



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



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

Αθήνα 4 Ιανουαρίου 2022  
Αριθ. Πρωτ. :302

**ΠΡΟΣ:**

1. (...) Ασφαλιστική Εταιρία
2. (...) Τράπεζα

**ΚΟΙΝ.:**

1. κ. (...)
2. κ. (...)
3. κα (...)

**ΘΕΜΑ:** Πρόταση του Συνήγορου του Καταναλωτή για την εξωδικαστική επίλυση ανακουφισμένων καταναλωτικών διαφορών.

**ΣΧΕΤ:** Οι υπ' αριθμ. πρωτ. (...) 2020, αναφορές, το υπ' αριθμ. πρωτ. (...) πρακτικό συνάντησης και η από (...) απάντηση της Τράπεζας (...), στην οποία δόθηκε αρ. πρωτ. (...).

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε τις αναφορές των κ.κ. (...) και κυρίας (...), με τις οποίες ανέφεραν ότι κάθε μήνα επιβαρύνονται με το ποσό των 0,40 ευρώ για διατραπεζικά έξοδα από την Τράπεζα (...) για εντολές άμεσης χρέωσης (πάγιες εντολές) για πληρωμή ασφαλιστρών. Ειδικότερα, οι εν λόγω ασφαλιστικές συμβάσεις συνήφθησαν μέσω καταστημάτων της Τράπεζας. Οι πάγιες εντολές αφορούσαν σε εξόφληση ασφαλιστρών του ασφαλιστικού προγράμματος (...) που διενεργούνταν μηνιαίως. Οι εν λόγω συμβάσεις, αν και συνήφθησαν εντός του έτους 2017, αίτησης τον Οκτώβριο του 2019, ξεκίνησε να εφαρμόζεται μηνιαίως στους λογαριασμούς των καταναλωτών η εν λόγω χρέωση κατά την εκτέλεση των πάγιων εντολών, για την οποία χρέωση ουδέποτε είχαν ενημερωθεί.

Κατά τη διαβίβαση των αναφορών στις καταγγελλόμενες, στην ασφαλιστική εταιρία (...) και στην Τράπεζα (...), λάβαμε την απάντηση από την πρώτη από αυτές ότι από την 1η Οκτωβρίου του έτους 2019 εφαρμόζεται σε κάθε διατραπεζική συναλλαγή αφορούσα εξόφληση ασφαλιστρών χρέωση σύμφωνα με το ισχύον τιμολόγιο κάθε Τράπεζας και ότι μέχρι τότε η ίδια η ασφαλιστική εταιρία είχε αποφασίσει να απορροφά το κόστος της συγκεκριμένης πάγιας εντολής και εξ αυτού του λόγου δεν γινόταν σχετική χρέωση των ασφαλισμένων.

Στις απαντήσεις της η Τράπεζα (...) αρχικώς επικαλέστηκε ότι οι καταναλωτές ενημερώθηκαν για τους όρους Υπηρεσιών Πληρωμών της Τράπεζας υπογράφοντας σχετική εντολή πληρωμής για τη χρέωση των λογαριασμών τους με τα ασφάλιστρα της (...) και ότι για όλα τα είδη εργασιών της Τράπεζας εισπράττονται προμήθειες που περλαμβάνονται αναλυτικά στο εκάστοτε ισχύον νομίμως αναρτημένο τιμολόγιο προμηθειών της. Βάσει του ανωτέρω, επικαλέστηκε ότι οι εντολές άμεσης χρέωσης (πάγιες εντολές) προς την (...) επιβαρύνονται με έξοδα ύψους 0,40 ευρώ, τα οποία πλέον επιβαρύνουν τον λήπτη της ασφάλισης, καθώς μέχρι πρότινος τα απορροφούσε η ανωτέρω ασφαλιστική εταιρία.

Ακολούθως, με το υπ' αριθ. Πρωτ. (...)20 έγγραφο εκλήθησαν αρμοδίως τα εμπλεκόμενα μέρη για την επίτευξη συμβιβασμού την (...) 2020, στα γραφεία της Αρχής επί της Λ. Αλεξάνδρας 144 (3<sup>ος</sup> όροφος). Κατά την ανωτέρω συνάντηση, κατά την οποία η (...) Ασφαλιστική εκπροσωπήθηκε από την κυρία (...), διαχειρίστρια παραπόνων και από την κυρία (...), δικηγόρο, ενώ η Τράπεζα (...) εκπροσωπήθηκε από τον κ. (...) από το τμήμα εξυπηρέτησης παραπόνων πελατών, από την κυρία (...) από το τμήμα ασφαλιστικών προϊόντων της Τράπεζας, καθώς και από την κυρία (...), δικηγόρο της Τράπεζας, υπογράφηκε το υπ' αριθμ. πρωτ. (...) πρακτικό συνάντησης για την επίτευξη συμβιβασμού.

Οι καταναλωτές ενημερώθηκαν τηλεφωνικώς για τη συνάντηση, αλλά δεν εκλήθησαν να παρασταθούν στα γραφεία της Αρχής για την αποφυγή συνωστισμού λόγω των εκτάκτων μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας Covid-19. Με το ανωτέρω πρακτικό συμφωνήθηκε η Τράπεζα να στείλει στην Αρχή αντίγραφα της εντολής πληρωμής ασφαλιστρών του ασφαλιστικού προγράμματος (...) που έχουν υπογράψει οι αναφέροντες (...), τις συμβάσεις παροχής υπηρεσιών πληρωμών της Τράπεζας, καθώς και το τιμολόγιο προμηθειών και εξόδων της Τράπεζας για την επίμαχη χρέωση που ίσχυε κατά τον χρόνο υπογραφής από τους καταναλωτές της εντολής πληρωμής ασφαλιστρών λαμβάνοντας υπόψη ότι οι αιτήσεις ασφάλισης που υπέβαλαν οι καταναλωτές δεν περιλαμβάνουν ενημέρωση για τυχόν έξοδα για την εντολή πληρωμής ασφαλιστρών.

Κατόπιν τούτου, η Τράπεζα (...) έστειλε την από 26.10.2020 απάντησή της, στην οποία εμμένει στην ήδη διατυπωθείσα θέση της αναφέροντας ότι οποιαδήποτε υποχρέωση ενημέρωσης σχετικά με τον τρόπο εξόφλησης των ασφαλιστρών βάρυνε την Ασφαλιστική Εταιρία, στην οποία ανήκει το προϊόν και η οποία αρχικά είχε λάβει την απόφαση τα διατραπεζικά έξοδα να βαρύνουν την ίδια χωρίς επιβάρυνση του λήπτη της ασφάλισης. Εξ αυτού του λόγου αναφέρει ότι στο τιμολόγιο Προμηθειών της Τράπεζας, στο οποίο παρέπεμπε η Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών που τέθηκε υπόψη των αναφερόντων – ασφαλισμένων κατά τη σύναψη των ασφαλιστικών συμβάσεων και την υπογραφή των εντολών πληρωμής ασφαλιστρών του προγράμματος (...), δεν προβλεπόταν χρέωση για τη συγκεκριμένη πάγια εντολή, δεδομένου ότι ο πελάτης – λήπτης της ασφάλισης δεν είχε καμία σχετική επιβάρυνση. Συνομολογεί ότι για την εν λόγω διατραπεζική συναλλαγή με την ασφαλιστική εταιρία η αποτύπωση της προμήθειας στο τιμολόγιο προμηθειών ήταν μηδενική, καθώς γινόταν απορρόφηση του κόστους από την ίδια την ασφαλιστική εταιρία, ενώ στο ίδιο τιμολόγιο για άλλες πάγιες εντολές καταβολής ασφαλιστρών λοιπών ασφαλιστικών εταιριών η χρέωση του πελάτη – λήπτη της ασφάλισης ήταν 0,40 ευρώ.

Αναφέρει δε ότι η Ασφαλιστική που αποφάσισε να αλλάξει την πολιτική της ως προς την απορρόφηση των διατραπεζικών εξόδων, τα οποία άρχισαν πλέον να βαρύνουν τους ασφαλισμένους, ανέλαβε και την ενημέρωση των ασφαλισμένων της μέσω σχετικών επιστολών.

Σε συνέχεια των ανωτέρω και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό τη συναινετική επίλυση των διαφορών που ανέκυψαν, σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Μετά την προσκόμιση και των τελευταίων εγγράφων απόψεων της Τράπεζας (...) μετά των συνημμένων σε αυτή εγγράφων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κατόπιν της αξιολόγησης του συνόλου των εγγράφων του φακέλου και λαμβάνοντας υπόψη ότι:

α. Οι ασφαλισμένοι δεν ενημερώθηκαν προσυμβατικά για την επιβάρυνσή τους με διατραπεζικά έξοδα για την εκτέλεση της πάγιας εντολής, όπως προκύπτει και από τις υπογραφείσες αιτήσεις ασφάλισης, αλλά και από το προσκομισθέν τιμολόγιο προμηθειών και εξόδων της Τράπεζας.

Ειδικότερα, υπάρχει στην αίτηση ασφάλισης ως τρόπος εξόφλησης των ασφαλιστρών η μηνιαία καταβολή με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού και εξουσιοδότηση προς την Ασφαλιστική Εταιρία να χρεώνει τον λογαριασμό της Τράπεζας για την είσπραξη των ασφαλιστρών, χωρίς, ωστόσο, να γίνεται αναφορά σε χρέωση για διατραπεζικά έξοδα, ενώ, άλλωστε αυτή εμφανιζόταν μηδενική στο σχετικό Τιμολόγιο της Τράπεζας.

β. Σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 1 του ν. 2251/1994 περί υποχρεώσεων ενημέρωσης για

συμβάσεις άλλες από τις συναπτόμενες εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή υποχρεωτικά πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, εάν δεν είναι ήδη εμφανείς από τις περιστάσεις, μεταξύ των οποίων είναι και πληροφορίες σχετικές με τη συνολική τιμή των υπηρεσιών, τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, ενώ σύμφωνα με το άρθρο 4στ του ίδιου ως άνω νόμου, προτού ο καταναλωτής δεσμευθεί από τη σύμβαση ή προσφορά, ο προμηθευτής επιδιώκει τη ρητή συναίνεση του καταναλωτή για κάθε πρόσθετη πληρωμή επιπλέον της αμοιβής που συμφωνείται για την κύρια συμβατική υποχρέωση του προμηθευτή.

γ. Στις υποχρεώσεις του προμηθευτή ανήκει και η ορθή, αναγκαία και κατάλληλη πληροφόρηση του μέσου καταναλωτή, ώστε αυτός να λαμβάνει τεκμηριωμένα τη σωστή απόφαση συναλλαγής και να μην παραπλανάται αποφασίζοντας να ενεργήσει συναλλαγή, που διαφορετικά δεν θα αποφάσιζε να ενεργήσει. Οι υποχρεώσεις αυτές του προμηθευτή προβλέπονται, ιδίως, στα άρθρα 9 γ - 9 ε του νόμου, που αναφέρονται σε «απαγόρευση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών». Σύμφωνα, εξάλλου, και με το άρθρο 8§1 του ίδιου νόμου 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.

δ. Κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων (197-198 ΑΚ), η σχέση εμπιστοσύνης, ως απόρροια της εφαρμογής της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, αφορά οπωσδήποτε στις γενικές υποχρεώσεις διαφώτισης και προστασίας. Έχει ως αντικείμενο την παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων σχετικά με το περιεχόμενο της σκοπούμενης σύμβασης, ώστε να διαφυλάσσεται η συμβατική ελευθερία, δηλαδή να μην επηρεάζεται από άγνοια η βούληση του άλλου μέρους, κατά τη σύναψη της σύμβασης και τη διαμόρφωση του περιεχομένου της

ε. Το τιμολόγιο προμηθειών της Τράπεζας, το οποίο μάλιστα πρέπει να είναι αναρτημένο σε κάθε κατάστημα, έχει τον σκοπό να πληρούται η υποχρέωση ενημέρωσης του χρήστη των υπηρεσιών πληρωμών για τις επιβαρύνσεις που θα καταβάλει στον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμών. Θα έπρεπε να υπάρχει σε κάθε περίπτωση η τιμολόγηση εκάστης υπηρεσίας για συναλλαγή με κάθε επιχείρηση πληρωμής ανεξάρτητα τυχόν διαφορετικών εμπορικών συμφωνιών μεταξύ της Τράπεζας και των επιχειρήσεων ή λοιπών συμφωνιών περί απορρόφησης των εν λόγω εξόδων, σε περίπτωση μάλιστα που με τη λήξη των ανωτέρω, πρόθεση είναι το εν λόγω κόστος να μετακυλιστεί στον λήπτη της ασφάλισης – καταναλωτή, ειδικά όταν πρόκειται για μακροχρόνιες διαρκείς συμβάσεις. Η δε ασφαλιστική εταιρία δεν είχε ενημερώσει τους ασφαλισμένους κατά την κατάρτιση των συμβάσεων ότι το επίμαχο κόστος έχει αναλάβει η ίδια στο πλαίσιο εμπορικής πολιτικής, η οποία ενδέχεται να αλλάξει και να γίνει μετακύληση του κόστους στον ασφαλισμένο. Δεν μπορεί η χρέωση του καταναλωτή να γίνεται αιφνιδίως, επειδή μία εταιρία αλλάζει την πολιτική της.

Διαπίστωσε ότι υπήρξε αποσιώπηση του γεγονότος ότι υπάρχει προμήθεια για την εκτέλεση της πάγιας εντολής για το εν λόγω ασφαλιστικό προϊόν, η οποία ενδέχεται μελλοντικά να βαρύνει τον ασφαλισμένο καταναλωτή. Κατά το επίμαχο χρονικό διάστημα που καταρτίστηκαν οι ασφαλιστικές συμβάσεις δεν υπήρχε προσυμβατική ενημέρωση των ασφαλισμένων σχετικά με το ότι θα επιβαρυνθούν με διατραπεζικά έξοδα, το οποίο συνομολογούν και οι καταγγελλόμενες εταιρίες σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στις απαντήσεις τους.

Κατόπιν τούτου, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προτείνει στο πλαίσιο του διαμεσολαβητικού του ρόλου και με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση των εν θέματι καταναλωτικών διαφορών, να επιστραφούν στους καταναλωτές τα ποσά των διατραπεζικών εξόδων που έχουν μέχρι σήμερα καταβάλει και να παύσει η μελλοντική καταβολή αυτών, εφόσον οι ασφαλιστικές συμβάσεις εξακολουθούν να είναι σε ισχύ, με πίστωση των αντίστοιχων τραπεζικών λογαριασμών τους.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή καλεί τις καταγγελλόμενες εταιρίες να του γνωστοποιήσουν εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της παρούσας, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη πρόταση.

**Η Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή  
Δρ. Βασιλική Μπώλου**