



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 03 Οκτωβρίου 2011  
Αρ. πρωτ.: 8947

Εισηγήτρια:  
Θεοδώρα Παπαδημητρίου  
Ειδική Επιστήμονας-Νομικός

### ΣΥΣΤΑΣΗ

(Άρθρο 3 §§1&2 Ν.3297/2004)

**ΘΕΜΑ:** «Ασφαλιστικές Εταιρίες που έχουν άδεια λειτουργίας για ασφάλιση αυτοκινήτων—Προαιρετικές καλύψεις υλικών ζημιών—Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές—Εναρμόνιση κατά τη σύναψη ή/και ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης του αναγραφόμενου ως ασφαλιστικού ποσού κάλυψης του ασφαλιζόμενου οχήματος με την τρέχουσα πραγματική αξία και εντεύθεν προσδιορισμός του αναλογούντος ασφαλιστρου».

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:

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει δεχτεί και εξακολουθεί να είναι αποδέκτης σημαντικού αριθμού αναφορών ασφαλισμένων, που έχουν συνάψει πολυασφαλιστήρια αυτοκινήτου<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Δηλαδή ασφαλιστήρια συμβόλαια, με τα οποία μαζί με τη σύμβαση ασφάλισης για την υποχρεωτική κάλυψη της αστικής ευθύνης από την κυκλοφορία του εκάστοτε οχήματος έχει επιπλέον συμφωνηθεί η προαιρετική κάλυψη ορισμένων πρόσθετων ασφαλιστικών κινδύνων υλικών ζημιών [ενδεικτικά: ίδιες ζημιές (μικτή ασφάλιση), κλοπή (ολική-μερική), πυρκαγιά, τρομοκρατικές ενέργειες, στάσεις, απεργίες, φυσικά φαινόμενα, κακόβουλες ενέργειες κ.λπ.] με την καταβολή βεβαίως του αναλογούντος ασφαλιστρου και με διάρκεια ισχύος που συμπίπτει με αυτή της υποχρεωτικής ασφάλισης. Για τους τελευταίους αυτούς ασφαλιστικούς κινδύνους, οι εκατέρωθεν υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των συμβαλλομένων ρυθμίζονται από την ασφαλιστική σύμβαση, η οποία διέπεται αφενός από τα στοιχεία του ασφαλιστηρίου (που περιέχει τα εξατομικευμένα στοιχεία της σύμβασης) και αφετέρου από τους εκ των προτέρων, χωρίς διαπραγμάτευση, συντεταγμένους Γενικούς ή Ειδικούς έντυπους ασφαλιστικούς όρους και τις Ειδικές συμφωνίες, που ορίζουν τις προϋποθέσεις με τις οποίες παρέχεται η εκάστοτε κάλυψη από τη συγκεκριμένη ασφαλιστική εταιρία. Σε κάθε περίπτωση, η ασφαλιστική σύμβαση για τους πέρα από την υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης από αυτοκίνητο ασφαλιζόμενους κινδύνους διέπεται από τις διατάξεις του Ασφαλιστικού Νόμου (Ν. 2496/1997). Ο Αστικός Κώδικας εφαρμόζεται συμπληρωματικά προς τον ΑσφΝ, εφόσον το δίκαιο της ασφαλιστικής σύμβασης σε καμία περίπτωση δεν είναι ανεξάρτητο από το γενικό δίκαιο των συμβάσεων (βλ. Ιωάννη Κ. Ρόκα, *Ιδιωτική Ασφάλιση* εκδ.2005, σελ. 64 επ.). Τέλος, όταν ο ασφαλισμένος ή ο λήπτης της ασφάλισης έχει την ιδιότητα του καταναλωτή, έχουν πεδίο εφαρμογής και οι διατάξεις του Ν. 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή.

Σύμφωνα με τις αναφορές αυτές, με την αφορμή επέλευσης του αντίστοιχου ασφαλιστικού κινδύνου, όταν αυτός έχει ως αποτέλεσμα είτε την οριστική απώλεια είτε την ολοσχερή καταστροφή του ασφαλισμένου οχήματος, διαπιστώνεται κατά τη διαδικασία διακανονισμού του οφειλόμενου ασφαρίσματος σημαντική επί ελάττων απόκλιση μεταξύ αφενός της λογιζόμενης εκ μέρους της ασφαλιστικής εταιρίας ως τρέχουσας πραγματικής κατά το χρόνο επέλευσης του κινδύνου και άρα αποζημιωτέας αξίας του ασφαλιζόμενου οχήματος και αφετέρου του αναγραφόμενου στον Πίνακα Καλύψεων ως ασφαλιστικού ποσού της αντίστοιχης κάλυψης, επί τη βάση του οποίου έχει υπολογισθεί το καταβληθέν γι' αυτήν (την ασφαλιστική κάλυψη) ασφάλιστρο κατά την αρχική σύναψη ή/και την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης. Δεδομένου ότι η παραπάνω διαπίστωση εκ μέρους των ασφαλισμένων-καταναλωτών λαμβάνει χώρα συνήθως εκ των υστέρων και εκ του αποτελέσματος (μετά την επέλευση κάποιου εκ των ασφαλιζόμενων κινδύνων) αυτό σημαίνει ότι για πιθανολογούμενα σημαντικό αριθμό ασφαλιστικών συμβάσεων προαιρετικών καλύψεων αυτοκινήτου, όπου το αναφερόμενο στη σύμβαση ως ασφαλιστικό ποσό κάλυψης παραμένει για μεγάλα χρονικά διαστήματα αμετάβλητο, καταβάλλεται κατ'εξακολούθηση και αχρεωστήτως υψηλότερο ποσό ασφάλιστρου σε σχέση με αυτό που θα έπρεπε να τιμολογηθεί αναλογικά με την έκταση της πραγματικά παρεχόμενης κάλυψης (εφόσον προϊόντος του χρόνου και κατά τη συνηθισμένη και κανονική πορεία των πραγμάτων η πραγματική τρέχουσα αξία του ασφαλιζόμενου αυτοκινήτου απομειώνεται)<sup>2</sup>. Διευκρινίζεται δε ότι στις αναφερόμενες περιπτώσεις δεν προέκυψε ότι κατά την κατάρτιση της επίμαχης ασφαλιστικής σύμβασης υπήρξε ξεχωριστή συμφωνία (συμβατική εκτίμηση), η οποία να αποδεικνύεται με έγγραφο, επί τη βάση προηγηθείσας αμοιβαίας αποδέκτης αποτίμησης ως προς την αξία του ασφαλιζόμενου κινδύνου και η οποία να ενσωματώθηκε στο ασφαλιστήριο με σχετικό όρο, από τον οποίο να προκύπτει σαφώς ότι έλαβε χώρα συμβατική εκτίμηση, αλλά ότι πρόκειται απλώς για δήλωση αξίας του πράγματος που έκανε είτε ο ασφαλιστής είτε ο λήπτης της ασφάλισης και αναγράφηκε στο ασφαλιστήριο.

#### **ΚΑΤΟΠΙΝ ΤΩΝ ΑΝΩΤΕΡΩ ΕΠΙΣΗΜΑΙΝΟΝΤΑΙ ΤΑ ΕΞΗΣ:**

**1)** Σύμφωνα με το άρθρο 16 του Ν. 2496/1997: «Στην ασφάλιση κατά ζημιών πραγμάτων, αν δεν συμφωνήθηκε κάτι άλλο, βάση υπολογισμού του ασφαρίσματος είναι η τρέχουσα αξία ή, αν δεν υπάρχει, η συνηθισμένη αξία αυτών κατά το χρόνο επέλευσης του κινδύνου. Το ασφάλισμα καθορίζεται από την αντιπαραβολή της αξίας του πράγματος πριν και μετά την πραγματοποίηση του κινδύνου. Ο ασφαλιστής μπορεί, με ξεχωριστή συμφωνία, η οποία αποδεικνύεται με έγγραφο, να προβεί σε αποτίμηση της ασφαλισμένης περιουσίας. Στην περίπτωση αυτή, το ασφάλισμα υπολογίζεται με βάση την αξία της αποτίμησης. Η αποτίμηση μπορεί να προσβληθεί μόνο για πλάνη, απάτη, απειλή ή εικονικότητα». Περαιτέρω, σύμφωνα με τις §§ 2 και 3 του άρθρου 17 του Ν. 2496/1997: «(...) Αν η αξία των πραγμάτων, που δηλώθηκε κατά τη σύναψη της ασφαλιστικής σύμβασης, υπερβαίνει την τρέχουσα ή, αν δεν υπάρχει, τη συνηθισμένη αξία αυτών κατά το χρόνο επέλευσης του κινδύνου, οποιοσδήποτε από τους συμβαλλομένους μπορεί να απαιτήσει τη μείωση της ασφαλιστικής αξίας και του ασφάλιστρου, για το υπόλοιπο διάστημα ισχύος της σύμβασης. Σε περίπτωση επέλευσης του κινδύνου, ο ασφαλιστής δεν ευθύνεται για το υπερβάλλον. Αν η υπερασφάλιση οφείλεται σε δόλο του λήπτη της ασφάλισης, του ασφαλισμένου ή του δικαιούχου του ασφαρίσματος, η ασφάλιση είναι άκυρη. Ο καλόπιστος ασφαλιστής δικαιούται τα δεδουλευμένα ασφάλιστρα».

Ως τρέχουσα αξία κατά την ανωτέρω έννοια θεωρείται εκείνη που διαμορφώνεται στην αγορά, δηλαδή η αγοραία αξία. Με τις ανωτέρω διατάξεις θεσπίζεται η αρχή του αποζημιωτικού χαρακτήρα της ασφαλιστικής σύμβασης, ώστε να αποκλείεται η δυνατότητα στους ασφαλισμένους να χρησιμοποιούν την σύμβαση για τον πορισμό κέρδους, προς πραγματοποίηση του οποίου είναι ενδεχομένη η ψευδής αποτίμηση των ασφαλιζόμενων

<sup>2</sup> Επιπλέον, έχει παρατηρηθεί ότι από ορισμένες ασφαλιστικές εταιρίες η αυτόματη αναπροσαρμογή της ασφαλιζόμενης αξίας του αυτοκινήτου, ώστε η τελευταία να συμπίπτει κατά προσέγγιση με την τρέχουσα εμπορική αξία αυτού σε κάθε επέτειο ασφάλισης του αυτοκινήτου, αναφέρεται και προωθείται ως ιδιαίτερη και κατ'εξαίρεση παροχή της εταιρίας.

πραγμάτων και στη συνέχεια η από δόλο καταστροφή αυτών, δηλαδή η πρόκληση επελεύσεως της ασφαλιστικής περιπτώσεως με μέσα, τα οποία αποκρούονται από την έννομη τάξη και θεμελιώνουν και κοινώς επικίνδυνα εγκλήματα. Ενόψει δε του σκοπού της απαγορεύσεως της υπερασφάλισης και του περιορισμού της ασφαλιστικής συμβάσεως στον αποζημιωτικό και μόνο χαρακτήρα της, οι διατάξεις, που καθιερώνουν την απαγόρευση και τον περιορισμό αυτόν και αποσκοπούν στην προστασία της έννομης τάξης, είναι δημοσίας τάξεως, μη δυνάμενες να μεταβληθούν με την ιδιωτική βούληση. Έτσι, μόνο εάν έλαβε χώρα αποτίμηση της αξίας από τον ασφαλιστή, η οποία έγινε αποδεκτή, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στην §3 του ως άνω άρθρου 16 του Ν. 2496/1997, τότε η αποτίμηση αυτή υπερισχύει έναντι κάθε άλλου αποδεικτικού μέσου και αποστερεί τον ασφαλιστή από το δικαίωμα να αποδείξει τη μικρότερη αξία του πράγματος, εκτός αν η αποτίμηση έγινε από τον ασφαλισμένο κατά τρόπο δόλιο<sup>3</sup>.

2) Σύμφωνα με το άρθρο 3 του Ν. 3557/2007 προστέθηκε νέο εδάφιο ε' στην §3 του άρθρου 6 του Π.Δ.237/1986 (Κωδικοποίηση των διατάξεων περί υποχρεωτικής ασφάλισης της αστικής ευθύνης έναντι τρίτων για ατυχήματα από αυτοκίνητα), που όμως ανήκει στο δίκαιο της εποπτείας εκτός του πεδίου της ειδικής ρύθμισης του θεσμού της υποχρεωτικής ασφάλισης αστικής ευθύνης από την κυκλοφορία αυτοκινήτων. Σύμφωνα με την προσθήκη αυτή «*κατά τον προσδιορισμό των ασφαλιστρών για υλικές ζημιές του ασφαλισμένου αυτοκινήτου, λαμβάνεται υποχρεωτικά υπόψη η τρέχουσα αξία του ασφαλισμένου αυτοκινήτου οχήματος, η οποία υπολογίζεται με βάση τον τύπο και την παλαιότητά του. Αν ο ασφαλιστής επιβάλλει ασφάλιστρο, το ποσό του οποίου δεν αναλογεί στην πραγματική αξία του ασφαλισμένου αυτοκινήτου οχήματος, το πέραν της αξίας αυτής ποσό επιστρέφεται στον λήπτη της ασφάλισης ή τον ασφαλισμένο με το νόμιμο τόκο. Αν δεν επιστραφεί από τον ασφαλιστή το ποσό αυτό, ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί να επιβάλλει σε βάρος του ασφαλιστή πρόστιμο μέχρι τέσσερις χιλιάδες (4.000) ευρώ*». Συνάγεται δηλαδή αβίαστα από το πνεύμα της ως άνω διάταξης ότι αφορά αμιγώς στον τρόπο τιμολόγησης των ασφαλιστρών για συμπληρωματικές/προαιρετικές καλύψεις υλικών ζημιών αυτοκινήτου<sup>4</sup>. Πάντως η με νομοτεχνική αταξία (αφού εντάσσεται σε πλαίσιο διατάξεων που διέπουν την υποχρεωτική ασφάλιση αυτοκινήτου) εισαγωγή συγκεκριμένων κριτηρίων τιμολόγησης και η δυνατότητα επιβολής διοικητικών κυρώσεων σε περίπτωση χρέωσης υπερβάλλοντος ποσού ασφαλίστρου στις προαιρετικές καλύψεις υλικών ζημιών αυτοκινήτου και επιστροφής αυτού εντόκως, που εισήχθησαν με την ως άνω νομοθετική τροποποίηση, δεν καθιστά υποχρέωση μόνο έναντι της κρατικής εποπτείας τη συμμόρφωση με τα προβλεπόμενα, αλλά ο λήπτης της ασφάλισης διατηρεί, παράλληλα με τις διοικητικές κυρώσεις, που μπορεί να επιβάλει η Διοίκηση, όλα τα ιδιωτικά του δικαιώματα, που πηγάζουν από τις κείμενες διατάξεις και την ασφαλιστική σύμβαση.

3) Σύμφωνα με το εδ. δ' του άρθρου 9<sup>α</sup> του Ν.2251/1994 περί προστασίας του καταναλωτή, όπως ισχύει, ως εμπορική πρακτική ορίζεται:«(...) *κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπος συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ ενός προμηθευτή, που συνδέεται άμεσα με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές*». Στο σημείο αυτό πρέπει να διευκρινιστεί ότι η έννοια του «προϊόντος» περιλαμβάνει, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο εδ.γ' του ίδιου άρθρου, «*κάθε αγαθό ή υπηρεσία*». Επιπλέον, σύμφωνα με την §1 του άρθρου 9γ του ίδιου νόμου:«*Απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που υιοθετούνται πριν, κατά τη*

<sup>3</sup> Βλ. ΕφΑθ 6179/2007, ΕλλΔ/ΝΗ 2008/532, ΕφΘεσσαλ 1835/2003, ΕΕμπΔ 2005/333.

<sup>4</sup> Αυτό προκύπτει ευθέως και από την Αιτιολογική Έκθεση του Ν. 3557/2007, όπου σχετικά με το ως άνω άρθρο 3 αναφέρονται τα εξής: «*Με τις διατάξεις του άρθρου αυτού, αφενός ρυθμίζεται (...) και, αφετέρου, καθορίζεται ως στοιχείο προσδιορισμού των ασφαλιστρών για υλικές ζημιές, με εξαίρεση τις υποχρεωτικές ασφαλίσσεις του κλάδου αστικής ευθύνης χειρσαίων αυτοκινήτων οχημάτων, η τρέχουσα αξία του ασφαλισμένου οχήματος με βάση τον τύπο και την παλαιότητά του. Περαιτέρω, ρυθμίζεται η επιστροφή στον δικαιούχο του ασφαλίστρου που δεν αναλογεί στην πραγματική αξία του ασφαλισμένου οχήματος και προβλέπονται, για την αποτελεσματικότητα της ρύθμισης αυτής, διοικητικές κυρώσεις*».

διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν», δηλαδή οι υπό εξέταση ρυθμίσεις καλύπτουν όχι μόνο τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που προηγούνται της λήψης απόφασης για εμπορική συναλλαγή (προσυμβατικό στάδιο), αλλά και εκείνες που λαμβάνουν χώρα και κατά τη διάρκεια πραγματοποίησής της, αλλά και μετά από την ολοκλήρωση αυτής. Επιπρόσθετα, οι σχετικές διατάξεις του νόμου έχουν εφαρμογή σε σχεδόν οποιαδήποτε ενέργεια του προμηθευτή, που επηρεάζει την οικονομική συμπεριφορά των πελατών-καταναλωτών του, τόσο σε συμβατικό όσο και σε εξωδικαιοπρακτικό επίπεδο<sup>5</sup>. Ειδικότερα μία εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν πληρούνται σωρευτικά οι εξής δύο προϋποθέσεις (παρ. 2 αρθρ.9γ):

α) είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας και  
 β) στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών.

Εξάλλου, για τους σκοπούς των πιο πάνω διατάξεων, σύμφωνα με τους ορισμούς του άρθρου 9<sup>α</sup> του ίδιου νόμου, ως «επαγγελματική ευσυνειδησία» νοείται: «το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας προμηθευτής προς τους καταναλωτές, κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στην έντιμη πρακτική της αγοράς ή και στη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του προμηθευτή» (εδ. η' αρθρ. 9<sup>α</sup>). Επιπλέον, ως «ουσιώδης στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς των καταναλωτών» ορίζεται από το εδ. ε' του ίδιου άρθρου: «η χρήση εμπορικής πρακτικής με σκοπό τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε». Μάλιστα, η χρήση του επιρρήματος «ουσιωδώς» θέτει ένα κατώτατο όριο για το χαρακτηρισμό μιας εμπορικής πρακτικής ως αθέμιτης. Ο νόμος προσδιορίζει σαφώς το περιεχόμενο του όρου «απόφαση συναλλαγής» ως: «απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το αν, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει όλο το τίμημα ή μέρος αυτού, θα κρατήσει ή θα διαθέσει το προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι» (άρθρο 9<sup>α</sup> εδ. ια').

Από την άλλη μεριά, ακόμα και μία υποθετική επίδραση στην οικονομική συμπεριφορά του καταναλωτή αρκεί για τον χαρακτηρισμό της πρακτικής ως αθέμιτης<sup>6</sup>. Σε κάθε περίπτωση, ο χαρακτηρισμός μιας εμπορικής πρακτικής ως αθέμιτης έχει ως σημείο αναφοράς τον «μέσο καταναλωτή», στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή η υπηρεσία, εάν δε μία εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μία συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών, τότε θα διερευνηθεί η επίδραση που θα έχει η πρακτική στο μέσο καταναλωτή της συγκεκριμένης ομάδας<sup>7</sup>. Η ελληνική νομολογία προσεγγίζει έως σήμερα το πρότυπο του μέσου καταναλωτή με βάση «το ενδιάμεσο πρότυπο του συνήθως απρόσεκτου μεν ως προς την ενημέρωσή του, αλλά διαθέτοντος τη μέση αντίληψη κατά το σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του αποφάσεως καταναλωτή του συγκεκριμένου είδους αγαθών ή υπηρεσιών<sup>8</sup>». Στόχος παραμένει, σε κάθε περίπτωση, η προστασία της ελεύθερης επιλογής του καταναλωτή κατά

<sup>5</sup> Τούτο προκύπτει από το σημ. 13 του προοιμίου της Οδηγίας 2005/29/EK (κατ'ενσωμάτωση της οποίας προστέθηκαν στο ελληνικό δίκαιο οι διατάξεις για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές), σύμφωνα με το οποίο η γενική απαγόρευση θα πρέπει να εφαρμόζεται και στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που ασκούνται εκτός οποιασδήποτε συμβατικής σχέσης μεταξύ ενός εμπορευόμενου και ενός καταναλωτή ή μετά τη σύναψη της σύμβασης και κατά τη διάρκεια εκτέλεσής της. Βλ. σχετικά ο.π. Κ.Δελούκα-Ιγγλέση, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή (επιμέλεια.: Ελ. Αλεξανδρίδου), έκδοση 2008, σελ. 507επ.

<sup>6</sup> Βλ. σχετικά ο.π. Κ.Δελούκα-Ιγγλέση, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή (επιμέλεια.: Ελ. Αλεξανδρίδου), έκδοση 2008, σελ. 514επ.

<sup>7</sup> ο.π. σελ. 517επ.

<sup>8</sup> βλ. σχετ. ΑΠ 296/2001·ΔΕΕ 2001,1326. ΑΠ 1219/2001·ΕΕμπΔ 2001,529·ΑΠ 1495/2006 ΔΕΕ 2006,1307.



τη διαμόρφωση της συναλλακτικής του απόφασης<sup>9</sup>. Εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες, ιδίως όταν είναι παραπλανητικές ή επιθετικές, όπως αυτές καθορίζονται στα άρθρα 9δ, 9ε, 9στ και στα άρθρα 9ζ και 9<sup>η</sup> του Ν.2251/1994, αντίστοιχα.

Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 9δ §1 του Ν.2251/1994, όπως ισχύει, «μία εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι, συνεπώς, αναληθής ή, όταν, με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, παραπλανά ή ενδέχεται να παραπλανήσει τον μέσο καταναλωτή, ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές όσον αφορά ένα ή περισσότερα από τα στοιχεία τα οποία παρατίθενται κατωτέρω και, ούτως ή άλλως, τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δεν θα ελάμβανε. Τα στοιχεία αυτά είναι:(...)γ) η έκταση των δεσμεύσεων του προμηθευτή, τα κίνητρα για την εμπορική πρακτική (...),δ) η τιμή ή ο τρόπος υπολογισμού της ή η ύπαρξη ειδικής συμφέρουσας τιμής,(... )ζ) τα δικαιώματα του καταναλωτή(...)».

Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 9ε §§1,2 και 4 του Ν.2251/1994, όπως ισχύει, «μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε. Παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται και όταν ο προμηθευτής αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στην παράγραφο 1, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο αυτές περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δεν θα είχε λάβει(...). Στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρούνται ουσιώδεις οι ακόλουθες πληροφορίες, αν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο πλαίσιο: α) τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, στο βαθμό που ενδείκνυνται σε σχέση με το μέσο και το προϊόν, (...) γ) η τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων ή αν, λόγω της φύσεως του προϊόντος, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθορισθεί εκ των προτέρων, ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζεται η τιμή (...)». Τέλος, στη μαύρη λίστα εμπορικών πρακτικών που απαγορεύονται ρητά από το νόμο, γιατί θεωρούνται άνευ ετέρου ως παραπλανητικές εντάσσεται, μεταξύ άλλων, (άρθρο 9στ περίπτ. (ι) του Ν.2251/1994, όπως ισχύει) η «(...)παρουσίαση των δικαιωμάτων που παρέχει ο νόμος στον καταναλωτή ως ειδικό χαρακτηριστικό της προσφοράς του προμηθευτή(...)».

Υπό το φως των παραπάνω, η παράλειψη ασφαλιστικής εταιρίας ή/και ασφαλιστικού διαμεσολαβητή κατά την παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσεως ή/και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης αντίστοιχα—είτε κατά την αρχική σύναψη είτε κατά την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης αυτοκινήτου—αν και είναι σε θέση να γνωρίζει λόγω της εξειδικευμένης επαγγελματικής ενασχόλησης με το αντικείμενο ότι το αναγραφόμενο στον Πίνακα Καλύψεων ως ασφαλιστικό ποσό της αντίστοιχης προαιρετικής κάλυψης αυτοκινήτου ενδέχεται να υπερβαίνει την κατά προσέγγιση πραγματική τρέχουσα και άρα την ασφαλιστικά καλυπτόμενη αξία αυτού (ως εκ τούτου ότι το πέραν της πραγματικής αυτής αξίας αναλογούν ποσό ασφαλίστρου καταβάλλεται αχρεωστήτως), να παράσχει την σχετική πληροφόρηση στον ασφαλισμένο και να εφαρμόσει την οφειλόμενη εναρμόνιση και επικαιροποίηση (ασφαλίστρου-τρέχουσας αξίας), μπορεί υπό συγκεκριμένες περιστάσεις να στοιχειοθετεί τις ειδικότερες προϋποθέσεις της απαγορευόμενης αθέμιτης παραπλανητικής πρακτικής με την έννοια των άρθρων 9δ και 9ε του Ν.2251/1994, όπως ισχύει, επηρεάζοντας την ελευθερία επιλογής των ασφαλισμένων κατά τη λήψη της συναλλακτικής τους απόφασης και τη δυνατότητα στάθμισης της ορθότητας επιβολής της επίμαχης χρέωσης και του τρόπου υπολογισμού της. Επιπλέον, η παρατηρούμενη από ορισμένες ασφαλιστικές εταιρίες παρουσίαση και προώθηση της αυτόματης κατά την εκάστοτε ασφαλιστική επέτειο

<sup>9</sup> Βλ. σχετικά ο.π. Κ.Δελούκα-Ιγγλέση, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή (επιμέλεια: Ελ. Αλεξανδρίδου), έκδοση 2008, σελ. 517επ.

αναπροσαρμογής της ασφαλιζόμενης αξίας του αυτοκινήτου, ώστε αυτή να συμπίπτει κατά προσέγγιση με την τρέχουσα εμπορική αξία αυτού, ως ιδιαίτερης, μη οφειλόμενης και πρόσθετης παροχής προς τον ασφαλιζόμενο-καταναλωτή πληροί τις προϋποθέσεις του άρθρου 9στ περίπτ. (ι) του Ν.2251/1994, όπως ισχύει, εφόσον οδηγήει ή ενδέχεται να οδηγήσει τον ασφαλιζόμενο-καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

Τυχόν δε βλάβη των συμφερόντων του ασφαλισμένου από τις παραλείψεις αυτές, εφόσον ο ασφαλισμένος αποδείξει την ύπαρξη ζημίας και τον αιτιώδη σύνδεσμο της ζημίας με την αθέμιτη εμπορική πρακτική, θα γεννά υποχρέωση αποζημίωσης, σύμφωνα με το άρθρο 9θ 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 δικαίωμα<sup>10</sup>.

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 του<sup>11</sup>.

Υποχρεώσεις, η μη τήρηση των οποίων θα μπορούσε να συνιστά αποτυχία παροχής της εύλογα προσδοκώμενης ασφάλειας και επομένως, παράνομη και υπαίτια πλημμελή 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»<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> Βλ. ΠολΠρΘεσ 4481/2009, Αρμ 2009, Τόμος 63, σελ. 891, ΑΠ 1227/2007, ΝοΒ 2007/2450.

<sup>11</sup> Βλ. σχετ. Δημήτρη Κ. Αυγητίδη «Παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικής επιχείρησης και προστασία του καταναλωτή»·ΧρΙΔ 2006, 97.

<sup>12</sup> 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.

Η παράλειψη ασφαλιστικής εταιρίας ή/και ασφαλιστικού διαμεσολαβητή κατά την παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσεως ή/και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης αντίστοιχα, που—είτε κατά την αρχική σύναψη είτε κατά την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης αυτοκινήτου—αν και είναι σε θέση να γνωρίζει λόγω της εξειδικευμένης επαγγελματικής ενασχόλησης με το αντικείμενο ότι το αναγραφόμενο στον Πίνακα Καλύψεων ως ασφαλιστικό ποσό της αντίστοιχης προαιρετικής κάλυψης αυτοκινήτου ενδέχεται να υπερβαίνει την κατά προσέγγιση πραγματική τρέχουσα και άρα την ασφαλιστικά καλυπτόμενη αξία αυτού (ως εκ τούτου ότι το πέραν της πραγματικής αυτής αξίας αναλογούν ποσό ασφαλιστρού καταβάλλεται αχρεωστήτως), να παράσχει την σχετική πληροφόρηση στον ασφαλισμένο και να εφαρμόσει την οφειλόμενη εναρμόνιση και επικαιροποίηση (ασφαλιστρού-τρέχουσας αξίας), έχει σαν αποτέλεσμα τη διάγνωση της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης των ασφαλισμένων για καλή εκτέλεση της διαχείρισης και τη διασάλευση της δικαιολογημένα προσδοκώμενης ασφάλειας των συναλλαγών κατά παράβαση των γενικών αρχών της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών (200 και 288 ΑΚ).

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

5) Η ιδιαίτερα δυσμενής οικονομική συγκυρία και η ύφεση που βιώνει η χώρα έχουν ως άμεσο αποτέλεσμα αφενός τον περιορισμό των εισοδημάτων των ασφαλισμένων-καταναλωτών και αφετέρου την περαιτέρω απομείωση της αγοραίας αξίας των αυτοκινήτων (η οποία εν τοις πράγμασι δεν καθορίζεται μόνο από τον τύπο και την παλαιότητα αυτών, αλλά και από τον ίδιο το νόμο της προσφοράς και της ζήτησης μέσα σε συνθήκες βαθιάς οικονομικής κρίσης και αστάθειας). Ως εκ τούτου, η εγκαθίδρυση κλίματος εμπιστοσύνης στους ασφαλισμένους-καταναλωτές επιτάσσει στον κλάδο των προαιρετικών ασφαλίσεων για υλικές ζημιές αυτοκινήτου, είτε κατά την αρχική σύναψη είτε κατά την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης αυτοκινήτου, αφενός την εναρμόνιση και επικαιροποίηση του ασφαλιστικού ποσού της εκάστοτε κάλυψης με την κατά προσέγγιση τρέχουσα αξία του αυτοκινήτου—εφόσον πιθανολογούνται σημαντικές αποκλίσεις—με αντίστοιχη εξοικονόμηση του υπερβάλλοντος ποσού ασφαλιστρού προς όφελος του ασφαλισμένου-καταναλωτή και αφετέρου την επιστροφή των τυχόν ήδη αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών στους δικαιούχους. Εξυπακούεται δε ότι τα ανωτέρω δέον να διαπιστώνονται και να εφαρμόζονται εκ των προτέρων στις σχετικές συναλλαγές, και όχι να ανακλύπουν τυχαία και εκ των υστέρων με την αφορμή επέλευσης μεμονωμένων και περιορισμένων αριθμητικά (σε σχέση με το σύνολο των επίμαχων συμβάσεων) ασφαλιστικών περιπτώσεων και τις εντεύθεν απορρέουσες διαφωνίες στο στάδιο του διακανονισμού του ασφαλισματος.

6) 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 ή/και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, δεν τίγεται μόνο μεγάλος αριθμός ασφαλισμένων-καταναλωτών (λαμβάνοντας υπόψη, μεταξύ άλλων, ότι οι προαιρετικές ασφαλιστικές καλύψεις υλικών ζημιών αυτοκινήτου κατά τη συνήθη πρακτική προωθούνται, συμφωνούνται και συνυπάρχουν με την ασφάλιση αστικής ευθύνης έναντι τρίτων από την κυκλοφορία αυτού, η οποία εκ του νόμου είναι υποχρεωτική, και άρα εν δυνάμει αφορούν σε δεκάδες ή και εκατοντάδες χιλιάδες ασφαλιστήρια συμβόλαια) λόγω της διατάραξης της βεβαιότητας και της ασφάλειας των συναλλαγών, αλλά επιπροσθέτως από τις προβληματικές επιχειρηματικές συμπεριφορές ορισμένων εκπροσώπων του κλάδου των ασφαλιστικών εταιριών ή/και των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, κλονίζεται η ίδια η

---

Τριανταφυλλάκη «Η ευθύνη των ΕΠΕΥ έναντι των επενδυτών για παράλειψη πληροφόρησης ή παροχή εσφαλμένων συμβουλών» ΧρΙΔ 2001, 17.

αξιοπιστία και εύρυθμη λειτουργία ολόκληρης της ασφαλιστικής αγοράς και δημιουργούνται συνθήκες επαχθείς για εκείνες από τις εταιρίες ή/και τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές 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.

### 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 που δραστηριοποιούνται στη σύναψη προαιρετικών ασφαλίσεων για υλικές ζημιές αυτοκινήτου ή/και των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών με τους καταναλωτές-ασφαλισμένους, 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:

**A)** Προς όλες τις εν Ελλάδι δραστηριοποιούμενες ασφαλιστικές εταιρίες ζημιών που δραστηριοποιούνται στη σύναψη προαιρετικών ασφαλίσεων για υλικές ζημιές αυτοκινήτου, όπως:

**α)** κατά την αρχική σύναψη και κατά την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης αυτοκινήτου, όταν συμφωνείται η προαιρετική κάλυψη ορισμένων πρόσθετων ασφαλιστικών κινδύνων υλικών ζημιών [ενδεικτικά: ίδιες ζημιές (μικτή ασφάλιση), κλοπή (ολική-μερική), πυρκαγιά, τρομοκρατικές ενέργειες, στάσεις, απεργίες, φυσικά φαινόμενα, κακόβουλες ενέργειες κ.λπ.] διασφαλίζουν την εναρμόνιση και επικαιροποίηση του ασφαλιστικού ποσού της κάλυψης με την κατά προσέγγιση πραγματική τρέχουσα αξία του ασφαλιζόμενου αυτοκινήτου και προσδιορίζουν αντιστοίχως το ποσό του ασφαλιστρού, σύμφωνα και με τα ανωτέρω αναλυτικά διαλαμβανόμενα. Προς την κατεύθυνση αυτή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη και η πρόσβαση του ασφαλισμένου-καταναλωτή σε τυχόν εξειδικευμένη πληροφόρηση ως προς το πώς διαμορφώνονται οι εκάστοτε αγοραίες τιμές των αυτοκινήτων. Επιπλέον, η ως άνω εναρμόνιση δεν επιτρέπεται να προωθείται και να προβάλλεται ως ιδιαίτερη, μη εκ του νόμου οφειλόμενη και πρόσθετη παροχή προς τον ασφαλιζόμενο-καταναλωτή.

**β)** προβαίνουν αμελλητί στην άμεση και έντοκη επιστροφή τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντων ασφαλιστρον (λόγω υπολογισμού του ποσού αυτών επί αξίας πέραν της τρέχουσας πραγματικής), σύμφωνα και με τα ανωτέρω αναλυτικά διαλαμβανόμενα,

**γ)** ενημερώνουν σαφώς και με ευδιάκριτο τρόπο στην πρώτη σελίδα (με τα εξατομικευμένα στοιχεία) του ασφαλιστηρίου συμβολαίου αυτοκινήτου, που περιέχει και προαιρετικές καλύψεις για υλικές ζημιές—πέραν των όποιων προβλέψεων τυχόν περιέχονται στους Γενικούς και Ειδικούς Όρους Ασφάλισης, που συνήθως συνοδεύουν υπό μορφή ειδικού φυλλαδίου το ασφαλιστήριο και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτού—στον Πίνακα Ασφαλιστικών Ποσών, ότι η σχετική ασφαλιστική κάλυψη παρέχεται «ΜΕΧΡΙ» του αναγραφόμενου ποσού, ώστε να μην δημιουργούνται οποιεσδήποτε παρερμηνείες ως προς την έκταση της ασφαλιστικής κάλυψης.

**B)** Προς τους παρόχους υπηρεσιών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης (που δραστηριοποιούνται είτε στον τομέα της πρακτόρευσης είτε της μεσιτείας είτε ως ασφαλιστικοί σύμβουλοι) για ασφαλιστικές συμβάσεις που περιέχουν προαιρετικές καλύψεις υλικών ζημιών αυτοκινήτου όπως παρέχουν σαφή, ευκρινή, κατανοητή και έγκαιρη ενημέρωση και πληροφόρηση προς



τους ασφαλισμένους-καταναλωτές πριν την αρχική σύναψη και κατά την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης σχετικά με την ανάγκη εναρμόνισης και επικαιροποίησης του ασφαλιστικού ποσού των καλύψεων αυτών με την κατά προσέγγιση πραγματική τρέχουσα αξία του ασφαλιζόμενου αυτοκινήτου, τον τρόπο προσδιορισμού των οφειλομένων ασφαλιστρών, καθώς και δυνατότητα πρόσβασης του ασφαλισμένου-καταναλωτή σε τυχόν εξειδικευμένη πληροφόρηση ως προς το πώς διαμορφώνονται οι εκάστοτε αγοραίες τιμές κατ'εφαρμογή των διατάξεων της ασφαλιστικής νομοθεσίας, των χρηστών συναλλακτικών ηθών, της οφειλόμενης επαγγελματικής ευσυνειδησίας και του ισχύοντος Κώδικα Δεοντολογίας, σύμφωνα και με τα ανωτέρω αναλυτικά διαλαμβανόμενα.

## 2) Καλεί:

**α)** τους ασφαλισμένους-καταναλωτές όπως και με δική τους μέριμνα και επιμέλεια ζητούν κατά την αρχική σύναψη και κατά την εκάστοτε ανανέωση της σύμβασης ασφάλισης αυτοκινήτου, όταν συμφωνείται η προαιρετική κάλυψη ορισμένων πρόσθετων ασφαλιστικών κινδύνων υλικών ζημιών [ενδεικτικά: ίδιες ζημιές (μικτή ασφάλιση), κλοπή (ολική-μερική), πυρκαγιά, τρομοκρατικές ενέργειες, στάσεις, απεργίες, φυσικά φαινόμενα, κακόβουλες ενέργειες κ.λπ.] την εναρμόνιση και επικαιροποίηση του ασφαλιστικού ποσού της συμφωνηθείσας κάλυψης με την κατά προσέγγιση πραγματική τρέχουσα αξία του ασφαλιζόμενου αυτοκινήτου και τον αντίστοιχο προσδιορισμό του ποσού του ασφαλιστρου και όπως αναζητούν την επιστροφή τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών ασφαλιστρών μετά του νομίμου τόκου, καθώς και την αποκατάσταση οποιασδήποτε άλλης περιουσιακής ζημίας ή ηθικής βλάβης (άρθρα 8 και 9θ 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-καταναλωτών, της εμπέδωσης κλίματος εμπιστοσύνης των καταναλωτών, της αποτροπής δημιουργίας συνθηκών επαχθών για εκείνες από τις εποπτευόμενες εταιρίες ή/και τους ασκούντες ασφαλιστική διαμεσολάβηση 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 ή/και τους ασκούντες ασφαλιστική διαμεσολάβηση κατά την παροχή υπηρεσιών ασφαλιστικής φύσεως ή/και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.

**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 Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης

Γραφείο κ. Υπουργού

Πειραιώς 40

101 82 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
- 5.** ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ  
(Π.Ο.Α.Δ.)  
Κάνιγγος 27  
106 82 Αθήνα
- 6.** ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ (Π.Σ.Α.Σ.)  
Στουρνάρη 16  
106 83 Αθήνα
- 7.** ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΩΝ ΜΕΣΙΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ (Σ.Ε.Μ.Α.)  
Παπαδιαμαντοπούλου 24Γ  
115 28 Αθήνα
- 8.** ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ  
(Π.Σ.Σ.Α.Σ.)  
Λ. Συγγρού 76  
117 42 Αθήνα