



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια : Ελένη Αθανασίου
Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: elathanasiou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 18 Ιανουαρίου 2021
Αριθ. Πρωτ. :2675

ΠΡΟΣ:

NN Ελληνική Ανώνυμη
Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής
Λ. Συγγρού 198
17671 Καλλιθέα

ΚΟΙΝ.:

κ. (...)

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ-ΠΟΡΙΣΜΑ

(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 05.03.2020 αναφοράς του κ. (...) (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 11425), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε στις 5 Μαρτίου 2020 την αναφορά του κ. (...), στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. 11425. Με την αναφορά του ο καταγγέλλων παραπονείται ότι η ασφαλιστική εταιρία "NN Ελληνική Ανώνυμη Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής", στην οποία διατηρεί το υπ' αριθμ. (...) ασφαλιστήριο συμβόλαιο Νοσοκομειακής Περίθαλψης, αρνήθηκε την ασφαλιστική κάλυψη της από 04.08.2019 νοσηλείας του στο συμβεβλημένο με αυτήν Νοσοκομείο "ΥΓΕΙΑ" επικαλούμενη ότι πρόκειται για περίπτωση βραχείας νοσηλείας που δεν καλύπτεται από τους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. 13673/18.03.2020 έγγραφό του, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στην καταγγελλόμενη εταιρία την παραπάνω αναφορά και της ζήτησε να εκθέσει τις απόψεις της. Επί του ανωτέρω εγγράφου, η εταιρία απέστειλε την από 24.04.2020 απάντηση με τις απόψεις της, η οποία έλαβε αρ. πρωτ. 20056/27.04.2020.

Προκειμένου να επιχειρηθεί η συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, τα εμπλεκόμενα μέρη εκλήθησαν στις 24 Σεπτεμβρίου 2020, ημέρα Πέμπτη στα γραφεία της Αρχής. Κατά την ανωτέρω ημερομηνία και μετά την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, δεν κατέστη δυνατή η εξεύρεση εξωδικαστικής συμβιβαστικής λύσης για τη διευθέτηση της ανακύψασας διαφοράς. Στο δε πρακτικό καταγράφηκε ότι η εταιρεία εμμένει στην ήδη διατυπωθείσα άποψή της

ότι πρόκειται για περίπτωση βραχείας νοσηλείας, η οποία δεν εμπίπτει στις ασφαλιστικά καλυπτόμενες περιπτώσεις του ασφαλιστηρίου συμβολαίου με το επιχείρημα ότι το περιστατικό δεν αντιμετωπίστηκε αποκλειστικά στα εξωτερικά ιατρεία του νοσοκομείου, αλλά ότι έγινε εισαγωγή του ασφαλισμένου, η οποία, ωστόσο, κατά την εταιρία δεν συνιστά νοσηλεία. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφυλάχτηκε για τις δικές του ενέργειες στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του σχετικά με την ερμηνεία της εταιρείας για τους όρους “Βραχεία νοσηλεία” και “Νοσηλεία”, δεδομένου ότι δεν τίθεται χρονικός περιορισμός ελάχιστης παραμονής σε κλίνη.

Ειδικότερα, στην εν θέματι περίπτωση, ο ασφαλισμένος προσήλθε στα εξωτερικά ιατρεία του νοσοκομείου “ΥΓΕΙΑ” στις 04.08.2019 και περί ώρα 01.29 π.μ. μετά από ηλεκτροπληξία που υπέστη. Αφού εξετάστηκε, σύμφωνα με το φύλλο ασθενούς των εξωτερικών ιατρείων, ακολούθησε **εισαγωγή** του στο νοσοκομείο, όπως έχει σημειωθεί στο κάτω μέρος του ανωτέρω εγγράφου, σύμφωνα με τις συστάσεις του θεράποντος ιατρού, για παρακολούθηση. Μετά δε από κάποιες ώρες έλαβε εξιτήριο από το Λοιμωξιολογικό Παθολογικό Τμήμα του Νοσοκομείου με οδηγίες για ιατρική εκτίμηση επί συμπτωμάτων και τοποθέτηση holter σε τακτική βάση.

