



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Χειρίστρια: Ελένη Αθανασίου
Ειδική Επιστήμονας
Τηλ.: 210- 6460276, 210-6460458
Ηλεκτρον. Δ/ση: elathanasiou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 29 Σεπτεμβρίου 2009
Αρ. πρωτ.: ...

ΠΡΟΣ:

1. Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
2. Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ

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 την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από ... αναφοράς του κ. ... (αριθμ. πρωτ. εισερχ. .../...), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδελεχούς ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς και μετά την συνάντηση προς επίτευξη συμβιβασμού που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής, την ..., διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε, την ...2008 την αναφορά του κ. ..., στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ

Στην ως άνω έγγραφη αναφορά του, ο καταναλωτής καταγγέλλει την ασφαλιστική του εταιρία X για υπερβολική, καταχρηστική και αυθαίρετη μονομερή αύξηση των ασφαλιστρών κατά 30% για το χρονικό διάστημα από την 12^η Απριλίου 2008 έως την 12^η Απριλίου 2009 του υπ' αριθμ. ... ασφαλιστηρίου συμβολαίου του για βασικό πρόγραμμα υγείας που έχει συνάψει ο ίδιος ως συμβαλλόμενος με την εταιρία και με ασφαλισμένα μέλη τον ίδιο, τη σύζυγο και τον ανήλικο υιό του και ζητάει την ανάκληση της αύξησης αυτής.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/...2008 έγγραφό του, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διαβίβασε στην καταγγελλόμενη ασφαλιστική εταιρία την παραπάνω αναφορά και ζήτησε να εκθέσει τις απόψεις της.

Επί του ανωτέρω εγγράφου, η εταιρία απέστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχομένου Β/... απάντησή της, στην οποία επισυνάπτει τους Γενικούς Όρους Ασφάλισης που αφορούν στο συμβόλαιο του Ψ καταναλωτή και την από ... επιστολή που έστειλε στον πελάτη της, με την οποία τον ενημερώνει για τον τρόπο υπολογισμού της αναπροσαρμογής. Ειδικότερα, η εταιρία με την επιστολή αυτή επικαλείται απολογιστικά στοιχεία διαχείρισης του κινδύνου, τη χρήση στατιστικών και αναλογιστικών μεθόδων, καθώς και σειρά μεταβαλλόμενων παραγόντων, όπως το φύλο, η ηλικία, οι μεταβολές στις τιμές των φαρμάκων, στα έξοδα νοσηλείας, στις αμοιβές των ιατρών που συνυπολογίζονται για τον προσδιορισμό του ασφαλιστρου, ενώ επιπρόσθετα υποστηρίζει ότι τα ασφάλιστρα είναι ανεπαρκή για να καλύψουν τις συνολικές αποζημιώσεις που έχει κληθεί η εταιρία να καταβάλει τα τελευταία χρόνια. Κατόπιν, με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/... έγγραφο του «Συνηγόρου του Καταναλωτή», εκλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη για την επίτευξη συμβιβασμού στις ..., ημέρα ... και ώρα ... στα γραφεία της Αρχής.

Κατά την ανωτέρω ημερομηνία, η εταιρία νομίμως εκπροσωπούμενη κατέθεσε στην Αρχή το με α.π. εισερχομένου Β/... υπόμνημά της. Με το ανωτέρω υπόμνημα η εταιρία αναφέρεται στην υπ' αριθμ. ... Υπηρεσιακή της Εγκύκλιο, βάσει της οποίας αποφασίστηκε, μεταξύ άλλων, και η αναπροσαρμογή των ασφαλιστρών του προγράμματος υγείας ..., το οποίο έχει συνάψει και ο καταγγέλλων. Ειδικότερα, τα ασφαλιστρα που του ζητήθηκε να καταβάλει για το έτος 2008 ανέρχονται στο συνολικό ποσό των ... ευρώ, ενώ για το προηγούμενο έτος είχε καταβάλει το ποσό των ... ευρώ.

Εν συνεχεία, υπεγράφη το με αρ. πρωτ. Β/... πρακτικό συνάντησης για την επίτευξη συμβιβασμού, με το οποίο η καταγγελλόμενη εταιρία, νομίμως εκπροσωπούμενη από την κα ..., Τμηματάρχη στο Τμήμα Ανάλυσης Κινδύνου και Έκδοσης Ατομικών Ασφαλιστηρίων Συμβολαίων Ζωής και την κα ... , πληρεξούσια δικηγόρο, όπως προέκυψε από τα νομιμοποιητικά έγγραφα που προσκόμισαν, δεσμεύτηκε να επανεξετάσει την εν θέματι υπόθεση, αφού έρθει σε συνεννόηση με τον ασφαλισμένο της και να ενημερώσει εγγράφως εντός δέκα εργασίμων ημερών για την τελική της θέση την Ανεξάρτητη Αρχή.

Σε συνέχεια του ανωτέρω πρακτικού, ο Ψ καταγγέλλων μας απέστειλε το με α.π. εισερχομένου Β/... έγγραφό του, με το οποίο μας ενημέρωσε ότι η συνάντησή του με τον Τεχνικό Διευθυντή και τον Αναπληρωτή Διευθυντή Ζωής της εταιρίας απέβη άκαρπη. Ειδικότερα, αναφέρει ότι η συζήτηση αναλώθηκε στο να τον πείσουν για το ότι κατέχει ένα πολύ συμφέρον συμβόλαιο, χωρίς να διατυπώσουν κάποια πρόταση προς αυτόν, ενώ, όταν ο ίδιος τους πρότεινε να μειώσουν την αύξηση των ασφαλιστρών του έτους 2008 από 30% σε 10% και η ετήσια αύξηση των επόμενων τριών ετών μέχρι τη συμπλήρωση του 60^{ου} έτους της ηλικίας του να μην υπερβαίνει το 5%, δεν έλαβε θετική απάντηση. Με το με α.π. εισερχομένου Β/... έγγραφό της δε η καταγγελλόμενη εταιρία επίσης μας ενημέρωσε ότι δεν επετεύχθη συμβιβασμός μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Συγκεκριμένα, αναγράφει ότι ο Αναπληρωτής Διευθυντής της εταιρίας προέβη σε εναλλακτική πρόταση προς τον ασφαλισμένο, η οποία δεν έγινε δεκτή από αυτόν, χωρίς, όμως, να αναφέρει το περιεχόμενο της πρότασης αυτής.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Το άρθρο 2 του ν. 2251/1994 έχει ως αντικείμενο τους γενικούς όρους συναλλαγών (ΓΟΣ) με την ενδεικτική απαρίθμηση των καταχρηστικών γενικών όρων. Ως γενικοί όροι συναλλαγών ορίζονται οι συμβατικοί όροι **μονομερώς** προδιατυπωμένοι με προορισμό την ομοιόμορφη πολλαπλή χρήση, τους οποίους ο ένας συμβαλλόμενος επιβάλλει κατά την κατάρτιση της συμβάσεως στον άλλο χωρίς ατομική διαπραγμάτευση. Όπως αναφέρεται ρητά στο νόμο, άρθρο 2 παρ. 1, οι γενικοί όροι συναλλαγών είναι *οι όροι εκείνοι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις...*, χαρακτηριστικά των ΓΟΣ, υπό την έννοια του νόμου, αποτελούν:

1. Ο συμβατικός χαρακτήρας τους, πρόκειται δηλαδή για όρους που προορίζονται να καταστούν περιεχόμενο συμβατικής ρυθμίσεως.
2. Όροι μονομερώς εκ των προτέρων διατυπωμένοι από την επιχείρηση πριν από τη σύναψη της συμβάσεως και δεν αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης κατά τη σύναψη.
3. Προδιατυπωμένοι όροι που προορίζονται να αποτελέσουν τυπικό και ομοιόμορφο περιεχόμενο μελλοντικών συμβάσεων. Πρέπει, δηλαδή να υπάρχει πρόθεση πολλαπλής χρησιμοποίησής τους, ώστε να αποκλείεται ο προσανατολισμός της διατυπώσεώς τους σε συγκεκριμένο καταναλωτή. Ο χαρακτήρας των ΓΟΣ έχει ως συνέπεια, στο βαθμό που τροποποιούν το υφιστάμενο ενδοτικό δίκαιο να μεταθέτουν στον καταναλωτή συμβατικούς κινδύνους και βάρη, που κανονικά, βάσει του ενδοτικού δικαίου, θα έπρεπε να φέρει ο προμηθευτής, αλλά και εκεί, όπου δεν υπάρχει ενδοτικό δίκαιο, συμβατικοί κίνδυνοι κατανέμονται μέσω των ΓΟΣ κατά κανόνα, έτσι ώστε να ευνοούνται μονομερώς τα συμφέροντα του προμηθευτή και να παραμελούνται τα δικαιολογημένα συμφέροντα του καταναλωτή¹.

