shiha darba.

Però, l-Arbitru jrid iqis ukoll il-fatt li l-ilmentatrici ghamlet sagrificcju specjali meta minn mara tad-dar harget tahdem biex tkun tista' thallas il-polza.

Il-gustizzja ekwitattiva hija ibbazata fuq dak li, fil-kuxjenza tieghu, l-Arbitru jhoss li jkun xieraq li jinghata meta jiehu in konsiderazzjoni l-fatti kollha tal-kaz.

Dan kien il-hsieb tal-legizlatur meta dahhal il-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta u ta lill-Arbitru certa diskrezzjoni ibbazata fuq l-ekwità, il-gustizzja u r-ragonevolezza.

Din il-linja ta' hsieb ghandha l-konfort tal-Qorti tal-Appell f'sentenza f'kaz simili u, *cioè,* s-sentenza fl-ismijiet: ***Tarcisio Tabone vs MAPFRE MSV Life p.l.c.,* deciza fis-6 ta' Mejju 2019.**

Ghalhekk, ghar-ragunijiet moghtija f'din id-decizjoni u meta qies ic-cirkostanzi kollha tal-kaz, l-Arbitru iddecieda li *arbitri et bon viri* jaghti kumpens lill-ilmentatrici s-somma ta' **erbat elef ewro** b'zieda mas-somma li giet likwidata fid-data tal-maturità tal-polza u, *cioè*, dik ta' €25,039[21] u, ghalhekk, tinghata s-somma kumplessiva ta' **disgha u ghoxrin elf u disgha u tletin ewro (€29,039).**

---

[20] *A Fol.* 25
[21] *A Fol.* 6

Ghaldaqstant, *ai termini* tal-Artikolu 26(3)(c)(iv) tal-Kap. 555 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Arbitru jordna lil *MAPFRE MSV Life p.l.c.* thallas lill-ilmentatrici s-somma komplessiva ta' disgha u ghoxrin elf u disgha u tletin ewro (€29,039).

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

Kull parti ghandha thallas l-ispejjez legali taghha.

Dr Reno Borg
Arbitru ghas-Servizzi Finanzjarji