

Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

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

Αθήνα 17 Μαρτίου 2025
Αριθ. Πρωτ. :14784

ΠΡΟΣ:
(...) ασφαλιστική εταιρία

ΚΟΙΝ.:
κ. (...)

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ-ΠΟΡΙΣΜΑ
(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 την εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, δέχθηκε την υπ' αριθμ. πρωτ. (...) / 2024 αναφορά του κ. (...) κατά της εταιρίας (...), όπως νόμιμα εκπροσωπείται, αποκαλούμενη εφεξής η εταιρία, με αίτημα την ασφαλιστική κάλυψη και των εξόδων που αφορούν στη χρήση της ρομποτικής μεθόδου για την επέμβαση, στην οποία υποβλήθηκε στο νοσοκομείο (...).

Ειδικότερα, η εταιρία, αν και κάλυψε τα έξοδα της νοσηλείας του κ. (...), αρνήθηκε να καλύψει τα έξοδα που αφορούν στη συγκεκριμένη μέθοδο αναφέροντας ότι δεν δικαιολογείται η χρήση της και ότι δεν προκύπτει υπεροχή της στην προκειμένη περίπτωση έναντι άλλων τεχνικών.

Κατόπιν της ανταλλαγής εγγράφων απόψεων μεταξύ των μερών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε τα μέρη να συμμετάσχουν σε τηλεδιάσκεψη στις 24.09.2024 για τη συζήτηση της αναφοράς του κυρίου (...). Στη συζήτηση συμμετείχαν ο κύριος (...) και η ασφαλιστική εταιρία εκπροσωπήθηκε από την κυρία (...), δικηγόρο, τον κ. (...), Διευθυντή Τμήματος Παραπόνων και την κυρία (...) από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Μετά την ανταλλαγή απόψεων και αφού τηρήθηκε η αρχή της εκατέρωθεν ακροάσεως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κάλεσε την εταιρία να επανεξετάσει τη θέση της, χωρίς, ωστόσο, να υπάρξει θετική ανταπόκριση. Αντίθετα, η εταιρία ενημέρωσε στις 21 Νοεμβρίου 2024 με σχετικό έγγραφό της, ήτοι έναν χρόνο μετά τη νοσηλεία του ασφαλισμένου ότι παραπέμπει την υπόθεση σε Επιτροπή Διαιτησίας, χωρίς ουδέποτε να κοινοποιήσει στον Συνήγορο του Καταναλωτή ή στον ασφαλισμένο το πόρισμα της Επιτροπής.

Με την ασφαλιστική σύμβαση η ασφαλιστική εταιρία έχει αναλάβει την υποχρέωση να καταβάλει έναντι ασφαλιστρου, στον ασφαλισμένο παροχή σε χρήμα, όταν επέλθει το περιστατικό από το

οποίο συμφωνήθηκε να εξαρτάται η υποχρέωσή της. Έχει δημιουργηθεί για τον ασφαλισμένο το αίσθημα της προστασίας κατά το στάδιο της ασφαλιστικής προσδοκίας, που είναι η κύρια παροχή που συμφωνείται στην ασφάλιση και αυτής αντάλλαγμα είναι το ασφάλιστρο που καταβάλλεται. Έτσι, αν ο ασφαλιστής αρνηθεί να καταβάλει την υλική παροχή μόλις επέλθει ο κίνδυνος, παραβαίνει συμβατική υποχρέωσή του, αλλά κλονίζει και την ασφαλιστική προσδοκία του λήπτη της ασφάλισης.

Οι ασφαλιστικοί όροι περιέχουν προϋποθέσεις, με τις οποίες παρέχεται η κάλυψη από τον συγκεκριμένο ασφαλιστή. Στους όρους του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και ειδικότερα στην υπ' αριθμ. 7 παράγραφο, ως Αναγνωριζόμενα Έξοδα είναι η χρέωση του νοσοκομείου για έξοδα δωματίου και τροφής ασφαλισμένου, έξοδα τροφής συνοδού – γονέα, έξοδα κατά τη διάρκεια της νοσηλείας του ασφαλισμένου για αναγκαίες για τη θεραπεία της διαγνωσθείσας πάθησης εργαστηριακές και απεικονιστικές εξετάσεις, καθώς και έξοδα για χρήση χειρουργείου, υγειονομικό υλικό, επιδέσμους, κοινούς νάρθηκες, γύψινα εκμαγεία, τεχνητά μέλη, ορθοπεδικές ζώνες, εφόσον έχουν **άμεση συνάφεια με την ασθένεια ή το ατύχημα για το οποίο νοσηλεύεται ο ασφαλισμένος και έγινε χρήση τους** κατά τη διάρκεια της Νοσηλείας ή στα πλαίσια της αποκατάστασης, καθώς και έξοδα για κάλυψη αμοιβής χειρουργού, βοηθού χειρουργού και αναισθησιολόγου για την παροχή υπηρεσιών εντός νοσοκομείου σχετιζόμενων με τη νοσηλεία του ασφαλισμένου.

Στη δε υπ' αριθμ. 9 παράγραφο του συμβολαίου με τον τίτλο “Εξαιρέσεις” δεν προβλέπεται εξαίρεση σχετική με τη μέθοδο της ρομποτικής.

Συνεπώς, από τα ανωτέρω οριζόμενα δεν υπάρχει περιορισμός ή εξαίρεση στην επιλογή της ιατρικής μεθόδου θεραπείας. Αρκεί τα έξοδα που πραγματοποιούνται να έχουν συνάφεια με την ασθένεια και να γίνει εν τοις πράγμασι χρήση τους.

Ο ασφαλισμένος ούτε μπορεί ούτε οφείλει να υποδείξει τη χρησιμοποιούμενη μέθοδο ίσής του, την οποία προτείνει ο θεράπων ιατρός του που έχει και την ευθύνη της αποκατάστασης της υγείας του. Εν προκειμένω, πρέπει να σημειωθεί μάλιστα ότι ο Διευθυντής Θωρακοχειρουργικής του (...) χορήγησε στον ασφαλισμένο το από 16.10.2023 ιατρικό σημείωμα, στο οποίο αναφέρει τη μέθοδο της ρομποτικής ως την πλέον ενδεδειγμένη για την περίπτωση του κ. (...) τονίζοντας την ιδιαίτερη σημασία της διατήρησης της άριστης μηχανικής του μηχανικού κλωβού, χωρίς διατομές μυών ή οστών.

Η ρομποτική είναι μία νέα αποδεκτή μέθοδος από την ιατρική κοινότητα και εν προκειμένω δεν προκύπτει ότι έχει γίνει καμία ιατρική πράξη που δεν χρειαζόταν, προκειμένου να τίθεται ζήτημα πραγματοποίησης μη συναφών εξόδων.

Η συνεχής δε πρόοδος της ιατρικής επιστήμης επιτυγχάνει τη θεραπεία παθήσεων με καινοτόμες μεθόδους, το οποίο μάλιστα λαμβάνεται υπόψη για την τιμολόγηση του ασφαλιστρού.

Συνεπώς, τα αναφερόμενα από την εταιρία περί μη τεκμηρίωσης της υπεροχής της μεθόδου της ρομποτικής έναντι άλλων μεθόδων αβασίμως προβάλλονται.

Επιπροσθέτως, η εταιρία επεσήμανε ότι έδωσε προέγκριση για τη νοσηλεία του ασφαλισμένου, όχι, όμως, για τα έξοδα της ρομποτικής τεχνικής επικαλούμενη ότι ο ασφαλισμένος υπέγραψε έντυπο υπεύθυνης δήλωσης ότι θα καλύψει ο ίδιος την οικονομική διαφορά που θα προκύψει από τη χρήση της ρομποτικής μεθόδου.

Αναφορικά με τον ανωτέρω ισχυρισμό της εταιρίας που έχει αποτυπωθεί στην από 27.12.2024 απάντησή της ότι ο ασφαλισμένος υπέγραψε το έντυπο “Υπεύθυνη Δήλωση κάλυψης διαφοράς ρομποτικής θωρακοχειρουργικής επέμβασης”, σύμφωνα με το οποίο δηλώνει ότι ενημερώθηκε πως το κόστος της συγκεκριμένης μεθόδου δεν καλύπτεται εξολοκλήρου από τον ασφαλιστικό του φορέα και ότι θα καταβάλει ο ίδιος τη διαφορά που θα προκύψει μεταξύ του τελικού κόστους της επέμβασης και του ποσού που καλύπτει ο ασφαλιστικός φορέας και ότι δεν πρόκειται να διεκδικήσει τη διαφορά αυτή από τον ασφαλιστικό του φορέα εκ των υστέρων, καθώς γνωρίζει ότι δεν καλύπτεται από αυτόν, ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκτιμά ότι το ανωτέρω συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική, καθώς αποτρέπει τον ασφαλισμένο από την άσκηση των συμβατικών του δικαιωμάτων.

Η επικαλούμενη από την αναφερόμενη ασφαλιστική εταιρία ενημέρωση και η ανάληψη από τον ασφαλισμένο της ευθύνης να καλύψει ο ίδιος τη σχετική δαπάνη γίνεται υπό συνθήκες συμβατικής ανελευθερίας, καθώς γίνεται κατά την εισαγωγή του στο συμβεβλημένο με την ασφαλιστική εταιρία νοσοκομείο.

Σύμφωνα με το άρθρο 9α εδ. δ' του ν. 2251/1994, ως εμπορική πρακτική ορίζεται κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπος συμπεριφοράς που συνδέεται άμεσα με την προώθηση, προμήθεια ενός προϊόντος ή υπηρεσίας σε καταναλωτές. Σύμφωνα δε με την παρ. 1 του άρθρου 9γ του ίδιου ως άνω νόμου απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή. Συνεπώς, οι σχετικές διατάξεις για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές έχουν εφαρμογή σε οποιαδήποτε ενέργεια του προμηθευτή επηρεάζει την οικονομική συμπεριφορά των καταναλωτών.

Μία εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη, όταν πληρούνται σωρευτικά οι εξής δύο προϋποθέσεις:

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 μία εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μία συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών. Η δε "απόφαση συναλλαγής" προσδιορίζεται ως η απόφαση που θα λάβει ο καταναλωτής για το αν, υπό ποιούς όρους θα καταρτίσει σύμβαση, θα καταβάλει όλο ή μέρος του τιμήματος, θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμά του ή θα αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια ή όχι. Στόχος είναι η προστασία της ελεύθερης επιλογής του καταναλωτή κατά τη διαμόρφωση της συναλλακτικής του απόφασης.

Οι εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες, ιδίως όταν είναι επιθετικές ή παραπλανητικές (άρθρα 9ζ και 9η και άρθρα 9δ, 9ε και 9στ αντίστοιχα του ν. 2251/1994).

Επιθετική (κατ' άρθρο 9ζ παρ. 1 του ν. 2251/1994) είναι η εμπορική πρακτική που πραγματοποιείται με κατάχρηση επιρροής, με αποτέλεσμα τον περιορισμό της ελεύθερης επιλογής του καταναλωτή. Κατάχρηση επιρροής είναι η εκμετάλλευση της θέσης ισχύος σε σχέση με τους καταναλωτές για την άσκηση πίεσης, με τρόπο που περιορίζει σημαντικά την ικανότητα του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση.

Παραπλανητική (κατ' άρθρο 9δ του ν. 2251/1994) θεωρείται η εμπορική πρακτική 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 αν 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 σε απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

Η εφαρμοζόμενη από την ασφαλιστική εταιρία και το νοσοκομείο που ενεργεί εν προκειμένω για λογαριασμό της ασφαλιστικής εταιρίας πρακτική της υπογραφής από τον ασφαλισμένο της ως άνω Υπεύθυνης Δήλωσης, με την πρόκληση σε αυτόν της εσφαλμένης πεποίθησης ότι δεν δικαιούται ή παραιτείται του δικαιώματός του για τη διεκδίκηση του συνόλου των δαπανών του για τη νοσηλεία του συνιστά αθέμιτη παραπλανητική πρακτική.

Η πρακτική της εταιρίας να μην καλύπτει τη δαπάνη της ρομποτικής μεθόδου χαρακτηρίζεται από έντονη αντίθεση προς τα χρηστά ήθη και την καλή πίστη σε βάρος του ασφαλισμένου και της συναλλακτικά δικαιολογημένης προσδοκίας του, όπως αυτή δημιουργείται από τη φύση και το σκοπό της ασφαλιστικής σύμβασης. Με την άρνησή της η εταιρία να καταβάλει την πλήρη αποζημίωση του ασφαλισμένου παραβιάζει τις αρχές της καλής πίστης, λαμβανομένων υπόψη και των συναλλακτικών ηθών, υπό την έννοια της ευθύτητας και της εντιμότητας, παραβιάζοντας την αρχή της προστασίας και ασφάλειας των συναλλασσομένων με αυτήν, διαψεύδοντας τη δικαιολογημένη εμπιστοσύνη του ασφαλισμένου ότι με την τήρηση των όρων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και την εμπρόθεσμη καταβολή του ασφαλίστρου θα είχε πλήρη κάλυψη για τις περιπτώσεις που προβλέπονται σε αυτό (ΕιρΑθ 2812/2024 Διαδικασία Μικροδιαφορών).

ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση προς την ασφαλιστική εταιρία (...), όπως νόμιμα εκπροσωπείται, να προβεί σε ασφαλιστική κάλυψη της συνολικής δαπάνης που αφορά στη χρήση της ρομποτικής τεχνικής κατά την από 23.10.2023 νοσηλεία του ασφαλισμένου.

II) Καλεί την αναφερόμενη 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 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 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004).

Η ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Άννα Στρατινάκη