Η καταγγελλόμενη ασφαλιστική εταιρία αρνήθηκε να καλύψει την ανακύψασα δαπάνη, ύψους 1.890,58 ευρώ επικαλούμενη στην από 24.04.2020 απάντησή της ότι πρόκειται για βραχεία νοσηλεία, κατά την οποία καλύπτονται μόνο τα περιοριστικά αναφερόμενα στο συμβόλαιο περιστατικά, στα οποία δεν περιλαμβάνεται ο λόγος παραμονής του ασφαλισμένου στο νοσηλευτήριο.

B. ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Σε συνέχεια των ανωτέρω και λαμβάνοντας υπόψη ότι:

1. Με την ασφαλιστική σύμβαση η ασφαλιστική εταιρία αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει έναντι ασφαλιστρού, στον συμβαλλόμενο της ή σε τρίτο παροχή σε χρήμα, ή εφόσον υπάρχει ειδική συμφωνία, άλλη παροχή σε είδος, όταν επέλθει το περιστατικό από το οποίο συμφωνήθηκε να εξαρτάται η υποχρέωσή της.
2. Με την ασφαλιστική σύμβαση οι δύο συμβαλλόμενες πλευρές δημιουργούν το αίσθημα της προστασίας κατά το στάδιο της ασφαλιστικής προσδοκίας, που είναι η κύρια παροχή που συμφωνείται στην ασφάλιση και αυτής αντάλλαγμα είναι το ασφάλιστρο που καταβάλλεται. Με την επέλευση του κινδύνου, αν ο ασφαλιστής αρνηθεί να καταβάλει την υλική παροχή, όχι μόνο παραβαίνει συμβατική υποχρέωσή του, αλλά κλονίζει την ασφαλιστική προσδοκία του λήπτη της ασφάλισης.
3. Το ασφαλιστήριο είναι το έγγραφο, όπου εγγράφονται τα απαραίτητα στοιχεία της ασφαλιστικής σύμβασης και ό,τι άλλο επιπλέον εξατομικευμένο ή ρήτρα επιθυμούν οι συμβαλλόμενοι, ένα είδος βεβαίωσης ασφάλισης. Οι ασφαλιστικοί όροι περιέχουν προϋποθέσεις, με τις οποίες παρέχεται η κάλυψη από τον συγκεκριμένο ασφαλιστή. Όλα τα στοιχεία, τόσο του ασφαλιστηρίου, όσο και των ασφαλιστικών όρων, αποτελούν τους όρους από τους οποίους διέπεται η ασφαλιστική σύμβαση. Στους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ως Νοσηλεία ορίζεται: **“Η συνεχόμενη παραμονή σε νοσοκομειακή κλίνη μετά από εισαγωγή για ιατρικό πρόβλημα, που δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί χωρίς εισαγωγή προς νοσηλεία και πληροί τους όρους του παρόντος για ιατρική αναγκαιότητα”**. (...) **“Νοσηλεία νοείται και η Βραχεία Ημερήσια Νοσηλεία, η οποία πραγματοποιείται σε μονάδες που λειτουργούν εντός του νοσοκομείου”**.
“Σε περίπτωση ημερήσιας νοσηλείας, η εταιρία σας παρέχει κάλυψη για:
Τα έξοδα που πραγματοποιούνται για Βραχεία – Ημερήσια Νοσηλεία σε μονάδες που λειτουργούν εντός του Νοσοκομείου. Ειδικότερα, καλύπτονται αποκλειστικά και ΜΟΝΟ έξοδα για: α) Τις παρακάτω Ιατρικές πράξεις και διαγνωστικές εξετάσεις που είναι ιατρικά αναγκαίο να γίνουν εντός το νοσοκομείου:
Ενδοσκοπήσεις πεπτικού, (...)
Σπινθηρογραφήματα, αγγειογραφίες, (...)
β) Χειρουργικές επεμβάσεις και ιατρικές πράξεις:

Χειρουργία για λήψη βιοψιών, χειρουργικές επεμβάσεις που δεν απαιτούν νοσηλεία, ανατάξεις τραυμάτων, μικροεπεμβάσεις για καθαρισμό (...), μικροεπεμβάσεις laser, (...).

γ) Αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών υγείας στα εξωτερικά ιατρεία νοσοκομείου.

δ) Χημειοθεραπείες και Ακτινοθεραπείες που γίνονται χωρίς νοσηλεία. (...)

Συνεπώς, από τον ανωτέρω εκτιθέμενο όρο, γίνεται σαφές ότι δεν προσδιορίζεται ελάχιστος χρόνος παραμονής σε κλίνη, για τον χαρακτηρισμό της περίπτωσης της Νοσηλείας. Αρκεί να έχουμε εισαγωγή του ασθενούς σε κλίνη, ενώ νοσηλεία νοείται και η βραχεία ημερήσια νοσηλεία. Κρίσιμος είναι, όπως προκύπτει από τους ανωτέρω όρους, ο τρόπος αντιμετώπισης του περιστατικού, το αν θα γίνει με εισαγωγή σε κλίνη ή όχι.

4. Προσκομίστηκε η από 19.05.2020 ιατρική βεβαίωση του θεράποντος ιατρού, στην οποία βεβαιώνεται ότι ο κ. (...) προσήλθε στα εξωτερικά ιατρεία του Νοσοκομείου. Ωστόσο, λόγω της κατάστασης της υγείας του αναφέρεται επί λέξει ότι **“παρέμεινε νοσηλευόμενος”** για αντιμετώπιση τυχόν επιπλοκών. Από δε την προσκομιζόμενη καρτέλα του ασθενούς προκύπτει σαφώς ότι έγινε νοσηλεία του κ. (...) σε κλίνη στην Παθολογική Κλινική του Νοσοκομείου και η νοσηλεία έχει τιμολογηθεί, όπως και οι ιατρικές επισκέψεις των ιατρών της Β' Λοιμωξιολογικής Παθολογικής Κλινικής. Προκύπτει, συνεπώς, αβίαστα η αντιμετώπιση του περιστατικού ως περιστατικού εσωτερικού ασθενούς.
5. Η εταιρία σημειωτέον αρνείται να αποζημιώσει τον ασφαλισμένο ακόμη και για τα έξοδα που πραγματοποιήθηκαν για εξετάσεις στα εξωτερικά ιατρεία του νοσοκομείου ΥΓΕΙΑ για την αντιμετώπιση του επείγοντος περιστατικού. Ακόμη και εάν γινόταν δεκτή η εκδοχή της ότι πρόκειται για περιστατικό βραχείας νοσηλείας, αναμφίβολα καλύπτεται η αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών στα εξωτερικά ιατρεία των νοσοκομείων. Παρά ταύτα, η καταγγελλόμενη δεν καλύπτει ούτε εν μέρει το περιστατικό.
6. Σύμφωνα με την αρχή της διαφάνειας, που διέπει το δίκαιο των Γ.Ο.Σ. (άρθρο 5 ΟΔΓ 93/13/ΕΟΚ), οι Γ.Ο.Σ. πρέπει να είναι διατυπωμένοι με τρόπο σαφή και κατανοητό, ώστε ο καταναλωτής να είναι σε θέση να διαγνώσει εκ των προτέρων κρίσιμα στοιχεία ή μεγέθη της σύμβασης, όπως τη διάρκειά της και τα μεγέθη που περιλαμβάνονται στη βασική σχέση παροχής και αντιπαροχής. Η εταιρία χαρακτηρίζει στην από 24.04.2020 απάντησή της τη νοσηλεία του κ. (...) βραχεία, λόγω του ότι αυτή δεν διήρκεσε, όπως ανέλυσε κατά τη συνάντηση της 27.09.2020 στα γραφεία της Αρχής, τον αναγκαίο κατά την εταιρία χρόνο παραμονής στο νοσοκομείο, ούτως ώστε να μπορεί να χαρακτηριστεί ως νοσηλεία. Με αυτόν τον τρόπο, διαταράσσεται η ισορροπία δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών σε βάρος του ασφαλισμένου, ο οποίος ασκεί τα εκ της συμβάσεως δικαιώματά του και ακολουθεί τις οδηγίες των θεραπόντων ιατρών για την αντιμετώπιση του περιστατικού υγείας του.

Εν προκειμένω, ο ασφαλισμένος προσήλθε στα εξωτερικά ιατρεία του νοσοκομείου γνωρίζοντας ότι παρέχεται σχετική κάλυψη εκ των όρων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του, ενώ εν συνεχεία βάσει των συστάσεων των ιατρών κρίθηκε απαραίτητη η εισαγωγή του σε κλίνη στο νοσοκομείο για την αντιμετώπιση του περιστατικού ως εσωτερικού ασθενούς.

Με την ως άνω θέση της εταιρίας στην ουσία εισάγεται εξαίρεση στις περιπτώσεις της νοσηλείας, που κατά τα λοιπά πληρούν τις προϋποθέσεις της **συνεχόμενης παραμονής σε νοσοκομειακή κλίνη μετά από εισαγωγή για ιατρικό πρόβλημα**, που δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί χωρίς εισαγωγή προς νοσηλεία και πληροί τους όρους του παρόντος για ιατρική αναγκαιότητα”. Η εταιρία τις θεωρεί ως μη ασφαλιστικά καλυπτόμενες λόγω μη συμπλήρωσης του απαιτούμενου κατά την κρίση της χρόνου ελάχιστης παραμονής στο νοσοκομείο, ο οποίο, ωστόσο, δεν προσδιορίζεται στους όρους της.

Αντίθετα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκτιμά ότι με τον ανωτέρω όρο του συμβολαίου περί νοσηλείας και βραχείας νοσηλείας εννοείται ότι πέραν της νοσηλείας, που είναι η αντιμετώπιση του περιστατικού ως εσωτερικού ασθενούς με κατάληψη κλίνης μετά από εισαγωγή στο νοσοκομείο, είναι ασφαλιστικά καλυπτομενα και άλλα περιστατικά, τα οποία απαριθμούνται στον

όρο του συμβολαίου, όπου ναι μεν δεν έχουμε κατάληψη κλίνης κατόπιν εισαγωγής, αντιμετωπίζονται, ωστόσο, εντός του νοσοκομείου σε λοιπές μονάδες αυτού, όπως είναι τα εξωτερικά ιατρεία. Σύμφωνα, λοιπόν, με τη γραμματική διατύπωση του όρου του υπ' αριθμ. (...) ασφαλιστηρίου συμβολαίου, στόχος είναι να διευρυνθεί η κάλυψη συμπεριλαμβάνοντας σε αυτήν και άλλες περιπτώσεις που δεν χρήζει ο ασφαλισμένος εισαγωγής και δεν αντιμετωπίζεται ως εσωτερικός ασθενής και όχι να εισαχθεί περιορισμός στις καλυπτόμενες περιπτώσεις της νοσηλείας.

Εν προκειμένω, από τα προσκομισθέντα έγγραφα, προκύπτει ότι στις 04.08.2019 έγινε εισαγωγή του κ. (...) σε κλίνη εντός της Παθολογικής Μονάδας του νοσοκομείου, όπου και παρέμεινε για όσο χρόνο κρίθηκε αναγκαίο από τους θεράποντες ιατρούς, αντιμετωπίστηκε ως εσωτερικός ασθενής και άρα έχουμε νοσηλεία του κατά τους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

Η εταιρία ως παρέχουσα ασφαλιστικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της επαγγελματικής της δραστηριότητας προκάλεσε με τη συμπεριφορά της βλάβη στον ασφαλισμένο καταναλωτή, αφού διατάραξε σημαντικά με την ως άνω συμπεριφορά της την ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια της αντίστοιχης υπηρεσίας, που θεμιτά αναμένει ο καταναλωτής κλονίζοντας την εμπιστοσύνη του με την παραβίαση της υποχρέωσης πρόνοιας και ασφάλειας που όφειλε να λάβει.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς,

I) Απευθύνει σύσταση προς την ασφαλιστική εταιρία με την επωνυμία “ΝΝ Ελληνική Ανώνυμη Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής” που εδρεύει στην Καλλιθέα Αττικής (Λ. Συγγρού 198), όπως νόμιμα εκπροσωπείται, να καταβάλει στον ασφαλισμένο καταναλωτή την ασφαλιστική αποζημίωση, ύψους 1.890,58 ευρώ.

II) Καλεί την εταιρία με την επωνυμία “ΝΝ Ελληνική Ανώνυμη Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής” να γνωστοποιήσει στην Αρχή εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η εταιρία με την επωνυμία “ΝΝ Ελληνική Ανώνυμη Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής” δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» δύναται να ενεργήσει σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α΄ 259/23.12.2004).

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης