



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Βασιλική Μπώλου  
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

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

Αθήνα 24 Ιανουαρίου 2019  
Αριθ. Πρωτ. :3983

**ΠΡΟΣ:**

Χ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

**ΚΟΙΝ:**

Ψ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΡΙΑ

**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 16.04.2018 αναφοράς της Ψ (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 16835), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

**A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε στις 16 Απριλίου 2018 την αναφορά της Ψ, η οποία έλαβε αρ. πρωτ. 16835, με την οποία παραπονείται ότι η Χ που εδρεύει στην (...), προέβη μονομερώς στην καταγγελία του υπ' αριθμ. (...) ασφαλιστηρίου συμβολαίου ζωής λόγω μη εμπρόθεσμης καταβολής ασφαλίσεων.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. 17573/19.04.2018 έγγραφό του, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στην καταγγελλόμενη ασφαλιστική εταιρία την παραπάνω αναφορά ζητώντας διευκρινίσεις σχετικά με τον τρόπο ειδοποίησης της ασφαλισμένης, προκειμένου να διαπιστωθεί αν τηρήθηκαν οι νόμιμες διατυπώσεις καταγγελίας της σύμβασης, σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 2 του άρθρου 6 του ν. 2496/1997.

Η εταιρία στην απάντησή της ισχυρίστηκε ότι έστειλε την από 04.12.2017 ειδοποίηση πληρωμής ασφαλίσεων με ημερομηνία οφειλής 04.01.2018 και ότι μετά την άπρακτη παρέλευση αυτής, έστειλε στην ασφαλισμένη την από 05.01.2018 υπενθύμιση υποχρέωσης καταβολής ασφαλίσεων στη διεύθυνση επικοινωνίας που είχε δηλώσει, την οποία επισυνάπτει στην απάντηση και η οποία, όπως αναφέρει, παραλήφθηκε στις 09.01.2018 και ώρα 09:49 μέσω της συνεργαζόμενης εταιρίας (...). Επειδή δεν εξοφλήθηκαν εμπρόθεσμα τα ασφάλιστρα, προέβη σε ακύρωση του συμβολαίου.

Εν συνεχεία, όμως, η Ψ απάντησε ότι κατά την ανωτέρω ημερομηνία και ειδικότερα από 08.01.2018 έως και 10.01.2018 απουσίαζε στο εξωτερικό, προς απόδειξη δε του ισχυρισμού της, επισύναψε τις κάρτες επιβίβασης, από τις οποίες προκύπτει ότι στις 08.01.2018 και ώρα 09:05 π.μ. επιβιβάστηκε σε πτήση της Aegean με προορισμό τη Μαδρίτη και ότι στις 10.01.2018 και ώρα 16:05 μ.μ. επιβιβάστηκε σε πτήση για την επιστροφή της από τη Μαδρίτη στην Αθήνα.

Κατόπιν των ανωτέρω, ζητήσαμε με σχετικό έγγραφό μας από την ασφαλιστική εταιρία να μας στείλει στοιχεία διαχείρισης της επιστολής και ειδικότερα την κατάσταση επίδοσης επιστολής, προκειμένου να διαπιστωθεί πότε ταχυδρομήθηκε και από ποιόν παραλήφθηκε.

Στην σχετική απάντηση της εταιρίας επισυνάφθηκε αποτύπωση της εικόνας διακίνησης της εν λόγω επιστολής, καθώς και αποδεικτικό ενυπόγραφης παραλαβής αυτής από φερόμενο ως “Ψ” πρόσωπο.

Μετά την ως άνω εξέλιξη και την ενημέρωση της ασφαλιστικής εταιρίας ότι η Ψ δεν θα μπορούσε να έχει παραλάβει την επιστολή, καθώς απουσίαζε στο εξωτερικό, η εταιρία επανήλθε ενημερώνοντας την Αρχή ότι η παραλαβή έγινε από τη θυγατέρα της Ψ, η οποία, όμως, είναι ανήλικη, οχτώ ετών, μαθήτρια Δημοτικού και κατά την επίμαχη ώρα της παράδοσης της επιστολής απουσίαζε στο σχολείο της, κατά δήλωση της Ψ. Η τελευταία προσκόμισε και σχετική βεβαίωση του Διευθυντή του σχολείου, όπου φοιτά η κόρη της, η οποία, ωστόσο, δεν αξιολογήθηκε από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, που αποτελεί θεσμό εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

Προκειμένου, λοιπόν, να επιχειρηθεί η συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, τα μέρη εκλήθησαν από τον Συνήγορο του Καταναλωτή σε συνάντηση στις 24 Οκτωβρίου 2018 στα γραφεία της Αρχής.

Κατά την ανωτέρω συνάντηση, υπεγράφη το υπ' αριθμ. πρωτ. 45010/24.10.2018 πρακτικό συνάντησης με το ακόλουθο περιεχόμενο:

*“Η ασφαλιστική εταιρία εμμένει στη θέση της, όπως αυτή έχει ήδη αποτυπωθεί στις έγγραφες απαντήσεις της προς την Αρχή, επικαλούμενη και την ενημέρωση που είχε από την συνεργαζόμενη εταιρία (...), στην οποία ανατέθηκε η παράδοση της επίμαχης συστημένης επιστολής. Επίσης, δηλώνει ότι η ασφαλισμένη ήταν ενήμερη για την οφειλή της, καθώς συνομολογεί ότι είχε παραλάβει την από 04.12.2017 ειδοποίηση πληρωμής ασφαλίστρων.*

*Η δε ασφαλισμένη διατείνεται ότι ουδέποτε της παραδόθηκε η συστημένη επιστολή, γιατί η ίδια απουσίαζε στο εξωτερικό, ενώ η κόρη της, μαθήτρια, βρισκόταν στο σχολείο, γεγονός για το οποίο η ασφαλισμένη θα φέρει βεβαίωση του σχολείου που φοιτά η κόρη της. Επίσης, βεβαιώνει ότι κανένας άλλος δεν παρέλαβε την επίμαχη επιστολή. Δηλώνει, επιπροσθέτως, ότι η φερόμενη ως υπογραφή της δεν είναι δική της, ενώ έχει στείλει και εξώδικη δήλωση προς την εταιρία “κούριερ”, χωρίς, ωστόσο, να λάβει καμία απάντηση.*

*Ο Συνήγορος του Καταναλωτή λαμβάνοντας υπόψη του τα ανωτέρω και ότι τίθεται θέμα απόδειξης των εκατέρωθεν ισχυρισμών, προτείνει σε περίπτωση που προκύψει ότι δεν υπήρξε ορθή διαχείριση συστημένου (μη παράδοση), να επανεξετάσει το θέμα της επαναφοράς του ασφαλιστηρίου συμβολαίου της, καθώς και κατά τη σημερινή συνάντηση δεν επετεύχθη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς.*

*Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιφυλάσσεται να ερευνήσει το θέμα της παράδοσης της συστημένης επιστολής και προς την εταιρία “κούριερ” στο πλαίσιο των θεσμοθετημένων αρμοδιοτήτων του”.*

Κατόπιν τούτου, η Αρχή έστειλε το υπ' αριθμ. πρωτ. 46789/05.11.2018 σχετικό έγγραφο στην εταιρία (...), με το οποίο ζητούσε διευκρινίσεις σχετικά με τη διαχείριση της επιστολής. Η εταιρία απάντησε στην Αρχή ότι σύμφωνα με το Σύστημα Παρακολούθησης Αποστολών της, η εν θέματι αποστολή με παραλήπτρια την Ψ “παραδόθηκε στις 9/1/2018 και ώρα 9.49 στη διεύθυνση παράδοσης (...), με στοιχεία παραλαβόντα Ψ”. Επισήμανε ότι δεν πρόκειται για συστημένη

επιστολή, οπότε δεν υπάρχει υποχρέωση παράδοσης στον παραλήπτη κατόπιν ελέγχου ταυτοπροσωπίας με επίδειξη ταυτότητας ή άλλου εγγράφου, αλλά ότι η παράδοση της επιστολής έγινε στο πλαίσιο παροχής υπηρεσίας ταχυμεταφοράς, για την οποία προβλέπεται υποχρέωση του παρόχου για επίδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου στη διεύθυνση του παραλήπτη στον ίδιο ή σε σύνοικο πρόσωπο, αν απουσιάζει ο παραλήπτης. Προσέθεσε δε ότι κατά τη διερεύνηση του περιστατικού με τον διανομέα που πραγματοποίησε την παράδοση, αυτή πράγματι έλαβε χώρα σε πρόσωπο που εμφανίστηκε στην είσοδο και δήλωσε ότι ονομαζόταν Ψ, χωρίς να γίνει έλεγχος ταυτοπροσωπίας. Η εταιρία, ωστόσο, δεν διευκρίνισε στην έγγραφη απάντησή της το γένος και την ηλικία του προσώπου, στο οποίο έγινε η παράδοση της επιστολής, ούτως ώστε να διαπιστωθεί η ταυτότητά του, αν αυτό είχε εξουσιοδότηση να παραλάβει την εν λόγω επιστολή και αν παραδόθηκε από το πρόσωπο αυτό στην ασφαλισμένη (ΠΠρΑθ 3001/2010).

## **B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ**

Ο ασφαλιστής αναλαμβάνει τον κίνδυνο, εφόσον ο λήπτης της ασφάλισης εκπληρώνει πρώτος τις απέναντί του υποχρεώσεις καταβάλλοντας το συμφωνηθέν ασφάλιστρο. Με την εξόφληση του ασφαλιστρού αποσβέννυται και η αντίστοιχη απαίτηση του ασφαλιστή. Ο ακριβής χρόνος λήξης της οφειλής του ασφαλιστρού ή των δόσεων του συνήθως ορίζεται στην ασφαλιστική σύμβαση και είναι σημαντικό να γίνεται εμπρόθεσμα η εξόφλησή του προς τη διατήρηση των αναγκαίων αποθεμάτων της εταιρίας. Η καταβολή του ασφαλιστρού βαρύνει τον αντισυμβαλλόμενο στη σύμβαση ασφαλίσεως και αποτελεί την κύρια αυτού υποχρέωση από τη σύμβαση.

Σε περίπτωση που ο ασφαλιστής δεν κατορθώσει να εισπράξει το ασφάλιστρο, δεν υποχρεώνεται να παραμείνει δεσμευμένος και γι' αυτό στο άρθρο 6 παρ. 2 του ν. 2496/1997 ορίζεται ότι *“ Η καθυστέρηση της καταβολής ληξιπρόθεσμης δόσης ασφαλιστρού δίνει το δικαίωμα στον ασφαλιστή να καταγγείλει τη σύμβαση. Η καταγγελία γίνεται με γραπτή δήλωση στον λήπτη της ασφάλισης, στην οποία γνωστοποιείται ότι η περαιτέρω καθυστέρηση καταβολής ασφαλιστρού θα επιφέρει, μετά πάροδο ενός (1) μηνός από την κοινοποίηση της δήλωσης, τη λύση της σύμβασης”*.

Μεταξύ, όμως, των προϋποθέσεων της μονόπλευρης αυτής λύσης της ασφαλιστικής σύμβασης, που είναι μία σχέση διάρκειας και μέχρι να λήξει πρέπει οι συμβαλλόμενοι να μένουν σταθεροί στα συμφωνημένα και να μην επηρεάζουν αυθαίρετα για μονόπλευρη ωφέλεια την εξέλιξη της σχέσης τους, είναι, όπως επιτάσσει ο νόμος, να έχει προειδοποιηθεί ο λήπτης της ασφάλισης με ρητή έγγραφη δήλωση της ασφαλιστικής εταιρίας και η ειδοποίηση αυτή να έχει τη μορφή όχλησης προς πληρωμή και γνωστοποίησης της επικείμενης διάλυσης της ασφαλιστικής σύμβασης, σε περίπτωση μη εξόφλησης του ασφαλιστρού.

Περαιτέρω, από τη διάταξη του άρθρου 167 ΑΚ, προκύπτει ότι η καταγγελία για τη λύση της σύμβασης ασφάλισης είναι μονομερής και ληψιδεής δήλωση της βούλησης του συμβαλλομένου μέρους, η δε δήλωση θεωρείται συντελεσθείσα όχι απλώς από την αποτύπωσή της στον εξωτερικό κόσμο, αλλά από την παραλαβή της. Για να παραγάγει τα αποτελέσματά της, είναι αναγκαία η περιέλευσή της στο νόμιμο παραλήπτη, απαιτείται δε να περιέχεται σε έγγραφο και μάλιστα συστημένο, ή επί αποδείξει (ΕφΑθ 2072/2016, ΠΠρΑθ 2254/2010). Σε περίπτωση συστημένης επιστολής, δεν αρκεί η εγχείρηση από τον ταχυδρόμο της γραπτής ειδοποίησης στον παραλήπτη ή η ρίψη του ειδοποιητηρίου ή της επιστολής στο γραμματοκιβώτιο του παραλήπτη, αλλά απαιτείται και η παραλαβή της συστημένης επιστολής, αυτοπροσώπως, από τον τελευταίο (χέρι με χέρι) οπότε εξασφαλίζεται η δυνατότητα γνώσης από μέρους του περιεχομένου της (ΕφΑθ 6015/2011).

Η λύση της ασφαλιστικής σύμβασης επέρχεται μετά την πάροδο ενός μηνός από την αποδεδειγμένη κοινοποίηση της γραπτής δήλωσης.

Εν προκειμένω, όμως, αν και η επιστολή απεστάλη από την ασφαλιστική εταιρία στην

ασφαλισμένη, δεν προκύπτει ότι περιήλθε σε αυτήν, ώστε οι περιεχόμενες σ' αυτήν δηλώσεις να παράγουν τη σκοπούμενη, κατά το άρθρο 6 παρ. 2 του ν. 2496/1997, νομική ενέργεια, την ακύρωση δηλαδή της ασφαλιστικής σύμβασης (ΠΠΑ 2245/2013).

Δεν αποδείχθηκε η αυτοπρόσωπη παραλαβή από την Ψ της ειδοποίησης. Συνεπώς, η αποστολή της επιστολής και η τυχόν παραλαβή της από τρίτο πρόσωπο, ή η τυχόν ρίψη αυτής στο γραμματοκιβώτιο, δεν αποτελεί, κατά τα προεκτεθέντα, κοινοποίηση στην ασφαλισμένη γραπτής δήλωσης καταγγελίας της μεταξύ τους ασφαλιστικής σύμβασης, λόγω μη καταβολής ληξιπρόθεσμων ασφαλίσεων και, συνακόλουθα, δεν επέφερε τα προβλεπόμενα από το άρθρο 6 παρ. 2 του Ν 2496/1997 έννομα αποτελέσματα, τη λύση, δηλαδή, της ασφαλιστικής σύμβασης, μετά την πάροδο ενός μηνός από την κοινοποίησή της.

Η εταιρία προχώρησε στην ακύρωση του συμβολαίου, ανεξαρτήτως του εάν παρέλαβε ή όχι την σχετική επιστολή η ασφαλισμένη. Με την πράξη αυτή της εταιρίας η Αρχή θεωρεί ότι παραβιάζεται ο σκοπός του νόμου.

Όπως προκύπτει και από το κείμενο της διατάξεως, σκοπός της ρύθμισης δεν είναι μόνο η προστασία του ασφαλιστή, που δεν εισπράττει τα ασφάλιστρα, αλλά και η προστασία του ασφαλισμένου, αφού η μη καταβολή των ασφαλίσεων μπορεί να οφείλεται σε διαφόρους λόγους, π.χ. απουσία, αμέλεια, προσωρινή οικονομική δυσχέρεια, όπως εν προκειμένω, σύμφωνα με τα όσα ισχυρίζεται η Ψ και όχι στην πρόθεση του ασφαλισμένου να διακόψει την ασφάλεια.

Η ασφαλισμένη διατείνεται ότι ουδέποτε της παραδόθηκε η ανωτέρω επιστολή της εταιρίας, με την οποία την ειδοποιούσε για την ακύρωση του συμβολαίου της και ότι άρα η σύμβασή της είναι σε ισχύ. Η επίμαχη επιστολή πέρα από την αποτύπωσή της στον εξωτερικό κόσμο, έπρεπε να περιέλθει στον νόμιμο παραλήπτη – στην ασφαλισμένη σε έγγραφο και μάλιστα συστημένο ή επί αποδείξει για να παράγει τα αποτελέσματά της (λύση του ασφαλιστήριου συμβολαίου).

Σε κάθε περίπτωση, η ακύρωση του εν θέματι ασφαλιστήριου συμβολαίου αποτελεί ένα δυνάτογο επαχθές για την ασφαλισμένη μέτρο, σε σχέση τόσο με την αιτιολογία της εταιρίας ότι δεν μπορεί να επαναφέρει το συμβόλαιο, γιατί πρόκειται για καταργημένο προϊόν, όσο και με την παράλειψη της ασφαλισμένης να καταβάλει μέρος μόνο μίας δόσης, 291,62 ευρώ από 691,62 ευρώ, καθώς είχε ήδη καταβάλει πριν την ακύρωση του συμβολαίου το μεγαλύτερο μέρος της δόσης, ποσό 400 ευρώ. Η ανωτέρω παράλειψη της ασφαλισμένης είναι ελάχιστης χρηματικής αξίας σε σχέση με τα ασφάλιστρα που ανελλιπώς έχει καταβάλει στην ασφαλιστική εταιρία επί δεκαοχτώ συναπτά έτη.

Επιπροσθέτως, δεν προέκυψε ότι προηγήθηκε καμία τηλεφωνική ή άλλη επικοινωνία από υπάλληλο της εταιρίας, προκειμένου να της υπενθυμίσει την οφειλή της, αλλά ούτε και από την ασφαλίτρια, κα (...), στην οποία η εταιρία είχε αναθέσει τη διαχείριση του συμβολαίου της, είχε καμία ενημέρωση περί επικείμενης ακύρωσης αυτού.

Σύμφωνα, εξάλλου, με τα χρηστά ήθη και την εντιμότητα που επιβάλλεται στις συναλλαγές εν γένει, πολλώ δε μάλλον, στην προκειμένη περίπτωση, στις συναλλαγές της ασφαλιστικής εταιρίας με έναν παλιό και συνεπή ασφαλισμένο όπως η αναφέρουσα, η εταιρία θα μπορούσε να καταγγείλει τη σύμβαση, εάν η ασφαλισμένη της επεδείκνυε επαναλαμβανόμενη συμπεριφορά μη καταβολής δόσεων ασφαλίσεων. Επομένως, η καταγγελία της ασφαλιστικής σύμβασης, στην περίπτωση της Ψ, είναι καταχρηστική και αντίθετη στα χρηστά ήθη (ΠΠΑ 823/2016).

## Γ. ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

**Ι) Απευθύνει σύσταση** προς την Χ, που εδρεύει στην (...) να προβεί στην επαναφορά του υπ' αριθμ. (...) ασφαλιστήριου συμβολαίου της Ψ και να αναγνωρίσει ότι εξακολουθεί να τελεί σε ισχύ συνεχώς και αδιαλείπτως από την έναρξη της ισχύος του, με τους επιμέρους συμβατικούς όρους που είχαν συνομολογηθεί κατά την ημερομηνία της σύναψής του, θεωρώντας την καταγγελία ως

άκυρη και μηδέποτε γενομένη.

**II) Καλεί** την αναφερόμενη να γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

**IV) Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που η αναφερόμενη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» θα 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