Με την παρ. 6 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994 εισάγεται μία γενική ρήτρα περί απαγόρευσης των καταχρηστικών ΓΟΣ. Ειδικότερα, ορίζεται ότι οι γενικοί όροι των συναλλαγών, ήτοι όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις, όπως είναι και η ασφάλιση ασθενείας, απαγορεύονται και είναι άκυροι, αν έχουν ως αποτέλεσμα τη **σημαντική** διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και

¹ ΠΠρΑθ 3229/1996, ΑΡΜ 1997, σελ. 551.

υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών σε βάρος του καταναλωτή, όπως είναι ο ασφαλισμένος. Ο νομοθετικός αυτός ορισμός αποτελεί νομοθετική εξειδίκευση του γενικότερου κανόνα της διάταξης του άρθρου 281 ΑΚ περί απαγόρευσης της καταχρηστικής άσκησης δικαιώματος ή θεσμού, εδώ του θεσμού της συμβατικής ελευθερίας. Για την κρίση της ακυρότητας ή μη ως καταχρηστικών των όρων λαμβάνεται υπόψη κατά κύριο λόγο το συμφέρον του καταναλωτή με συνεκτίμηση όμως της φύσης των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σχετική σύμβαση καθώς και του σκοπού αυτής, πάντοτε δε στο πλαίσιο επιτεύξεως σχετικής ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών. Ως μέτρο δε ελέγχου της διατάραξης της ισορροπίας αυτής χρησιμεύει κάθε φορά το ενδοτικό δίκαιο που ισχύει για τη συγκεκριμένη σύμβαση. Τα συμφέροντα, η διατάραξη της ισορροπίας των οποίων σε βάρος του καταναλωτή μπορεί να χαρακτηρίσει ένα γενικό όρο άκυρο ως καταχρηστικό, πρέπει να είναι ουσιώδη, η δε διατάραξη αυτής πρέπει να είναι σημαντική σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστεως. Προς τούτο λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα των συμβαλλομένων στη συγκεκριμένη σύμβαση μερών και εξετάζεται ποιο είναι το συμφέρον του προμηθευτή προς διατήρηση του συγκεκριμένου όρου που ελέγχεται και ποιο εκείνο του καταναλωτή προς κατάργησή του².

Κατά δε την παρ. 7 του ιδίου άρθρου, καθιερώνεται ένας κατάλογος συγκεκριμένων ΓΟΣ που θεωρούνται ex lege ως καταχρηστικοί και επομένως άκυροι, χωρίς να χρειάζεται ως προς αυτούς και η συνδρομή των προϋποθέσεων της γενικής ρήτρας της παρ. 6 του άρθρου 2, μεταξύ των οποίων είναι και οι ακόλουθοι:

-Όροι που επιφυλάσσουν στον προμηθευτή (όπως η ασφαλιστική εταιρία) το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο, ο οποίος να αναφέρεται στη σύμβαση και

-Όροι που χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή.

Με τη διατύπωση της καταχρηστικότητας και της εντεύθεν ακυρότητας του συγκεκριμένου ΓΟΣ, δημιουργείται κενό, η πλήρωση του οποίου θα γίνει είτε μέσω εφαρμογής κανόνων ενδοτικού δικαίου, στις περιπτώσεις που η καρτάχρηση

² ΑΠ 1030/2001, ΔΕΕ 2001, σελ. 1125.

συνίσταται σε προσβολή της «καθοδηγητικής λειτουργίας» του ενδοτικού δικαίου (οπότε το κενό καλύπτεται με την εφαρμογή των ενδοτικών κανόνων), είτε μέσω συμπληρωματικής ερμηνείας της συμβάσεως, στις περιπτώσεις που η καταχρηστικότητα του γενικού όρου έγκειται στον περιορισμό θεμελιωδών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που οδηγεί σε διακινδύνευση του τυπικού σκοπού της συμβάσεως³.

Εξάλλου, το δίκαιο των Γ.Ο.Σ. διαπνέεται από την αρχή της διαφάνειας, η οποία αποτελεί θεμελιωτική αρχή της προστασίας του καταναλωτή. Έχει δύο εκφάνσεις, τη σαφήνεια και το κατανοητό των όρων. Δηλαδή, οι Γ.Ο.Σ. πρέπει, σύμφωνα με την αρχή της διαφάνειας, να παρουσιάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών κατά τρόπο ορισμένο, ορθό και σαφή⁴. Η σαφήνεια αφορά τις νομικές συνέπειες μιας ρήτρας στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις του καταναλωτή. Ιδιαίτερα δε οι δυσμενείς οικονομικές συνέπειες και επιβαρύνσεις θα πρέπει να είναι ευκρινείς. Αδιαφανείς ρήτρες που αποκρύπτουν την πραγματική, νομική και οικονομική κατάσταση δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής είτε να απόσχει από ορισμένες ενέργειες (άσκηση των δικαιωμάτων του), είτε να υποκύψει σε δικαιώματα ή αξιώσεις, που κατά το φαινόμενο έχει ο προμηθευτής⁵.

Ρήτρες με τις οποίες επιτρέπεται η μονομερής (από τον προμηθευτή) αναπροσαρμογή της αντιπαροχής του καταναλωτή κατά τη διάρκεια μιας συμβατικής σχέσης είναι άκυρες, εφόσον δεν περιγράφουν με σαφήνεια τις προϋποθέσεις της αναπροσαρμογής, καθώς και τους παράγοντες βάσει των οποίων θα αναπροσαρμοσθεί η αντιπαροχή, ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να προβλέψει τον κίνδυνο που αναλαμβάνει.

Η απαιτούμενη στο δίκαιο των ΓΟΣ διαφάνεια της ρήτρας αναπροσαρμογής συμπληρώνει τη ρύθμιση της ΑΚ 372: δεν αρκεί να υπάρχουν τα κριτήρια βάσει των οποίων μονομερώς και ελεύθερα μπορεί να αναπροσαρμοσθεί η παροχή, αλλά πρέπει

³ ΜΠρΑθ 2772/2002, ΕΕΜΠΔ 2002, σελ. 805.

⁴ ΑΠ 1495/2006, ΔΕΕ 2006, σελ. 1307.

⁵ ΕιρΘεσσαλ 1797/2007, ΑΡΜ 2007, σελ. 741.

τα κριτήρια αυτά να περιγράφονται **ρητά στη σύμβαση**, να καθίστανται δηλαδή δεσμευτικό συμβατικό περιεχόμενο.

Η τροποποίηση της σύμβασης προϋποθέτει συμφωνία των μερών και δεν μπορεί να είναι δυνατή κατά τη βούληση μόνο του ασφαλιστή ή μόνο του αντισυμβαλλομένου.

Η Οδηγία 93/13 ΕΟΚ περιέχει στον ειδικό ενδεικτικό κατάλογο καταχρηστικών ρητρών τρεις σχετικές διατάξεις:

1. Τη διάταξη της παρ. 1ι', σύμφωνα με την οποία είναι άκυρη η ρήτρα η οποία παρέχει στον προμηθευτή το δικαίωμα να τροποποιεί μονομερώς τους όρους της σύμβασης χωρίς σοβαρό λόγο, ο οποίος να προβλέπεται στη σύμβαση.
2. Τη διάταξη της παρ. 1κ', κατά την οποία είναι άκυρη η ρήτρα που επιτρέπει στον προμηθευτή να τροποποιεί μονομερώς και χωρίς σοβαρό λόγο την παροχή του.
3. Τη διάταξη της παρ. 1λ', σύμφωνα με την οποία είναι άκυρη η ρήτρα που επιτρέπει στον προμηθευτή να αυξάνει τις τιμές, χωρίς αντίστοιχο δικαίωμα του καταναλωτή να λύσει τη σύμβαση, αν η οριζόμενη τιμή είναι πολύ υψηλή σε σχέση με αυτή που συμφωνήθηκε.

Ο ν. 2251/1994 συμπεριέλαβε τις ως άνω διατάξεις της Οδηγίας στον ενδεικτικό κατάλογο καταχρηστικών ρητρών (άρθρο 2 παρ. 7 ε', ια', ιη', αντίστοιχα).

Εξ όλων των ανωτέρω προκύπτει ότι οι καταχρηστικοί όροι παραβιάζουν την αρχή της διαφάνειας, τις αρχές της καλής πίστης και τη διάταξη του άρθρου 2 παρ. 6 και 7 εδ. ε' και ια' του ν. 2251/1994, καθώς η σχετική πρόβλεψη είχε γίνει εκ των προτέρων, δεν αποτέλεσε αντικείμενο διαπραγμάτευσης, ισχύει για μελλοντικές συμβάσεις, με αποτέλεσμα να διαταράσσεται η ισορροπία των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων εις βάρος των καταναλωτών, οι οποίοι χρεώνονται αχρεωστήτως και για μη νόμιμη αιτία⁶.

