



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Δρ. Ζέτα Θεοχαροπούλου
Ειδική Επιστήμονας, Νομικός

Αθήνα 29 Φεβρουαρίου 2012
Αριθ. Πρωτ. :2214

ΠΡΟΣ:
EUROBANK EFG
Όθωνος 8
10557 Αθήνα

ΠΡΟΣ:
ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑ

ΚΟΙΝ.:
1. Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή
Τμήμα Β'
Πλατεία Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

2. Τράπεζα της Ελλάδος
Διεύθυνση Εποπτείας Πιστωτικού Συστήματος
Αμερικής 3
102 50 Αθήνα

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ
(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από το ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04) με τη συναινετική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, δέχθηκε στις 23.6.2010 την αναφορά της ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ με αίτημα την επιστροφή "εξόδων προέγκρισης" προσωπικού δανείου, ύψους 180€ που

τη χρέωση η καταγγελλόμενη Τράπεζα. Ο σχετικός όρος που προβλέπεται στο τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας το οποίο είναι αναρτημένο σύμφωνα με την ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 στα τραπεζικά της καταστήματα, αποτελεί Γενικό Όρο Συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.) και συνεπώς ελέγχεται για την καταχρηστικότητά του βάσει των διατάξεων του άρθρου 2 του Ν.2251/1994 περί προστασίας καταναλωτών.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. Β/3734/5.7.2010 έγγραφό μας διαβιβάσαμε τη σχετική αναφορά στην Τράπεζα EUROBANK EFG και ζητήσαμε να μας εκθέσει τις απόψεις της. Μετά από ανταλλαγή επιστολών με την Τράπεζα και την καταναλώτρια, καλέσαμε τα μέρη να παραστούν ή να εκπροσωπηθούν νομίμως στις 21.09.2011, ημέρα Τετάρτη και ώρα 13.00 μ.μ. στα γραφεία της Αρχής μας, με όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα για την επίτευξη συμβιβασμού και την κατάρτιση πρακτικού συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς, σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004. Εν συνεχεία, λάβαμε την από 22 Αυγούστου 2011 επιστολή της Τράπεζας (αρ. πρωτ. εισερχ. Β/3671/26.8.11) με την οποία η Τράπεζα μας ενημέρωσε ότι δεν επρόκειτο να παραστεί στην καθορισμένη συνάντηση στα γραφεία της Αρχής μας. Για το λόγο αυτό η συνάντηση στις 21.09.2011 ακυρώθηκε.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004, έπειτα από ενδελεχή μελέτη των στοιχείων του φακέλου που τέθηκαν υπόψη της Αρχής και συνεκτιμώντας το σύνολο των ισχυρισμών και επιχειρημάτων που διατυπώθηκαν από την Τράπεζα EUROBANK EFG στα απαντητικά της έγγραφα, διαπιστώνουμε τα εξής:

1. Συνηθισμένη πρακτική της καταγγελλόμενης Τράπεζας είναι η χρέωση "εξόδων προέγκρισης" ή άλλως "εξέτασης αιτήματος" προσωπικού δανείου. Η σχετική χρέωση προβλέπεται στο τιμολόγιο εργασιών της Τράπεζας το οποίο είναι αναρτημένο σύμφωνα με την ΠΔ/ΤΕ 2501/2002 σε κάθε τραπεζικό της κατάστημα.

Ειδικότερα, στο Τιμολόγιο Εργασιών της καταγγελλόμενης Τράπεζας προβλέπονται "έξοδα προέγκρισης" ή άλλως "εξέτασης αιτήματος" καταναλωτικών δανείων αναλόγως ποσού δανείου ως εξής: "για ποσό έως και 5.000€ : 180€, για ποσό από 5.001€ έως 15.000€ : 200€, για ποσό από 15.001€ και άνω : 250€".

Η σχετική χρέωση, από τη στιγμή που συνιστά όρο προδιατυπωμένο από την τράπεζα και δεν αποτελεί αντικείμενο διαπραγμάτευσης με το δανειολήπτη, αποτελεί Γενικό Όρο Συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.) και συνεπώς ελέγχεται για την καταχρηστικότητά της, βάσει των διατάξεων του άρθρου 2 του Ν.2251/1994 περί προστασίας καταναλωτών. Παράλληλα, στον όρο 4.2 της αιτήσεως-συμβάσεως δανείου της καταγγέλλουσας προβλέπεται ως λόγος επιβολής των σχετικών εξόδων η "έρευνα της φερεγγυότητας και πιστοληπτικής ικανότητας του Οφειλέτη, σε συνδυασμό και με τον σκοπό του δανείου".

2. Σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ.6 του Ν. 2251/1994 περί προστασίας καταναλωτών, "γενικοί όροι των συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται". Οι διατάξεις του άρθρου 2 παρ.6 του Ν.2251/1994

αποτελούν εξειδίκευση του γενικού κανόνα του άρθρου 281 ΑΚ (βλ. Ι.Καράκωστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, εκδ.Νομική Βιβλιοθήκη, 2008, παρ.93).

Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ.7 του Ν.2251/1994, "σε κάθε περίπτωση καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που: (...) ια') χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή.

Επιπλέον, βάσει της Υ.Α. Ζ1-798/25.06.2008 (ΦΕΚ Β'1353/11.07.2008) όπως τροποποιήθηκε με την Υ.Α. Ζ1-21/17.01.2011 (ΦΕΚ Β'21/18.01.2011) απαγορεύεται "1. Σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων: α) όρος που προβλέπει την είσπραξη από το Πιστωτικό Ίδρυμα εξόδων (...) "προέγκρισης δανείου", ή "εξέτασης αιτήματος δανείου", κλιμακούμενων ανάλογα με το ποσό του δανείου".

3. Σύμφωνα με την αμετάκλητη απόφαση 961/2007 του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών, που έκρινε ως καταχρηστικό Γ.Ο.Σ. που προέβλεπε σε σχετικό έντυπο Τράπεζας με τίτλο «ΟΡΟΙ ΒΑΣΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (...) ΚΤΗΜΑΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ», «εφάπαξ δαπάνη εξέτασης αιτήματος δανειοδότησης και προέγκρισης δανείων (...) η οποία (δαπάνη) κυμαίνεται ως εξής: για ποσό έως και 45.000 ευρώ: 550 ευρώ, για ποσό από 45.000,01 ευρώ έως και 90.000 ευρώ: 800 ευρώ, για ποσό από 145.000,01 και πάνω: 1.500 ευρώ», ισχύουν τα ακόλουθα:

Ο εν λόγω όρος είναι καταχρηστικός διότι "καθιστά το τίμημα για την εξέταση του αιτήματος δανειοδότησης τελείως αόριστο, αφού δεν εξειδικεύεται στον οφειλέτη της Τράπεζας που ζητεί τη χορήγηση δανείου και υποβάλει τη σχετική αίτηση σε τι ακριβώς συνίστανται και με ποιο τρόπο προκύπτουν τα εν λόγω ποσά και το ύψος τους, καθώς και ο λόγος για τον οποίο το ύψος του ποσού κλιμακώνεται ανάλογα με το ποσό δανείου που ζητείται, δηλαδή δεν εξειδικεύονται με σαφήνεια τα έξοδα, στα οποία υποβάλλεται η Τράπεζα για τον έλεγχο των αιτήσεων για δανειοδότηση, επομένως ο όρος αυτός εμπίπτει στην περίπτωση του *per se* καταχρηστικού όρου της περίπτωσης ια' της παραγράφου 7 της διάταξης του άρθρου 2 του Ν.2251/1994». «Επίσης, ο ίδιος όρος διαταράσσει ουσιωδώς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή (2 παρ.6 του Ν.2251/1994), αφού το ύψος των χρηματικών ποσών που αξιώνονται από την εναγόμενη είναι δυσανάλογα αυξημένο σε σχέση με τις ενέργειες που ενδεχομένως γίνουν για την εξέταση του αιτήματος χορήγησης του δανείου, καθώς και επειδή, ακόμα κι αν η Τράπεζα μετά από έρευνα αρνηθεί να χορηγήσει το δάνειο που ζητεί ο καταναλωτής, τα συγκεκριμένα ποσά εισπράττονται από εκείνη και δεν επιστρέφονται στον καταναλωτή».

Σύμφωνα με το ανωτέρω σκεπτικό της απόφασης η εφάπαξ δαπάνη εξέτασης αιτήματος δανειοδότησης και προέγκρισης στεγαστικών δανείων, κυμαινόμενη αναλόγως ποσού δανείου, έχει κριθεί αμετάκλητα ως παράνομη και καταχρηστική. Επιπλέον, το γεγονός ότι η εν λόγω απόφαση έκρινε ως καταχρηστικό το σχετικό όρο σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων, δεν καθιστά τον ίδιο όρο ως έγκυρο στις συμβάσεις καταναλωτικών δανείων.

4. Ο υπό κρίση όρος ο οποίος προβλέπεται στο Τιμολόγιο Εργασιών της καταγγελλόμενης Τράπεζας κλιμακούμενος αναλόγως ποσού δανείου είναι καταχρηστικός και άρα άκυρος, διότι παραβιάζει ευθέως τις διατάξεις του άρθρου 2 παρ.7 περ.ια' του Ν.2251/1994. Ο όρος 4.2 της αιτήσεως-συμβάσεως δανείου της καταγγέλλουσας όπου προβλέπεται ως λόγος επιβολής των σχετικών εξόδων η "έρευνα της φερεγγυότητας και πιστοληπτικής ικανότητας του Οφειλέτη, σε συνδυασμό και με τον σκοπό του δανείου", δεν δικαιολογεί την κλιμάκωση του ύψους της καταγγελλόμενης χρέωσης ανάλογα με το ποσό του δανείου που ζητείται.

5. Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι η καταγγελλόμενη Τράπεζα στηριζόμενη στον, κατά τα ανωτέρω αναφερόμενα, καταχρηστικό και άρα άκυρο Γ.Ο.Σ. που παραβιάζει ευθέως τις διατάξεις του άρθρου 2 παρ.7 περ.ια΄ του Ν. 2251/1994, έγινε αδικαιολογήτως πλουσιότερη σε βάρος της περιουσίας της καταγγέλλουσας χωρίς νόμιμη αιτία. Συνεπώς, οι καταγγέλλουσα δικαιούται να αναζητήσει το ποσό που αχρεωστήτως κατέβαλε ως "έξοδα προέγκρισης" του προσωπικού της δανείου, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 904 επ. του ΑΚ.

Ενόψει των ανωτέρω, με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I. Απευθύνει σύσταση προς την Τράπεζα EUROBANK EFG να επιστρέψει στην ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑ ως αχρεωστήτως καταβληθέντα (άρ.904 επ. ΑΚ) το ποσό των εξόδων που εισπράχθηκε ως "έξοδα προέγκρισης" του προσωπικού της δανείου, ικανοποιώντας το αίτημα της αναφοράς της.

II. Καλεί την Τράπεζα EUROBANK EFG να του γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III. Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η καταγγελλόμενη Τράπεζα δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή θα ενεργήσει σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παρ.5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α΄ 259/23.12.04).

IV. Διαβιβάζει την παρούσα σύσταση στην Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για τις δικές της κατά νόμο ενέργειες σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 13 α «Κυρώσεις» του ν. 2251/1994 ΦΕΚ Α΄ 159 «Προστασία των Καταναλωτών», όπως ισχύει.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας