



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Βοηθός Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Ελένη Αθανασίου
Ειδική Επιστήμονας
Τηλ.: 210- 6460276, 210-6460458
Ηλεκτρον. Δ/ση: elathanasiou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα, 10 Ιανουαρίου 2011
Αρ. πρωτ.:

ΠΡΟΣ:
Ασφαλιστική εταιρία (***)

ΚΟΙΝ:
1. κ. (***)

2. κ. (***)

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 την συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν των από 01.09.2009 και 03.09.2009 αναφορών του κ. (***) και του κ. (***) αντίστοιχα (αριθμ. πρωτ. εισερχ. (***) και (***) κατά της ασφαλιστικής εταιρίας (***), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ελέγχου των φακέλων των υπό κρίση διαφορών και μετά την συνάντηση προς επίτευξη συμβιβασμού που έλαβε χώρα στα γραφεία της Αρχής, στις 09.03.2010, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

A. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε τις αναφορές των κ. κ. (***) και (***)).

Στις ως άνω έγγραφες αναφορές τους, οι καταναλωτές καταγγέλλουν την ασφαλιστική εταιρία (**) για αντισυμβατική άρνηση κάλυψης της βλάβης που επήλθε σε ρουλεμάν των αυτοκινήτων τους, στο πλαίσιο των με αρ. (**) και (**) ασφαλιστηρίων συμβολαίων, με τα οποία έκαναν επέκταση της εγγύησης στα αυτοκίνητά τους για δύο επιπλέον έτη, πέραν της εργοστασιακής εγγύησης.

Με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Β/(**)/03.09.2009 και Β/(**)/15.09.2009 αντίστοιχα έγγρατά του, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στην καταγγελλόμενη ασφαλιστική εταιρία τις παραπάνω αναφορές και ζήτησε να εκθέσει τις απόψεις της.

Επί των ανωτέρω εγγράφων, η εταιρία απέστειλε τις υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχομένου Β/(**) και Β/(**) απαντήσεις της, στις οποίες αναλύει τα επιχειρήματά της περί του μη καλυπτόμενου των εν θέματι περιπτώσεων.

Εν συνεχεία, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» επανήλθε με το με αρ. πρωτ. εξερχομένου Β/(**)/25.11.2009 έγγραφό του, στο οποίο διατύπωνε τις απόψεις του και ζήτηγε από την αναφερόμενη εταιρία να επανεξετάσει τη θέση της. Επί του εγγράφου αυτού, η εταιρία απέστειλε συμπληρωματικά την υπ' αριθμ. πρωτ. εισερχομένου Β/(**) απάντησή της.

Με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Β/(**) και Β/(**) έγγραφα του «Συνηγόρου του Καταναλωτή», εκλήθησαν τα εμπλεκόμενα μέρη για την επίτευξη συμβιβασμού στις 22 Φεβρουαρίου 2010 στα γραφεία της Αρχής. Κατόπιν αιτήματος της εταιρίας, η συνάντηση αναβλήθηκε και πραγματοποιήθηκε στις 09.03.2010.

Ωστόσο, κατά την ανωτέρω ορισθείσα συνάντηση, κατά την οποία η αναφερόμενη εταιρία εκπροσωπήθηκε από τον πληρεξούσιο δικηγόρο της, κ. (**), δεν επιτεύχθηκε η συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

I. Το ασφαλιστήριο είναι το έγγραφο, όπου εγγράφονται τα απαραίτητα στοιχεία της ασφαλιστικής σύμβασης και ό,τι άλλο επιπλέον εξατομικευμένο ή ρήτρα επιθυμούν οι συμβαλλόμενοι, ένα είδος βεβαίωσης ασφάλισης. Οι ασφαλιστικοί όροι περιέχουν προϋποθέσεις, με τις οποίες παρέχεται η κάλυψη από τον συγκεκριμένο ασφαλιστή. Όλα τα στοιχεία, τόσο του ασφαλιστηρίου, όσο και των ασφαλιστικών όρων, αποτελούν τους όρους από τους οποίους διέπεται η ασφαλιστική σύμβαση και είναι όλοι εξίσου δεσμευτικοί¹.

¹ Βλ. Ιωάννη Κ. Ρόκα, Ιδιωτική ασφάλιση, δίκαιο της ασφαλιστικής σύμβασης & της ασφαλιστικής επιχείρησης, Εκδ. ΑΝΤ. ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2006, σελ. 211.

Η ασφαλιστική σύμβαση ερμηνεύεται όπως κάθε σύμβαση, πλην όμως, επειδή η θέση του λήπτη της ασφάλισης και του ασφαλισμένου είναι ασθενέστερη, οι όροι της σύμβασης πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τα εύλογα συμφέροντά του κατ' επιταγή της διάταξης του άρθρου 2 παρ. 8 του ν. 2496/1997, σύμφωνα με την οποία «Όλοι οι όροι του ασφαλιστηρίου πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τα εύλογα συμφέροντα του λήπτη της ασφάλισης και του ασφαλισμένου και να γράφονται με σαφήνεια και με ευδιάκριτα στοιχεία».

II. Κατά την ερμηνεία των Γ.Ο.Σ. εφαρμόζονται καταρχήν οι ειδικοί ερμηνευτικοί κανόνες που τίθενται από τις διατάξεις του άρθρου 2 παρ. 3-5 ν. 2251/1994. Ειδικότερα, σύμφωνα με τον ερμηνευτικό κανόνα του άρθρου 2 παρ. 4 του ως άνω νόμου «Κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών. Γενικοί όροι των συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτο για λογαριασμό του προμηθευτή σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή». Η αμφιβολία μπορεί να συνίσταται είτε σε δυνατότητα υποστήριξης δύο ή περισσότερων ερμηνευτικών εκδοχών για την ίδια ρήτρα (διφορούμενη ρήτρα, αμφισήμαντη ή πολυσήμαντη), είτε σε αντίφαση μεταξύ περισσότερων ρητρών των ίδιων ΓΟΣ (αντιφατικές ρήτρες). Και στις δύο περιπτώσεις προτιμάται η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή εκδοχή ή ρήτρα².

Πρόκειται για έναν ερμηνευτικό κανόνα, που και πριν τη ρητή νομοθετική του καθιέρωση, έβρισκε θεμελίωση κυρίως στην ΑΚ 200. Κάθε γενικός όρος εξειδικεύεται στο πλαίσιο των αρχών της καλής πίστης, λαμβανομένων υπόψη και των συναλλακτικών ηθών. Θα πρέπει, λοιπόν, για την ερμηνεία τους, να λαμβάνονται υπόψη οι προσδοκίες που δημιουργούνται στο μέσο πελάτη, δηλαδή σε έναν καταναλωτή που δεν έχει την εμπειρία των συναλλακτικών σχέσεων που επιχειρεί ένας προμηθευτής. Η υπέρ του καταναλωτή ερμηνεία ενισχύεται και για έναν ακόμη λόγο. Η διατύπωση ενός γενικού όρου ασφαλίσεως ανήκει αποκλειστικά στον ασφαλιστή. Η αρχή της καλής πίστης συνηγορεί, αν υπάρχει αμφιβολία ως προς το περιεχόμενό του, ο γενικός όρος να ερμηνεύεται εναντίον του συντάκτη της³.

Με βάση την κρατούσα γνώμη για τη νομική φύση των ΓΟΣ ως συμβατικών κανόνων η ερμηνεία τους πρέπει να γίνεται με τους κανόνες ερμηνείας των δικαιπραξιών (ΑΚ 173, 200), λαμβάνοντας όμως, ιδιαιτέρως υπόψη την ανάγκη προστασίας της εμπιστοσύνης που επιδεικνύει ο καταναλωτής, όταν αποδέχεται χωρίς διαπραγματεύση τους προδιατυπωμένους όρους του προμηθευτή. Έτσι, ξεκινώντας από την υποκειμενική μέθοδο ερμηνείας της ΑΚ 173, αναζητείται καταρχήν το νόημα με το οποίο προμηθευτής και καταναλωτής αντελήφθησαν πραγματικά τους ΓΟΣ. Εφόσον διαπιστώνεται ότι και οι δύο αντελήφθησαν όμοια έναν όρο, τότε ο όρος αυτός ισχύει με το κοινό τούτο νόημα. Επειδή, όμως, στις περισσότερες περιπτώσεις, ο καταναλωτής δεν έχει σχηματίσει συγκεκριμένη αντίληψη για το ειδικότερο περιεχόμενο των ΓΟΣ, είτε διότι δεν προλαβαίνει να τους μελετήσει, είτε διότι δεν είναι σε θέση να κατανοήσει τη νομική σημασία τους, η υποκειμενική ερμηνεία οδηγεί συνήθως στο συμπέρασμα ότι προμηθευτής και καταναλωτής δεν αποδίδουν το ίδιο νόημα στους ΓΟΣ. Σε περίπτωση σύγκρουσης των ερμηνευτικών αντιλήψεων

² Βλ. Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Εκδ. ΝΟΜΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ 2008, σελ. 106.

³ Βλ. ΜΠρΑθ 3874/2001, ΔΕΕ 2001, σημ. Μελίνας Μουζουράκη, σελ. 1152.

προμηθευτή και καταναλωτή, οι ΓΟΣ πρέπει να καταλογίζονται στα μέρη με το νόημα που είναι αναμενόμενο να προσδώσει σε αυτούς ο μέσης πείρας και αντίληψης καταναλωτής του συγκεκριμένου είδους αγαθών ή κλάδου συναλλαγών, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι ιδιομορφίες της εκάστοτε περίπτωσης⁴.

III. Στον ασφαλιστικό νόμο ή τη σύμβαση υπάρχουν εξαιρετικές ρήτρες, σύμφωνα με τις οποίες εξαιρούνται από τους καλυπτόμενους ασφαλιστικούς κινδύνους ορισμένα περιστατικά ή ορισμένοι κίνδυνοι. Οι εξαιρετικές αυτές ρήτρες διακρίνονται σε υποκειμενικές, αν αναφέρονται σε υποκειμενικά στοιχεία του ασφαλισμένου κινδύνου και αντικειμενικές, αν αναφέρονται σε αντικειμενικά στοιχεία. Αντικειμενικές είναι οι εξαιρέσεις που λειτουργούν προς όφελος του ασφαλιστή, όταν ορισμένα περιστατικά συνέβαλαν στην πραγματοποίηση του ασφαλισμένου κινδύνου, μεταξύ των οποίων είναι και η φυσική απομείωση των πραγμάτων⁵. Ειδικότερα, σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 2 του άρθρου 13 του ν. 2496/1997 «Στην ασφάλιση πραγμάτων δεν παρέχεται ασφαλιστική κάλυψη, στο μέτρο που η πραγματοποίηση του ασφαλιστικού κινδύνου προέρχεται από φυσική απομείωση των πραγμάτων αυτών».

Πράγματι, η μείωση της αξίας του αντικειμένου της ασφάλισης, όταν είναι συνέπεια της φυσικής εξέλιξης, δεν αποτελεί κίνδυνο, υπό ασφαλιστική έννοια. Δεν αποκλείεται, όμως, η μείωση της αξίας να προήλθε από περιστατικό καλυπτόμενο από την ασφάλιση. Η ευθύνη, επομένως, του ασφαλιστή αποκλείεται **μόνο στο μέτρο που** η πραγματοποίηση του κινδύνου προέρχεται από φυσική απομείωση. Το περιστατικό πρέπει να δημιουργήθηκε ως άμεση συνέπεια της εξαίρεσης, για να θεωρηθεί μη καλυπτόμενο από την ασφάλιση. Ο λήπτης της ασφάλισης οφείλει να αποδείξει ότι ο κίνδυνος που επήλθε καλύπτεται από την ασφάλιση – ο δε ασφαλιστής θα αποδείξει ότι π.χ. υφίσταται λόγος εξαίρεσης του κινδύνου ή απαλλαγής από την ευθύνη γενικότερα. Επιπρόσθετα, οι διατάξεις, που εισάγουν νόμιμες εξαιρέσεις από την κάλυψη, είναι ενδοτικού δικαίου, δηλαδή μπορούν να τροποποιηθούν με συμφωνία υπέρ των ασφαλιζομένων⁶.

Γ. ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Στην εν θέματι περίπτωση, οι αναφέροντες, δυνάμει των υπ' αριθμ. (***) και (***) ασφαλιστηρίων συμβολαίων, έχουν συνάψει συμβάσεις ασφάλισης επέκτασης εγγύησης των αυτοκινήτων τους με διάρκεια 24 μηνών από τη λήξη της εργοστασιακής εγγύησης, ήτοι, εν προκειμένω, από 06.01.2009 έως 06.01.2011, με ασφαλιζόμενο κεφάλαιο 30.650 ευρώ ο κ. (***) και 26.650 ευρώ ο κ. (***), καταβάλλοντας ασφάλιστρα, ύψους 310 ευρώ. Ειδικότερα, πρόκειται για το ασφαλιστικό πρόγραμμα (***), με ασφαλιζόμενους τους καταγγέλλοντες και δικαιούχο του ασφαλίματος τον κατ' επιλογήν εξουσιοδοτημένο συνεργάτη Service της (***), εκδόσεως της ασφαλιστικής εταιρίας (***), το οποίο συνήφθη μέσω των Μεσιτών Ασφαλίσεων (***) .

⁴ Βλ. Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 104.

⁵ Βλ. Ράνια Χατζηνικολάου – Αγγελίδου, Ιδιωτικό Ασφαλιστικό Δίκαιο, Εκδ. ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2008, σελ. 191 επ.

⁶ Βλ. Ζ. Σκουλούδη, Δίκαιο Ιδιωτικής Ασφάλισης, Γενικό μέρος, νομοθεσία της ασφαλιστικής επιχείρησης & στοιχεία ασφαλιστικών κλάδων, Εκδ. Δίκαιο και Οικονομία, Γ' έκδοση 1999, σελ. 277 επ.

Όταν τα αυτοκίνητα παρουσίασαν πρόβλημα στα ρουλεμάν ή τριβείς (στην ελληνική γλώσσα) και ειδικότερα το μεν ένα στον εμπρόσθιο αριστερό τροχό, το δε άλλο στον οπίσθιο δεξιό τροχό, η ασφαλιστρια εταιρία δεν αναγνώρισε ότι καλύπτονται από την επέκταση της εγγύησης, με αποτέλεσμα να επιβαρυνθούν οι καταναλωτές με το κόστος αποκατάστασης του προβλήματος. Και οι δύο καταναλωτές αναφέρουν ότι, όταν ειδοποίησαν την αντιπροσωπεία αυτοκινήτων (***) , από όπου είχαν αγοράσει τα αυτοκίνητα, επικαλούμενοι την συναφθείσα σύμβαση ασφάλισης, έλαβαν την απάντηση ότι το συγκεκριμένο ανταλλακτικό δεν καλύπτεται, εφόσον το αυτοκίνητο έχει υπερβεί τα 50.000 χλμ., καθώς το μεν ένα αυτοκίνητο είχε διανύσει περίπου 53.000 χλμ., το δε άλλο περίπου 60.000 χλμ., χωρίς, όμως, να προβλέπεται από τους όρους της σύμβασης ο συγκεκριμένος χιλιομετρικός περιορισμός.

Ειδικότερα, σύμφωνα με τον πρώτο ειδικό όρο των εν λόγω ασφαλιστηρίων συμβολαίων, *«Η ασφάλιση αυτή καλύπτει το οικονομικό κόστος για την πραγματοποίηση των επεμβάσεων επιδιόρθωσης ή αντικατάστασης που θα παραστούν αναγκαίες μετά από ενδεχόμενη βλάβη των τμημάτων του οχήματος που αναγράφεται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο, λαμβάνοντας υπόψη τις εξαιρέσεις, τους περιορισμούς και τις περιπτώσεις της δυσλειτουργίας που προσδιορίζονται στη συνέχεια»*, ενώ στον ειδικό όρο με τον τίτλο *«ΑΣΦΑΛΙΖΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ (ΤΜΗΜΑΤΑ)»* ορίζεται ότι *«Η ασφάλιση καλύπτει τις επεμβάσεις επιδιόρθωσης και /ή αντικατάστασης, περιλαμβανομένων των εργατικών, των τμημάτων που προσδιορίζονται στη συνέχεια. (...) ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΘΙΑΣ ΚΙΝΗΣΗΣ: Κουτί διαφορικού και όλα τα εσωτερικά μέρη, (...) δακτύλιοι τριβής και τριβείς του διαφορικού, (...) ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΟΠΙΣΘΙΑΣ ΚΙΝΗΣΗΣ: Όλα τα εσωτερικά μέρη, (...) τριβείς, (...)*».

Επιπρόσθετα, προς το τέλος των ειδικών όρων της εγγύησης και αφού έχουν αναλυτικά περιγραφεί όλα τα τμήματα του αυτοκινήτου, αναφέρεται ότι: *«Όλα τα μέρη (τμήματα) που δεν αναφέρονται συγκεκριμένα εξαιρούνται από την εγγύηση»* συνάγοντας ούτω ο λήπτης της ασφάλισης ότι όλα τα μέρη που έχουν αναφερθεί συγκεκριμένα και αναλυτικά ανωτέρω, καλύπτονται από την εγγύηση.

Εξάλλου, όπως προκύπτει από τον υπ' αριθμ. 4 γενικό όρο του συμβολαίου, υπό τον τίτλο *«ΙΣΧΥΣ – ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ & ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΩΝ»*, *«Εγγραφα, το περιεχόμενο των οποίων ρυθμίζει και αποδεικνύει την παρούσα ασφαλιστική σύμβαση είναι το Ασφαλιστήριο και οι Γενικοί και Ειδικοί Όροι της Ασφάλισης»*.

Επομένως, οι τριβείς (αμορτισέρ), που αναφέρονται συγκεκριμένα στους ανωτέρω όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, καλύπτονται ρητά από την εγγύηση.

Οι ισχυρισμοί της εταιρίας περί του μη ασφαλιστικά καλυπτόμενου του περιστατικού, όπως αυτοί διατυπώθηκαν τόσο εγγράφως με τις απαντήσεις της προς την Αρχή μας, όσο και προφορικά από τον πληρεξούσιο δικηγόρο της στα γραφεία μας, κατά τη συνάντηση, που έλαβε χώρα για τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, συνοψίζονται στους ακόλουθους:

1. Συγκεκριμένα, η εταιρία επικαλείται τον ακόλουθο ειδικό όρο του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, σύμφωνα με τον οποίο : *«Η ασφάλιση αυτή με τον όρο «εγγύηση» δεν καλύπτει:*

Την φθορά όλων εκείνων των τμημάτων, μερών και υλικών, που υπόκεινται σε φυσιολογική φθορά και χρήση και τα οποία χρίζουν περιοδικών επεμβάσεων συντήρησης, ανανέωσης ή αλλαγής, ώστε να διατηρηθεί το όχημα σε μια κανονική κατάσταση απόδοσης και λειτουργίας» και συμπληρώνει ότι ο εν λόγω όρος αποτελεί

εξειδίκευση της διάταξης της παρ. 2 του άρθρου 13 του ν. 2496/1997, σύμφωνα με την οποία «*Στην ασφάλιση πραγμάτων δεν παρέχεται ασφαλιστική κάλυψη, στο μέτρο που η πραγματοποίηση του ασφαλιστικού κινδύνου προέρχεται από φυσική απομείωση των πραγμάτων αυτών*».

Βάσει των ανωτέρω, η εταιρία αρνείται την κάλυψη της δαπάνης θεωρώντας ότι η αλλαγή ρουλεμάν εντάσσεται στις δαπάνες, που προέρχονται από την φυσιολογική χρήση και φθορά του αυτοκινήτου. Υποστηρίζει δε, στην απάντησή της, ότι η αντικατάσταση του ρουλεμάν μετά τη χρήση του αυτοκινήτου για 50.000 χιλιόμετρα είναι απολύτως φυσιολογική, αυτονόητη και προβλέψιμη. Θεωρεί, όπως υποστηρίζει και στην με αρ. πρωτ. 430/22.12.2009 απάντησή της, ότι οι συγκεκριμένες φθορές στα συγκεκριμένα δύο αυτοκίνητα, **αλλά και σε όλα τα άλλα, όταν συμπληρώσουν αντίστοιχη χρήση**, αποτελούν και θα αποτελούν (**αυτονόητες**) φυσιολογικές φθορές και όχι ασφαλιστέο κίνδυνο.

2. Επιπρόσθετα, υποστηρίζει ότι ο λήπτης της ασφάλισης δεν άσκησε το εκ της διάταξης της παρ. 5 του άρθρου 2 του ν. 2496/1997 δικαίωμά του εναντίωσης στους όρους και εξαιρέσεις του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

Οι ανωτέρω επικαλούμενοι από την εταιρία ισχυρισμοί δεν κρίνονται βάσιμοι και επαρκείς για τους κατωτέρω λόγους:

Ο όρος ότι το συμβόλαιο δεν καλύπτει τη φθορά **τμημάτων, μερών, υλικών, που υπόκεινται** σε φυσιολογική φθορά, είναι αντιφατικός με τους προγενέστερους διατυπωμένους στο συμβόλαιο ειδικούς όρους, γιατί τα περισσότερα από τα ανωτέρω επιμέρους ρητώς καλυπτόμενα εκ της εγγυήσεως τμήματα του αυτοκινήτου είναι υλικά που, εκ της φύσης τους, υπόκεινται σε τριβή και ως εκ τούτου σε φυσιολογική φθορά. Από τους εν λόγω όρους κανένας δεν αποτελεί γενικότερο ή ειδικότερο άλλου, ενώ όλοι αποτελούν τμήμα των όρων ασφάλισης του συμβολαίου. Ως εκ τούτου, συνάγεται ότι υπάρχει ασάφεια ως προς τις περιπτώσεις και τις προϋποθέσεις της ασφαλιστικής κάλυψης, καθώς πολλά από τα μέρη, τα οποία ρητά καλύπτονται, αποτελούν ταυτόχρονα και μέρη που υπόκεινται σε φυσιολογική φθορά, ενώ η εξαίρεση, όπως είναι διατυπωμένη, δεν περιγράφει κατά τρόπο σαφή και συγκεκριμένο ποια είναι τα τμήματα, μέρη και υλικά, που υπόκεινται σε φυσιολογική φθορά και εξ αυτού του λόγου δεν καλύπτονται από την εγγύηση.

Η εν λόγω εξαίρεση, δεν είναι σαφής, ενώ είναι αντιφατική με όλους τους ανωτέρω όρους.

Επομένως, υπάρχει ασάφεια και πρέπει να γίνει ερμηνεία, όπως επιτάσσει το άρθρο 2 παρ. 4 του ν. 2251/1994, υπέρ του καταναλωτή.

Εξάλλου, ο Ασφαλιστικός Νόμος, δυνάμει της διάταξης του άρθρου 13 παρ. 2, δεν εξαιρεί αδιακρίτως και άνευ ετέρου της κάλυψης τα πράγματα, που υπόκεινται σε φυσική απομείωση, αλλά μόνο στο μέτρο που η φυσική απομείωση των πραγμάτων συνέβαλε στην πραγματοποίηση του κινδύνου. Εάν σκοπός της εταιρίας ήταν η επικαλούμενη εξαίρεση του συμβολαίου να αποτελέσει εξειδίκευση της εκ του νόμου τιθέμενης εξαίρεσης, όπως διατυπώθηκε ανωτέρω, η διατύπωση της εν λόγω εξαίρεσης στους όρους του συμβολαίου θα έπρεπε να είναι με διαφορετικό και σαφέστερο περιεχόμενο, δεδομένου ότι σκοπός του νόμου δεν είναι να εξαιρέσει τα πράγματα που υπόκεινται σε φυσιολογική φθορά, αλλά να εξαιρέσει της κάλυψης τις περιπτώσεις εκείνες, των οποίων η επέλευση οφείλεται σε φυσική απομείωση του πράγματος. Επομένως, η εξαίρεση θα έπρεπε να διατυπώνεται έχοντας ως σημείο αναφοράς τις βλάβες ή φθορές που προέρχονται από φυσιολογική φθορά και χρήση

και όχι τα τμήματα, μέρη, που υπόκεινται σε φυσιολογική φθορά και χρήση, κατά το πνεύμα, που διατυπώνονται και οι λοιπές στη συνέχεια των όρων του συμβολαίου εξαιρέσεις, όπως π.χ. ο όρος που αναφέρει ότι: «*Η ασφάλιση αυτή με τον όρο «εγγύηση» δεν καλύπτει(...) τις ζημιές που προέρχονται από ατυχήματα (...), τις βλάβες που προέρχονται από δόλο ή σοβαρή υπαιτιότητα του αγοραστή (...) κ.α.*».

Εξάλλου, ακόμη και αν υποθεθεί ότι η σχετική εξαίρεση διατυπώνεται με σαφήνεια, χωρίς να δημιουργεί σύγχυση στον λήπτη της ασφάλισης σε σχέση και με τους λοιπούς ειδικούς όρους του συμβολαίου και ότι αποδίδει σωστά το περιεχόμενο της ανωτέρω διάταξης του Ασφαλιστικού Νόμου, η εταιρία δεν στοιχειοθετεί την ύπαρξη αιτιώδους συνδέσμου μεταξύ της ζημιάς και του περιστατικού (αιτία) που εξαιρείται, για να μην έχουμε κάλυψη⁷.

Η εταιρία δεν αναφέρει ότι τα συγκεκριμένα ρουλεμάν έφεραν σημεία φυσιολογικής φθοράς και δεν αιτιολογεί τη θέση της, γεγονός που ενισχύεται και από το ότι και στις δύο αναφορές η απάντηση της εταιρίας είναι πανομοιότυπη και δεν εξειδικεύει, ούτε κάνει υπαγωγή στα επιμέρους στοιχεία της κάθε περίπτωσης, δεν γίνεται, επί παραδείγματι, καμία ειδικότερη μνεία στα ευρήματα του κάθε ανταλλακτικού ξεχωριστά.

Το δε επιχείρημα της εταιρίας για την «*αυτονόητη*» φθορά λόγω του αριθμού των διανυθέντων χιλιομέτρων από μόνο του δεν δικαιολογεί την άρνηση της εταιρίας. Εάν ήθελε η εταιρία, μπορούσε να θέσει στους όρους της εγγύησης σχετικό χιλιομετρικό περιορισμό. Δεν μπορεί η εταιρία να επικαλείται κριτήρια, τα οποία, όμως, δεν εξειδικεύονται στο συμβόλαιο, δεν τέθηκαν ουδέποτε υπόψη του ασφαλισμένου και δεν έχουν καταστεί συμβατικό δεσμευτικό περιεχόμενο του συμβολαίου, βάσει των οποίων η εταιρία να οδηγείται σε αυθαίρετες κρίσεις περί του ασφαλιστικά καλυπτόμενου. Εξάλλου, δημιουργείται εύλογη απορία ως προς το σκοπό του συγκεκριμένου ασφαλιστικού προγράμματος, όταν με αυτήν την εξαίρεση η εταιρία αναιρεί το λόγο ύπαρξης της εγγύησης, αφού σε κάθε περίπτωση και σε όλα τα οχήματα αδιακρίτως, όπως αναφέρει, όταν συμπληρωθεί αντίστοιχη χρήση, θα θεωρείται ότι υπάρχει «*αυτονόητη*» φυσιολογική φθορά.

Επιπρόσθετα, πρέπει να σημειωθεί ότι, όπου ήθελε η ασφαλιστική εταιρία να θέσει εξαίρεση από την εγγύηση σε συγκεκριμένα τμήματα του αυτοκινήτου, το έκανε ρητά και με σαφήνεια. Ειδικότερα, για παράδειγμα, στην περίπτωση του συμπλέκτη, όπως προκύπτει από τους ειδικούς όρους του συμβολαίου, αναγράφεται ότι: «*(...) Οι βλάβες που προέρχονται από την φθορά ή το κάψιμο του συμπλέκτη δεν καλύπτονται*», όπως και στην περίπτωση του μηχανισμού φρένων αναφέρεται ότι: «*(...) Δεν καλύπτεται το υλικό προϊόν τριβής και φθοράς*», ενώ και στον μηχανισμό ψύξης «*(...) Δεν καλύπτονται οι βλάβες που είναι προϊόν διάβρωσης*». Εξ αντιδιαστολής συνάγεται ότι στην περίπτωση του μηχανισμού της πρόσθιας και οπίσθιας κίνησης, δεν σκόπευε να εξαιρέσει κάποιο ειδικότερο τμήμα και μάλιστα τα ρουλεμάν (τριβείς), τα οποία ρητά συγκαταλέγει στα καλυπτόμενα μέρη.

Κατόπιν όλων των ανωτέρω, υπάρχει ασάφεια τελικά ως προς τις ασφαλιστικά καλυπτόμενες περιπτώσεις και ως εκ τούτου πρέπει να γίνει ερμηνεία υπέρ του καταναλωτή, έχοντας υπόψη αυτό που μπορεί να συνάγει ο μέσης αντίληψης και

⁷ Βλ. Ι. Ρόκα, Ιδιωτική Ασφάλιση, δικαιο της ασφαλιστικής σύμβασης & της ασφαλιστικής επιχείρησης, εκδ. ANT. ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2006, σελ. 300.

γνωστικής ικανότητας καταναλωτής. Εξάλλου, όπως ήδη αναφέρθηκε, η εταιρία δεν τεκμηριώνει τη θέση της περί φυσιολογικής φθοράς των ρουλεμάν, αφού δεν επικαλείται την ύπαρξη αιτιώδους συνδέσμου μεταξύ της ζημιάς και του περιστατικού (αιτία) που εξαιρείται, για να μην έχουμε κάλυψη και μάλιστα σε καμία από τις δύο περιπτώσεις.

Τέλος, ως προς τον ισχυρισμό ότι ο λήπτης της ασφάλισης δεν εναντιώθηκε, δυνάμει του άρθρου 2 παρ. 5 του ν. 2496/1997, στον συγκεκριμένο όρο (εξαίρεση) της ασφαλιστικής σύμβασης, πρέπει να σημειωθεί ότι το δικαίωμα εναντίωσης αφορά στην παρέκκλιση του ασφαλιστηρίου από την αίτηση για ασφάλιση και δεν αφορά στον έλεγχο των όρων περί διαφάνειας, σαφήνειας και ακυρότητας.

Α. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ – ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση προς την αναφερόμενη ασφαλιστική εταιρία (***) να καταβάλει άμεσα σε έκαστο των αναφερόντων το ποσό που δαπάνησε για την αντικατάσταση του ρουλεμάν, βάσει των όρων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

III) Καλεί την αναφερόμενη ασφαλιστική εταιρία να του 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 ασφαλιστική εταιρία 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.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

ΚΟΙΝ:

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή
Πλ. Κάνιγγος
101 81 Αθήνα