Ο ασφαλισμένος υπάγεται και στην προστατευτική εμβέλεια των διατάξεων για την προστασία του καταναλωτή ως αποδέκτη υπηρεσιών κατ' άρθρο 8 του ν. 2251/1994. Κατά την παρ. 1 του ανωτέρω άρθρου, *«Ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια, με πράξη ή παράλειψή του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή. Ως παρέχων υπηρεσίες*

⁶ ΕιρΑθ 269/2008, ΑΡΜ 2008, σελ. 1209.

νοείται όποιος, στο πλαίσιο της άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας, παρέχει υπηρεσία, κατά τρόπο ανεξάρτητο».

Σύμφωνα δε με την παρ. 4 του ίδιου άρθρου, «Ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος απόδειξης για την έλλειψη παρανομίας και υπαιτιότητάς του. Για την έλλειψη υπαιτιότητας λαμβάνονται υπόψη η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών...».

Υποχρεώσεις η μη τήρηση των οποίων αποτελεί παράνομη και υπαίτια μη τήρηση της ευλόγως προσδοκώμενης ασφάλειας είναι όχι μόνο εκείνες που προβλέπει η ασφαλιστική νομοθεσία, αλλά και εκείνες που προβλέπουν οι γενικές διατάξεις των άρθρων 281 και 288 ΑΚ που απορρέουν από τη γενικότερη υποχρέωση πρόνοιας και ασφάλειας των συμφερόντων ιδίως εκείνων που τελούν σε γνωσιολογικό και οργανωτικό έλλειμμα σε σχέση με το εξειδικευμένο επάγγελμα του παρέχοντος υπηρεσίες. Στο πλαίσιο αυτό ο παρέχων ασφαλιστικές υπηρεσίες υπέχει υποχρέωση, μεταξύ άλλων, παροχής πληροφοριών πριν την κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης και καθ' όλη τη διάρκειά της, έτσι ώστε ο ασφαλισμένος να αποκτά **σαφή γνώση του αντικειμένου της ασφάλισης**, καθώς και επεξήγησης των όρων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου⁷.

ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Στην εν θέματι περίπτωση, ο Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ είναι ασφαλισμένος στην Χ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΙΑ, δυνάμει του υπ' αριθμ. ... ασφαλιστηρίου συμβολαίου υγείας, από την ... 2000.

Σύμφωνα με την παρ. ... του υπ' αριθμό ... άρθρου του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, υπό τον τίτλο «Ισχύς Διάρκεια και Καταγγελία της Σύμβασης», «*Η παρούσα σύμβαση... μπορεί να ανανεώνεται κάθε χρόνο υπό τους εκάστοτε ισχύοντες Όρους του Συμβολαίου και καλύψεις του Προγράμματος που έχει επιλέξει ο συμβαλλόμενος με αυτό το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο και με τα αντίστοιχα ασφάλιστρα που εκάστοτε θα ισχύουν, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις και συμφωνούν τα Συμβαλλόμενα μέρη*».

⁷ Ι. Καράκωστας, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, εκδ. 2008, σελ. 315.

Στην παρ. β δε του ιδίου ως άνω άρθρου ορίζεται ότι «*Η Εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόζει, οποιαδήποτε Ημερομηνία Ανανέωσης του Συμβολαίου, τους Όρους του Συμβολαίου, τις Καλύψεις του Προγράμματος που έχει επιλέξει ο Συμβαλλόμενος με αυτό το Ασφαλιστήριο και να αναπροσαρμόζει τα ασφάλιστρα, υπό την προϋπόθεση ότι η Εταιρία θα εφαρμόζει τα κοινώς αποδεκτά και τους δημοσιευμένους Όρους Συμβολαίου, Καλύψεις και Ασφάλιστρα, σε όλους του Συμβαλλομένους επί ίσοις όροις*».

Κατά την παρ. ... του άρθρου ... υπό τον τίτλο «Τροποποίηση του Περιεχομένου της Σύμβασης», «*Η Εταιρία διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης των όρων, καλύψεων και ασφαλίσεων του συμβολαίου σε οποιαδήποτε ημερομηνία ανανέωσής του, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου... παρ. α*».

Τέλος, κατά την παρ... του ιδίου ως άνω άρθρου «*Η τροποποίηση των όρων του παρόντος γίνεται εγγράφως, ...*».

Από τους ανωτέρω όρους, οι οποίοι είναι **αντιφατικοί μεταξύ τους**, χωρίς κάποιος από αυτούς να αποτελεί γενικότερο ή ειδικότερο άλλου, αφού όλοι αποτελούν τμήμα των Γενικών Όρων Ασφάλισης του συμβολαίου, συνάγεται ότι υπάρχει ασάφεια ως προς τον τρόπο και τις προϋποθέσεις αναπροσαρμογής των ασφαλίσεων.

Ειδικότερα, ενώ από το άρθρο ... που περιγράφει τις προϋποθέσεις τροποποίησης του περιεχομένου της Σύμβασης, ορίζεται ότι *η εταιρία διατηρεί το δικαίωμα τροποποίησης ... και ασφαλίσεων... σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου ... παρ....*, ήτοι *...εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις και συμφωνούν τα Συμβαλλόμενα μέρη* (βλ. παρ. ... άρθρου ...), με την παρ. ... του άρθρου ... επιφυλάσσεται στην εταιρία δικαίωμα αναπροσαρμογής, σε οποιαδήποτε ημερομηνία ανανέωσης του συμβολαίου, μεταξύ άλλων και των ασφαλίσεων.

Σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 4 του άρθρου 2 του ν. 2251/1994, «*Κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας καταναλωτών. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή*».

Επομένως, για να είναι ισχυρή η αναπροσαρμογή, πρέπει να υπάρχει **συμφωνία** των συμβαλλομένων μερών, που δεν συντρέχει εν προκειμένω. Αντίθετα, αυτή επεβλήθη μονομερώς από την εταιρία.

Αλλά, ακόμη και αν επιλεγθεί η δυσμενέστερη για τον καταναλωτή εκδοχή, αυτή του δικαιώματος της εταιρίας για αύξηση των ασφαλιστρών σε **οποιαδήποτε ημερομηνία ανανέωσης της σύμβασης**, σύμφωνα με την παρ. ... του άρθρου ... του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, ο σχετικός όρος πρέπει να ελεγχθεί ως προς το κύρος του περιεχομένου του.

Στην ασφαλιστική σύμβαση που είναι ενοχική σύμβαση και την οποία καταρτίζει ο καταναλωτής αποβλέποντας στην ισόβιο ασφάλισή του, το ασφάλιστρο, ως κύρια υποχρέωση του αντισυμβαλλομένου του ασφαλιστή και βασικός όρος της συμβάσεως, πρέπει να είναι ακριβώς προσδιορισμένο κατά την κατάρτιση της συμβάσεως. Δεν αποκλείεται ο ασφαλιστής να επιφυλάξει στον εαυτό του την αναπροσαρμογή του ασφαλίσιματος στο μέλλον, αλλά αυτό μπορεί να γίνεται μόνο **εφόσον στην αρχική σύμβαση προσδιορίζονται τα κριτήρια με βάση τα οποία θα γίνεται η αναπροσαρμογή**⁸.

Στην προκειμένη περίπτωση ο σχετικός όρος, που φέρει τον χαρακτήρα γενικού όρου των συναλλαγών και που συνάπτει η ασφαλιστική εταιρία, παρέχοντας ασφαλιστική κάλυψη κατά του κινδύνου των αναφερομένων στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο ασθενειών, είναι καταχρηστικός, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 7 εδ. ε' του ν. 2251/1994, γιατί αφήνει χωρίς σπουδαίο λόγο τη μελλοντική αναπροσαρμογή του ασφαλίστρου στην απόλυτη μονομερή κρίση της ασφαλιστικής εταιρίας, χωρίς η αύξηση των ασφαλιστρών να προσδιορίζεται με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον ασφαλιζόμενο, ενώ δεν προσδιορίζεται ούτε ποσοστό αύξησης αυτών, με συνέπεια το **τίμημα** στην ασφαλιστική σύμβαση να είναι **αόριστο** χωρίς να υφίσταται προς τούτο σπουδαίος λόγος. Η αοριστία της αντιπαροχής του ασφαλισμένου στην εν λόγω σύμβαση ασφαλίσεως, δηλαδή ενός βασικού στοιχείου της όλης συμβάσεως, έχει σαν αποτέλεσμα να διαταράσσεται υπέρμετρα η ισορροπία των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του ασφαλισμένου, κ. ...

⁸ ΕιρΑθ 4403/2002, ΕΕΜΠΔ 2003, σελ. 857.

Ο ασφαλιστικός κίνδυνος, ανάλογα με τις περιστάσεις, μπορεί κατά τη διάρκεια της σύμβασης να είναι σταθερός ή μεταβλητός, όταν οι πιθανότητες της επέλευσής του αυξάνουν ή ελαττώνονται. Στην ασφάλιση ασθενειών ο κίνδυνος είναι μεταβλητός. Η διάκριση μεταξύ σταθερού και μεταβλητού κινδύνου έχει σημασία για τον καθορισμό του ασφαλιστρού. Όταν ο κίνδυνος είναι σταθερός το ποσό του ασφαλιστρού είναι ομοιόμορφο σε όλη τη διάρκεια της ασφάλισης. Όταν ο κίνδυνος είναι μεταβλητός, το ποσό του ασφαλιστρού θα πρέπει να υπόκειται σε μεταβολές ανάλογα με τις πιθανότητες πραγματοποίησής του. Από την άλλη, όμως, το ασφαλιστρο αποτελεί ουσιώδες στοιχείο της σύμβασης⁹.

Πρέπει να αναφέρονται κατά τρόπο ορισμένο, όσο είναι δυνατόν, οι **προϋποθέσεις** και το **πλαίσιο** της αναπροσαρμογής, προκειμένου να παρέχεται στον καταναλωτή επαρκής γνώση¹⁰.

Όταν πρόκειται για γενικό όρο που αφορά την επιφύλαξη στον ασφαλιστή του δικαιώματος να προβαίνει μονομερώς αυτός διαρκούσης της ισχύος της σύμβασης σε αύξηση των ασφαλιστρών που συνιστά τη βασική υποχρέωση του ασφαλισμένου πρέπει να διατυπώνεται στο ασφαλιστήριο κατά τρόπο διαφανή υπό την έννοια ότι ο ασφαλισμένος ήδη κατά τη σύναψη της συμβάσεως πρέπει να δύναται να αντιληφθεί το μέτρο της αυξήσεως και στην περίπτωση μίας αυξήσεως να μπορεί να εκτιμήσει το σύμφωνο αυτής προς την σχετική ρήτρα που την προβλέπει.

Επομένως, ο συγκεκριμένος όρος του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του Ψ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΝΤΑ, που επιτρέπει στον ασφαλιστή να προβεί μονομερώς σε μεταβολή των ασφαλιστρών σε οποιαδήποτε ημερομηνία ανανέωσης της συμβάσεως ασφαλίσεως, είναι καταχρηστικός, αφού δεν περιλαμβάνει σαφή, διαφανή και εύλογα για τον καταναλωτή κριτήρια που να προσδιορίζονται κατά τρόπο αντικειμενικό και συγκεκριμένο και τα οποία να έχουν καταστεί συμβατικό δεσμευτικό περιεχόμενο, σύμφωνα με τα οποία η εταιρία δικαιούται να προβαίνει σε αναπροσαρμογή των ασφαλιστρών. Η εταιρία αρκείται στην αόριστη και αυθαίρετη διατύπωση ότι θα εφαρμόζει *τα κοινώς αποδεκτά κ.λπ.* Εύλογα τίθεται το ερώτημα πώς η αόριστη έννοια του «τα κοινώς αποδεκτά» μπορεί να αποτελέσει μέτρο προσδιορισμού και υπολογισμού για τον καταναλωτή της αντιπαροχής που καλείται να καταβάλει, όταν πρόκειται για έννοια ξένη προς αυτόν που δεν φέρει στοιχεία αντικειμενικότητας και

⁹ Ι. Ρόκας, Σχόλια επί της ΠΠρΑθ 3229/1996, ΝοΒ 1998, σελ. 798.

¹⁰ ΕφΑθ 1407/2002, ΔΕΕ 2002, σελ. 1136.

με την οποία δεν γίνεται καν κατανοητό αυτό που εννοείται και από ποιόν είναι «κοινώς αποδεκτά».

Σε αυτήν την περίπτωση, ο καταναλωτής παραδίδεται στην κρίση του προμηθευτή για την ορθότητα και αναγκαιότητα της αναπροσαρμογής, χωρίς να μπορεί να προβλέψει **κάτω από ποιες προϋποθέσεις και σε ποια έκταση** (σε τι ποσοστό προς τα επάνω) θα υποστεί πρόσθετες επιβαρύνσεις και να ελέγξει, αν πράγματι συντρέχουν αυτές¹¹.

Στο εν λόγω ασφαλιστήριο συμβόλαιο δεν περιλαμβάνεται ένας αντικειμενικός και εκ των προτέρων γνωστός τρόπος αναπροσαρμογής των ασφαλιστρών, ενώ δεν οριοθετείται καν προς τα επάνω το ύψος του ποσοστού αύξησης.

Τα ανωτέρω έχουν σαν συνέπεια να διαταράσσεται υπέρμετρα η ισορροπία των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή, καθώς μένει αόριστο ένα βασικό στοιχείο της συμβάσεως.

Επιπρόσθετα, δεν προέκυψε ότι η ασφαλιστρια εταιρία ενημέρωσε εγγράφως προηγουμένως τον κ. ...για την αύξηση των ασφαλιστρών, αλλά αντίθετα προέβη στην ενέργεια αυτή υπολογίζοντας την αύξηση στην ειδοποίηση πληρωμής των ασφαλιστρών, παραβαίνοντας τη διάταξη του άρθρου ... παρ. ... του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, σύμφωνα με την οποία **η τροποποίηση των όρων του συμβολαίου γίνεται εγγράφως**, αλλά και τη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 3 περίπτωση Ε' του ν.δ. 400/1970. Σύμφωνα με την ανωτέρω διάταξη, **«Κατά τη διάρκεια της σύμβασης η ασφαλιστική επιχείρηση υποχρεούται να γνωστοποιήσει στον αντισυμβαλλόμενο κάθε μεταβολή στην επωνυμία, στη νομική της μορφή, Ειδικά για την ασφαλιστική υποχρέωση, η ασφαλιστική επιχείρηση γνωστοποιεί στον αντισυμβαλλόμενο **κάθε μεταβολή των στοιχείων in έως xii που αναφέρονται στην περίπτωση Δ' της παρούσας παραγράφου (μεταξύ των οποίων είναι και οι λεπτομέρειες και ο χρόνος καταβολής των ασφαλιστρών τόσο για την κύρια ασφάλιση όσο και για τις συμπληρωματικές καλύψεις)**, καθώς και...».**

Η αυθαίρετη αύξηση των ασφαλιστρών και η χρέωση του καταναλωτή με αυτά έχει σαν αποτέλεσμα τη διάψευση των τυπικών και δικαιολογημένων προσδοκιών του

¹¹ ΑΠ 1030/2001, ΔΕΕ 2001, σελ.1125.

πελάτη ως προς την εξέλιξη της συναλλακτικής του σχέσης¹² και τη διασάλευση της δικαιολογημένα προσδοκώμενης ασφάλειας των συναλλαγών και την έκθεση σε κίνδυνο των οικονομικών συμφερόντων του, αφού με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται ο κίνδυνος χρεώσεων του με αυθαίρετα προσδιοριζόμενα ασφάλιστρα, τα οποία επιβάλλει η ασφαλιστική εταιρία¹³.

Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Διαπιστώνει ότι η αύξηση των ασφαλίσεων που επιβλήθηκε από την Χ καταγγελλόμενη ασφαλιστική εταιρία στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο του καταναλωτή είναι παράνομη και καταχρηστική.

II) Αναγνωρίζει ότι η εταιρία κάνει χρήση καταχρηστικού όρου, από την ακυρότητα του οποίου δημιουργείται κενό στη σύμβαση.

III) Απευθύνει σύσταση προς την καταγγελλόμενη ασφαλιστική εταιρία:

α) να μην προβαίνει στο μέλλον κατά τρόπο μονομερή, παράνομο και καταχρηστικό σε αύξηση των ετήσιων ασφαλίσεων στο εν θέματι συμβόλαιο.

β) να συμμορφωθεί με το περιεχόμενο της παρούσας και να άρει την προσβολή συνεπεία της παράνομης επιβολής αύξησης των ασφαλίσεων στο συμβόλαιο του καταναλωτή επιστρέφοντας του το ποσό της αυξήσεως του ασφαλίστρου που εισπράχθηκε από την εφαρμογή καταχρηστικού ΓΟΣ.

γ) να φροντίσει για την πλήρωση του δημιουργούμενου κενού, είτε με **κοινή συμφωνία των μερών**, είτε με την έκδοση διαπλαστικής δικαστικής απόφασης που θα προσδιορίσει την παροχή.

¹² ΕιρΑθ 1642/2008 (Α' Δημοσίευση ΝΟΜΟΣ).

¹³ ΠΠΑ 936/2008

IV) Καλεί τα εμπλεκόμενα μέρη να του γνωστοποιήσουν εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της παρούσας, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

V) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε η παρούσα σύσταση πρέπει να δημοσιοποιηθεί.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

Εσωτερική Διανομή:

Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου του Καταναλωτή
Δρ. Β. Μπώλου