



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Αθήνα, 09 Δεκεμβρίου 2010
Αρ. πρωτ.: 2853Εισηγήτρια:
Θεοδώρα Παπαδημητρίου
Ειδική Επιστήμονας-Νομικός

ΣΥΣΤΑΣΗ

(Άρθρο 3 §§1&2 Ν.3297/2004)

ΘΕΜΑ: «Καθυστερήσεις από ασφαλιστικές εταιρίες στην καταβολή σχηματισθεισών αξιών εξαγοράς (ασφαλίματος) και τυχόν μερισμάτων ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής στους δικαιούχους κατά τη συμβατικά καθορισμένη ημερομηνία λήξης των ασφαλιστικών συμβάσεων (κατ'αντιδιαστολή με τις περιπτώσεις αιτήσεων πρόωρης εξαγοράς)».

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, στα πλαίσια των θεσμοθετημένων αρμοδιοτήτων της (άρθρο 3 §§1&2 Ν. 3297/2004 ΦΕΚ 259Α/23.12.2004) μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.

ΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΥΠΟΨΗ ΟΤΙ:

1) Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει δεχτεί και εξακολουθεί να είναι αποδέκτης σημαντικού αριθμού προφορικών καταγγελιών στο τηλεφωνικό κέντρο της Αρχής περί παρατηρούμενων καθυστερήσεων εκ μέρους διαφόρων ασφαλιστικών εταιριών στην καταβολή σχηματισθεισών αξιών εξαγοράς (ασφαλίματος) και τυχόν μερισμάτων ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής στους δικαιούχους *κατά τη συμβατικά καθορισμένη ημερομηνία λήξης των ασφαλιστικών συμβάσεων* (κατ'αντιδιαστολή με τις περιπτώσεις αιτήσεων πρόωρης εξαγοράς).

2) Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της η Αρχή με επιστολές της απευθυνόμενες σε ασφαλιστικές εταιρίες ζωής που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα ζήτησε να ενημερωθεί εγγράφως για: α) την ακολουθούμενη από την κάθε εταιρία πρακτική σε σχέση με τον ακριβή χρόνο καταβολής του ασφαλίματος, που αντιστοιχεί στο προϊόν εξαγοράς, που έχει σχηματισθεί κατά την συμβατικά καθορισμένη ημερομηνία λήξης ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής (μη συμπεριλαμβανόμενης της περίπτωσης της πρόωρης εξαγοράς), β) τους λόγους των ενδεχόμενων καθυστερήσεων, εφόσον συντρέχουν, γ) εάν, σε περίπτωση υπαίτιας μη εκπλήρωσης

της παροχής εκ μέρους της εταιρίας κατά τη συμφωνηθείσα ημερομηνία λήξης της ασφαλιστικής σύμβασης (καθυστέρηση καταβολής οφειλομένου ασφαλίσιματος), προτείνεται στον δικαιούχο η καταβολή αναλογούντων τόκων υπερημερίας για το αντίστοιχο διανυθέν χρονικό διάστημα, δ) την τυχόν ακολουθούμενη από την εταιρία πρακτική ενημέρωσης των δικαιούχων σε σχέση με τις προϋποθέσεις εκπλήρωσης της εν θέματι παροχής.

3) Από τις έγγραφες τοποθετήσεις των εταιριών, που ανταποκρίθηκαν στο ως άνω αίτημα παροχής διευκρινίσεων (δεδομένου ότι ορισμένες δεν έχουν έως σήμερα απαντήσει) προκύπτουν αποκλίσεις μεταξύ των εταιριών ως προς την εφαρμοζόμενη από την καθεμία πρακτική ενημέρωσης των δικαιούχων για την έγκαιρη (πριν την επέλευση της συμβατικής λήξης) συγκέντρωση και υποβολή των απαραίτητων δικαιολογητικών και νομιμοποιητικών στοιχείων, προκειμένου να αποδοθεί προσηκόντως το οφειλόμενο ασφάλισμα και να μην επιμηκύνεται παρελκυστικά ο χρόνος καταβολής του, διαφοροποιήσεις ως προς τα έγγραφα και δικαιολογητικά που απαιτεί κάθε εταιρία (πέραν βεβαίως των όσων ρητά προβλέπονται από την υπ' αριθμ. 154/5^Α/31.08.2009 απόφαση του Δ.Σ. της ΕΠ.Ε.Ι.Α. και τις διατάξεις του Ν. 3691/2008 περί «πρόληψης και παρεμπόδισης διενέργειας συναλλαγών που συνδέονται με νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες» για την πιστοποίηση της ταυτότητας του δικαιούχου), παρερμηνείες ως προς την ορθή εφαρμογή των κείμενων διατάξεων και των συμβατικών συμφωνιών σχετικά με τον ακριβή χρόνο εκπλήρωσης της παροχής και περιπτώσεις πιθανολογούμενης άσκησης αθέμιτων και συγκεκριμένα επιθετικών εμπορικών πρακτικών, που ενδεχομένως εμπíπτουν στις διατάξεις των άρθρων 9ζ και 9^η του Ν.2251/1994, όπως ισχύει (όταν π.χ. ορισμένες εταιρίες, ενώ πρόκειται για την ασφαλιστική περίπτωση καταβολής ασφαλίσιματος λόγω συμβατικής λήξεως ισχύος της ασφαλιστικής σύμβασης, άρα πρόκειται για πλήρωση συμβατικής υποχρέωσης, απαιτούν, μεταξύ άλλων, ως δικαιολογητικό την προηγούμενη υποβολή ενυπόγραφης αίτησης του ασφαλισμένου για την καταβολή του οφειλόμενου ασφαλίσιματος ή την υποβολή πρωτότυπης ενυπόγραφης αίτησης εξαγοράς).

4) Λόγω της φύσεως του επίμαχου ζητήματος, που άπτεται της ιδιαίτερης σχέσης εμπιστοσύνης και καλής πίστης, που θα πρέπει να χαρακτηρίζει την παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσεως (κατά μείζονα λόγο όταν τα ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής που λήγει η διάρκειά τους έχουν και επενδυτικό χαρακτήρα), δεν τίγεται μόνο μεγάλος αριθμός ασφαλισμένων-καταναλωτών λόγω της διατάραξης της βεβαιότητας και της ασφάλειας των συναλλαγών, αλλά επιπροσθέτως από τις προβληματικές επιχειρηματικές συμπεριφορές ορισμένων εκπροσώπων του κλάδου των ασφαλιστικών εταιριών, κλονίζεται η ίδια η αξιοπιστία και εύρυθμη λειτουργία ολόκληρης της ασφαλιστικής αγοράς και δημιουργούνται συνθήκες επαχθείς για εκείνες από τις εταιρίες που λειτουργούν εντός των πλαισίων της νομιμότητας, της διαφάνειας των συναλλαγών, της συνέπειας ως προς συμβατικές και εκ του νόμου ανειλημμένες υποχρεώσεις τους και των συναλλακτικών ηθών του συγκεκριμένου κλάδου υπηρεσιών.

ΚΑΤΟΠΙΝ ΤΩΝ ΑΝΩΤΕΡΩ ΕΠΙΣΗΜΑΙΝΟΝΤΑΙ ΤΑ ΕΞΗΣ:

1) Σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 7 §7 του Ν. 2496/1997, όπως αυτός τροποποιήθηκε από το Ν. 3377/2005:

«7. Αν επέλθει η ασφαλιστική περίπτωση, ο ασφαλιστής υποχρεούται να καταβάλει το ασφάλισμα χωρίς υπαίτια καθυστέρηση. Αν για τη διάγνωση της έκτασης του ασφαλίσιματος απαιτείται μεγάλο χρονικό διάστημα, ο ασφαλιστής υποχρεούται, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, σε καταβολή του ποσού για το οποίο δεν υπάρχει αμφισβήτηση.

Ως ασφαλιστική περίπτωση θεωρείται και η εξαγορά των ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής, που έχουν και επενδυτικό χαρακτήρα και τα οποία σχηματίζουν αξίες εξαγοράς, κατά την έννοια των διατάξεων του παρόντος νόμου. Στην περίπτωση αυτή, ο ασφαλιστής οφείλει να καταβάλει το ποσό των αξιών εξαγοράς και το τυχόν προϊόν Υπεραπόδοσης του Μαθηματικού Αποθέματος, που προβλέπεται στις διατάξεις του ν.δ. 400/1970 (ΦΕΚ 10 Α), εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης από τον δικαιούχο. Αν παρέλθει άπρακτη η προθεσμία του προηγούμενου εδαφίου, ο Υπουργός Ανάπτυξης επιβάλλει πρόστιμο στον ασφαλιστή από τρεις χιλιάδες (3.000) μέχρι εξήντα χιλιάδες (60.000) ευρώ. Το πρόστιμο που προβλέπεται στο προηγούμενο εδάφιο αποτελεί δημόσιο έσοδο και καταχωρείται στον κωδικό αριθμό εσόδου (Κ.Α.Ε.) 3739.»

Κάποιες ασφαλιστικές εταιρίες—ενδεχομένως από παραδρομή—υπάγουν τις υπό εξέταση περιπτώσεις στα εδάφια (γ) και (δ) της §7 του άρθρου 7 του ως άνω Νόμου αξιώνοντας υποβολή γραπτής αίτησης από το δικαιούχο και επιφυλάσσοντας στον εαυτό τους τη δυνατότητα/υποχρέωση ανταπόκρισης με καταβολή της παροχής εντός τριάντα (30) ημερών. Ωστόσο, τόσο από το γράμμα όσο και από το πνεύμα των ως άνω διατάξεων, καθίσταται απολύτως σαφές ότι η περίπτωση υποχρέωσης καταβολής ασφαλίματος λόγω συμβατικής λήξεως του ασφαλιστηρίου εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής αποκλειστικά των εδαφίων (α) και (β), ενώ τα εδάφια (γ) και (δ) διέπουν μόνο τις ειδικότερα ρυθμιζόμενες περιπτώσεις, όπου επιπλέον και κατά παρέκκλιση ζητείται η πρόωγη (πριν τη συμφωνηθείσα συμβατική λήξη) εξαγορά.

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω, στις αντίστοιχες με τις υπό εξέταση περιπτώσεις, εφόσον έχει συμφωνηθεί με την ασφαλιστική σύμβαση συγκεκριμένη ημερομηνία λήξεως αυτής (ή εφόσον έχει συμφωνηθεί κάτι ειδικότερο ως προς το χρόνο καταβολής του ασφαλίματος—π.χ. καταβολή εντός x ημερών από την ημερομηνία λήξης της ασφάλισης), υπάρχει απόλυτη βεβαιότητα στο πρόσωπο του οφειλέτη (εν προκειμένω της ασφαλιστικής εταιρίας) ως προς το χρόνο εκπληρώσεως της οφειλόμενης παροχής (έχει δηλαδή ταχθεί «δήλη ημέρα»), καθιστώντας οποιαδήποτε άλλη όχληση (π.χ. προηγούμενη υποβολή ενυπόγραφης αίτησης του ασφαλισμένου για την καταβολή του οφειλόμενου ασφαλίματος ή υποβολή πρωτότυπης ενυπόγραφης αίτησης εξαγοράς) περιττή και προσχηματική.

Εφόσον δεν συντρέχει η περίπτωση της ανυπαίτιας στο πρόσωπο του οφειλέτη (ασφαλιστικής εταιρίας), καθυστέρησης (342 ΑΚ), λόγω π.χ. άρνησης του δανειστή (δικαιούχου ασφαλίματος) να συμπράξει προς εκτέλεση της παροχής ή ανυπαίτιας πλάνης για το πρόσωπο του δικαιούχου κ.λπ., με μόνη την παρέλευση της δήλης ημέρας, από το συνδυασμό των άρθρων 341 §1 και 345 εδ.(α) ΑΚ, η απαίτηση καθίσταται τοκοφόρος χωρίς υποχρέωση απόδειξης ζημίας, οι δε ασφαλιστικές εταιρίες έχουν εκ του νόμου και εκ της συμβάσεως υποχρέωση για άμεση απόδοση των οφειλομένων ποσών, συμπεριλαμβανομένων των αναλογούντων τόκων υπερημερίας για το χρονικό διάστημα που υπερβαίνει το εύλογο διάστημα των τριών ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία της συμβατικής λήξης του ασφαλιστηρίου (για την περίπτωση που η συμβατική ημερομηνία λήξης συμπίπτει με ημέρα Σάββατο, Κυριακή ή άλλη αργία ή σε περίπτωση ασφαλιστηρίου συμβολαίου ζωής που συνδέεται με επενδύσεις, όπου ο υπολογισμός της αξίας του λογαριασμού μονάδων επένδυσης γίνεται με βάση την τιμή του μεριδίου κατά την ημερομηνία λήξης, άρα την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την ημερομηνία λήξης του ασφαλιστηρίου).

2) Προκειμένου να θεωρηθεί ότι δεν συντρέχει υπερημερία στο πρόσωπο της εκάστοτε εταιρίας θα πρέπει να μην υφίσταται υπαιτιότητα αυτής ως προς την οποιαδήποτε καθυστέρηση που συνδέεται με την προσήκουσα και έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με την υποβολή δικαιολογητικών και νομιμοποιητικών στοιχείων

εκ μέρους του δικαιούχου του ασφαλίματος, στο βαθμό που εκ της συμβάσεως και του νόμου (υπ' αριθμ. 154/5^Α/31.08.2009 απόφαση του Δ.Σ. της ΕΠ.Ε.Ι.Α. και τις διατάξεις του Ν. 3691/2008 περί «πρόληψης και παρεμπόδισης διενέργειας συναλλαγών που συνδέονται με νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες») και για τις ανάγκες ασφάλειας των συναλλαγών αποτελούν προϋπόθεση, ώστε να καταστεί δυνατή η εκπλήρωση της παροχής εκ μέρους της εταιρίας.

Στα πλαίσια αυτά, οι αρχές της καλής συναλλακτικής πίστης (200 και 288 ΑΚ) επιτάσσουν η πλήρης ενημέρωση του δικαιούχου ασφαλίματος από ασφαλιστήρια συμβόλαια, των οποίων επίκειται η συμβατική λήξη, εκ μέρους της εταιρίας ως προς τα ακριβή δικαιολογητικά και νομιμοποιητικά στοιχεία που πρέπει να προσκομίσει, προκειμένου να μπορούν να εισπραχθούν έγκαιρα (με την επέλευση της συμβατικής λήξης) τα οφειλόμενα ποσά (είτε με πίστωση τραπεζικού λογαριασμού είτε με έκδοση δίγραμμης επιταγής) να γίνεται σε εύλογο χρονικό διάστημα τουλάχιστον ενός (1) μηνός πριν από τη συμβατική λήξη της ασφάλισης. Ο χρόνος αυτός, υπό κανονικές συνθήκες και εφόσον δεν συντρέχει κάποια εξαιρετική περίπτωση (ενδεικτικά: ζήτημα προσκόμισης αναγκαίων εκ του νόμου λόγω συνδρομής ανάγκης αυξημένης δέουσας επιμέλειας ή λόγω ειδικών περιστάσεων επιπρόσθετων δικαιολογητικών), επαρκεί ώστε ο δικαιούχος να έχει τη δυνατότητα, εάν δεν αδρανήσει, να έχει ανταποκριθεί πλήρως έως την ημερομηνία της συμβατικής λήξης.

3) Εταιρίες που δημιουργούν προσκόμματα εξαρτώντας την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων από την υποβολή εγγράφων μη ευλόγως συναφών για την απόδειξη της αξίωσης του δικαιούχου ή παραλείπουν συστηματικά να χορηγήσουν κατά τα ανωτέρω εγκαίρως τις ουσιώδεις πληροφορίες που είναι απαραίτητες στον καταναλωτή για να ασκήσει συννόμως και τον κατά τον συμφωνηθέντα χρόνο το συμβατικό του δικαίωμα ή τις παρέχουν κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο ή διφορούμενο, ώστε να προκαλείται τεχνηέντως ανυπαίτια εκ μέρους του καταναλωτή καθυστέρηση στην προσκόμιση απαραίτητων δικαιολογητικών ενεργούν παρελκυστικά και εκτός των πλαισίων της οφειλόμενης από τις περιστάσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας κατά παράβαση των διατάξεων των άρθρων 9^α επ. περί αθέμιτων εμπορικών πρακτικών του Ν.2251/1994, όπως ισχύει.

4) Εξάλλου, σύμφωνα με τις §§ 1 εδ.α' και 4 του άρθρου 8 του Ν. 2251/1994, όπως ισχύει, προβλέπεται: «1. 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.(...) 4. Ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης για την έλλειψη παρανομίας και υπαιτιότητάς του. Για την έλλειψη υπαιτιότητας λαμβάνονται υπόψη η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών και ιδιαίτερα: α) η φύση και το αντικείμενο της υπηρεσίας, ιδίως σε σχέση με το βαθμό επικινδυνότητας της, β) η παρουσίαση και ο τρόπος παροχής της, γ) ο χρόνος παροχής της, δ) η αξία της παρεχόμενης υπηρεσίας, ε) η ελευθερία δράσης που καταλείπεται στον ζημιωθέντα στο πλαίσιο της υπηρεσίας, στ) αν ο ζημιωθείς ανήκει σε κατηγορία μειονεκτούντων ή ευπρόσβλητων προσώπων και ζ) αν η παρεχόμενη υπηρεσία αποτελεί εθελοντική προσφορά του παρέχοντος αυτήν».

Η τυχόν παράνομη συμπεριφορά του παρέχοντος δεν συναρτάται με το πραγματικό περιεχόμενο της υποχρέωσής του προς αποφυγή των κινδύνων, αλλά με την έλλειψη ασφάλειας των υπηρεσιών που θεμιτά δικαιούται να αναμένει ο καταναλωτής, καθώς και με την οικοδόμηση της εμπιστοσύνης του στη συγκεκριμένη αγορά υπηρεσιών, ήτοι με την παραβίαση της υποχρέωσης πρόνοιας και ασφάλειας που όφειλε, κατά το νόμο ή τη σύμβαση ή την καλή πίστη, κατά τις κρατούσες κοινωνικές αντιλήψεις και μπορούσε να λάβει μέσα στην σφαίρα επιρροής του κάτω

από ομαλές προβλέψιμες συνθήκες, σε τρόπο ώστε οι παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες, χρησιμοποιούμενες από τον καταναλωτή, να μην θέτουν σε κίνδυνο τα συμφέροντα του τελευταίου και ιδίως την ακεραιότητα της πίστης και της ασφαλούς παροχής υπηρεσιών, που τελικά είναι το προστατεύσιμο δικαίωμα¹.

Ως ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια θα πρέπει να εννοηθεί εκείνη, την οποία αναμένει θεμιτώς ο μέσος καταναλωτής από εκπρόσωπο του συγκεκριμένου κλάδου υπηρεσιών, ο οποίος τηρεί τις συναλλακτικές υποχρεώσεις που ισχύουν για την επιστήμη και την τέχνη του².

Υποχρεώσεις, η μη τήρηση των οποίων θα μπορούσε να συνιστά αποτυχία παροχής της εύλογα προσδοκώμενης ασφάλειας και επομένως, παράνομη και υπαίτια παροχή υπηρεσιών (εδώ εντάσσεται και η παράλειψη κατά την παροχή υπηρεσιών, που καθιστά την παροχή της υπηρεσίας ελαττωματική), είναι όχι μόνο εκείνες που επιβάλλονται από την ασφαλιστική νομοθεσία, αλλά και εκείνες που υπαγορεύονται κυρίως από τη γενική διάταξη του άρθρου 288 ΑΚ (που επιτάσσει την τήρηση των επιταγών της καλής πίστης—με την έννοια της ευθύτητας και της εντιμότητας, που απαιτούνται στις συναλλαγές—κατά τη λειτουργία της ενοχικής σχέσης) και απορρέουν από τις **γενικότερες συναλλακτικές υποχρεώσεις πρόνοιας και ασφάλειας** των συμφερόντων τρίτων, κυρίως εκείνων που τελούν σε «γνωσιολογικό και οργανωτικό έλλειμμα σε σχέση με το εξειδικευμένο επάγγελμα του παρέχοντος»³.

Η συμπεριφορά εταιρίας, που καθυστερεί να καταβάλει στους δικαιούχους την προβλεπόμενη, κατά το ασφαλιστήριο συμβόλαιο παροχή, αν και είναι σε θέση να γνωρίζει ότι ο χρόνος που διατέθηκε στους ενδιαφερόμενους, πριν τη συμβατική λήξη του ασφαλιστηρίου, προκειμένου να συγκεντρώσουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά και νομιμοποιητικά στοιχεία δεν ήταν αρκετός κατά τη συνηθισμένη και κανονική πορεία των πραγμάτων, έχει σαν αποτέλεσμα τη διάψευση της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων για καλή εκτέλεση της διαχείρισης και τη διασάλευση της δικαιολογημένα προσδοκώμενης ασφάλειας των συναλλαγών.

Το αυτό ισχύει και για αιτιάσεις εκ μέρους των εταιριών που συσχετίζουν τις όποιες καθυστερήσεις καταβολής ασφαλίματος τη δήλη ημέρα της συμβατικής λήξης με αστοχίες των μηχανογραφικών τους συστημάτων και υποδομών, γεγονός που εφόσον εμπίπτει αμιγώς στο πεδίο ελέγχου, επιρροής και ευθύνης της ίδιας της εταιρίας δεν μπορεί να καταστήσει συγγνωστή την οποιαδήποτε καθυστέρηση.

Τυχόν δε βλάβη των συμφερόντων του ασφαλισμένου από τις παραλείψεις αυτές θα ήταν αποτέλεσμα, επομένως, υπαίτιας και παράνομης πλημμελούς παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών, η οποία, εφόσον ο ασφαλισμένος αποδείξει την ύπαρξη ζημίας και τον αιτιώδη σύνδεσμο της ζημίας με την εν γένει παροχή των ασφαλιστικών υπηρεσιών, θα γεννά υποχρέωση αποζημίωσης, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 2251/1994, όπως ισχύει.

5) Εννοείται ότι δεν συντρέχει ζήτημα υπερημερίας της εταιρίας σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής ασφαλίματος κατά το χρόνο συμβατικής λήξης της σύμβασης, όταν παρά την έγκαιρη και προσήκουσα ενημέρωση του δικαιούχου εκ

¹ Βλ. ΠολΠρΘεσ 4481/2009, Αρμ 2009, Τόμος 63, σελ. 891, ΑΠ 1227/2007, ΝοΒ 2007/2450.

² Βλ. σχετ. Δημήτρη Κ. Αυγητίδη «Παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικής επιχείρησης και προστασία του καταναλωτή»·ΧρΙΔ 2006, 97.

³ Βλ. σχετ. Δέλλιο «Το τεκμήριο υπαιτιότητας του παρέχοντος υπηρεσίες»· ΑΡΜ 2004,189. Δημήτρη Κ. Αυγητίδη «Παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικής επιχείρησης και προστασία του καταναλωτή»·ΧρΙΔ 2006, 97. ΠΠρΑθ (Εκ.Δικ.) 3356/1997· ΝοΒ 1998, 838, με σημείωση Φίλιππου Δωρή. Γ.Δ. Τριανταφυλλάκη «Η ευθύνη των ΕΠΕΥ έναντι των επενδυτών για παράλειψη πληροφόρησης ή παροχή εσφαλμένων συμβουλών»· ΧρΙΔ 2001, 17.

μέρους της εταιρίας, ο τελευταίος αμελεί ή καθυστερεί στην προσκόμισή των απαραίτητων εκ του νόμου και της συμβάσεως δικαιολογητικών.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ—ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του με γνώμονα την εξασφάλιση της σταθερότητας, της βεβαιότητας και της ασφάλειας στις διενεργούμενες συναλλαγές μεταξύ των ασφαλιστικών εταιριών ζωής με τους καταναλωτές-ασφαλισμένους τους, της εύρυθμης και αξιόπιστης λειτουργίας της ασφαλιστικής αγοράς, της τήρησης των αρχών της καλής συναλλακτικής πίστης στο συγκεκριμένο επιχειρηματικό κλάδο, ιδιαίτερα υπό το κράτος ιδιαιτέρως δυσμενών οικονομικών συγκυριών, της ενημέρωσης και προστασίας των ασφαλισμένων-καταναλωτών από πιθανολογούμενες παραβατικές ή/και αθέμιτες επιχειρηματικές συμπεριφορές:

1) Απευθύνει σύσταση προς όλες τις εν Ελλάδι δραστηριοποιούμενες ασφαλιστικές εταιρίες ζωής αναφορικά με τα εκάστοτε ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής, των οποίων επίκειται η συμβατικά καθορισμένη λήξη τους, και που σχηματίζουν αποδοτέες στους δικαιούχους αξίες εξαγοράς στη λήξη τους (ασφάλισμα) και τυχόν μερίσματα, όπως:

α) διασφαλίζουν τη σαφή, ευκρινή, κατανοητή και έγκαιρη [σε χρόνο ευλόγως προγενέστερο της δήλης ημέρας συμβατικής λήξης και πάντως όχι μικρότερο από ένα (1) μήνα] ενημέρωση των δικαιούχων ασφαλίματος ως προς τα απαραίτητα κατά το νόμο και τη σύμβαση δικαιολογητικά και νομιμοποιητικά στοιχεία, που πρέπει να προσκομίζουν, προκειμένου να καταστεί επαρκώς δυνατή η έγκαιρη καταβολή του ασφαλίματος, σύμφωνα και με τα ανωτέρω αναλυτικά διαλαμβανόμενα,

β) προβαίνουν αμελλητί στην άμεση καταβολή του οφειλόμενου ασφαλίματος την συμβατικά καθορισμένη ημερομηνία εκπλήρωσης της παροχής (δήλη ημέρα), κατά την ενδεδειγμένη εφαρμογή των άρθρων 341§1 ΑΚ και 7§7 εδ.(α) και (β) του Ν. 2496/1997, όπως ισχύει, σύμφωνα και με τα ανωτέρω αναλυτικά διαλαμβανόμενα,

γ) σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής του οφειλόμενου ασφαλίματος κατά τη συμφωνηθείσα ημερομηνία λήξης της ασφαλιστικής σύμβασης από υπαιτιότητά τους, όπως καταβάλουν τα οφειλόμενα ποσά ασφαλίματος συμπεριλαμβανομένων των αναλογούντων τόκων υπερημερίας, σύμφωνα και με τα ανωτέρω αναλυτικά διαλαμβανόμενα

2) Καλεί:

α) τους ασφαλισμένους-καταναλωτές, σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής του οφειλόμενου ασφαλίματος κατά τη συμφωνηθείσα ημερομηνία λήξης της ασφαλιστικής σύμβασης από υπαιτιότητα των εταιριών, όπως αναζητούν και τους αναλογούντες τόκους υπερημερίας (345ΑΚ), καθώς και την αποκατάσταση οποιασδήποτε άλλης περιουσιακής ζημίας ή ηθικής βλάβης (άρθρο 8 του Ν.2251/1994, όπως ισχύει),

β) την Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος, όπως παρέμβει στα μέλη της σχετικά με την τήρηση των ανωτέρω,

γ) την Τράπεζα της Ελλάδος (Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α.) για τις τυχόν κατά την κρίση της ενδεδειγμένες ενέργειες μέσα στα πλαίσια των κατά νόμο αρμοδιοτήτων της, προς την κατεύθυνση της τήρησης της νομιμότητας, της διασφάλισης των συμφερόντων των ασφαλισμένων και δικαιούχων ασφαλίματος, της εμπέδωσης κλίματος εμπιστοσύνης των καταναλωτών, της αποτροπής δημιουργίας συνθηκών επαχθών για εκείνες από τις εποπτευόμενες εταιρίες που

λειτουργούν εντός των πλαισίων της νομιμότητας και της συναλλακτικά καλής πίστης και της άρσης της σύγχυσης και των διαφορετικών πρακτικών που εφαρμόζονται από τις εποπτευόμενες ασφαλιστικές εταιρίες (πλην των περιπτώσεων ανάγκης εφαρμογής μέτρων αυξημένης δέουσας επιμέλειας) ως προς τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες συνήθους δέουσας επιμέλειας κατά την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσεως [καταβολή σχηματισθείσας αξίας εξαγοράς (ασφαλίματος) ασφαλιστηρίων συμβολαίων ζωής κατά την ημερομηνία της συμβατικής λήξης αυτών],

δ) τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης για τις τυχόν κατά την κρίση της ενδεδειγμένες ενέργειες μέσα στα πλαίσια των κατά νόμο αρμοδιοτήτων της και για την ενημέρωση των καταναλωτών-ασφαλισμένων.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

ΚΟΙΝ:

1. Υπουργείο Περιφερειακής Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας

Γραφείο κ. Υπουργού

Μεσογείων 119

115 26 Αθήνα

2. Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

101 81 Πλατεία Κάνιγγος

Αθήνα

3. Τράπεζα της Ελλάδος

Διεύθυνση Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (Δ.Ε.Ι.Α.)

Ελευθερίου Βενιζέλου 21

102 50 Αθήνα

4. Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος

Υπόψη κ. Προέδρου

Ξενοφώντος 10

105 57 Αθήνα