

Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

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

Αθήνα 30 Ιουλίου 2025
Αριθ. Πρωτ. : 39048

ΠΡΟΣ:
(...)

ΚΟΙΝ.:
1. κ. (...)

2. Γενική Γραμματεία Εμπορίου
Πλατεία Κάνιγγος
10181 Αθήνα

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

Ο «Συνήγορος του Καταναλωτή», Ανεξάρτητη Αρχή επιφορτισμένη από τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α 259/23.12.04) με την εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, δέχθηκε την υπ' αριθμ. πρωτ. (...)2025 αναφορά της κυρίας (...) κατά της εταιρίας (...), όπως νόμιμα εκπροσωπείται, αποκαλούμενη εφεξής η εταιρία, με αίτημα την ασφαλιστική κάλυψη των εξόδων που αφορούν στη χρήση της ρομποτικής μεθόδου, ύψους 7.500 ευρώ για την από 25.04.2024 επέμβαση, στην οποία υποβλήθηκε στο νοσοκομείο (...), σύμφωνα με τους όρους του υπ' αριθμ. (...) ασφαλιστηρίου συμβολαίου της.

Ειδικότερα, η εταιρία, αν και κάλυψε τα έξοδα της από 25.04.2024 επέμβασης της ασφαλισμένης, αρνήθηκε να καλύψει τα έξοδα που αφορούν στη συγκεκριμένη μέθοδο αναφέροντας ότι δεν δικαιολογείται η χρήση της, καθώς δεν πληρούνται τα κριτήρια ιατρικής αναγκαιότητας για την κάλυψη της σχετικής δαπάνης 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 (...)2025 για τη συζήτηση της ανακύψασας διαφοράς. Στη συζήτηση συμμετείχαν η κόρη της ασφαλισμένης με την ιδιότητα της πληρεξουσίας δικηγόρου της, κυρία (...), ενώ η ασφαλιστική εταιρία εκπροσωπήθηκε από την κυρία (...), Γενική Διευθύντρια (...), την κυρία (...), δικηγόρο, τον κ. (...), Διευθυντή (...) και την κυρία (...) από το Τμήμα (...). Από τον Συνήγορο του Καταναλωτή συμμετείχαν η Δρ. Βασιλική Μπώλου, Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή – Νομικός και η κυρία Ελένη Αθανασίου, Ειδική Επιστήμονας- Νομικός. Κατά τη συζήτηση της υπόθεσης, κατά την οποία έγινε ανταλλαγή απόψεων και τηρήθηκε η αρχή της εκατέρωθεν ακροάσεως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή πρότεινε στην εταιρία να επανεξετάσει τη θέση της, χωρίς, ωστόσο, να υπάρξει θετική ανταπόκριση και να καταρτιστεί πρακτικό συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς.

Με την ασφαλιστική σύμβαση η ασφαλιστική εταιρία έχει αναλάβει την υποχρέωση να καταβάλει έναντι ασφαλιστρού, στην ασφαλισμένη παροχή σε χρήμα, όταν επέλθει το περιστατικό από το οποίο συμφωνήθηκε να εξαρτάται η υποχρέωσή της. Έχει δημιουργηθεί για την ασφαλισμένη 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.

Σε σχέση με τα αναφερόμενα από την εταιρία περί μη τεκμηρίωσης της ιατρικής αναγκαιότητας για την κάλυψη των εξόδων χρήσης της ρομποτικής μεθόδου, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι αυτά υποστηρίζονται αβάσιμα, καθώς πρόκειται για **αναγνωρισμένα έξοδα χειρουργείου**, τα οποία αναφέρεται ρητά ότι καλύπτονται στο υπ' αριθμ. 7 άρθρο, εφόσον αυτά 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.

Στο δε υπ' αριθμ. 9 άρθρο 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.

Σε κανένα σημείο του συμβολαίου δεν γίνεται αναφορά σε μέθοδο επέμβασης που είναι αναγκαία και ασφαλιστικά καλυπτόμενη (π.χ. ανοιχτή, λαπαροσκοπική, ρομποτική).

Η ασφαλισμένη ούτε μπορεί ούτε οφείλει να υποδείξει τη χρησιμοποιούμενη μέθοδο ίασης της, την οποία προτείνει ο θεράπων ιατρός που έχει και την ευθύνη της αποκατάστασης της υγείας του ασθενή. Εν προκειμένω, η ασφαλισμένη προσκόμισε την από 16.08.2024 ιατρική γνωμάτευση του θεράποντος ιατρού χειρουργού, Διευθυντή ΣΤ' χειρουργικής κλινικής, κυρίου (...) περί της αναγκαιότητας χρήσης της ρομποτικής μεθόδου στην εν λόγω επέμβαση λόγω του ιατρικού ιστορικού της ασφαλισμένης (ολική υστερεκτομή πολλαπλές συμφύσεις στην κάτω κοιλία).

Με την άρνηση της εταιρίας να καταβάλει το σύνολο της δαπάνης που προέκυψε δημιουργείται σύγχυση στην ασφαλισμένη σχετικά με τα δικαιώματά της και ως προς το περιεχόμενο της προσφερόμενης ασφαλιστικής κάλυψης και της έκτασης των συμβατικών δεσμεύσεων της ασφαλιστικής εταιρίας. Το ανωτέρω συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική κατ' άρθρο 9δ, σε συνδυασμό με το άρθρο 9γ του ν. 2251/1994, η οποία οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε, με αποτέλεσμα να τον αποθαρρύνει από την άσκηση των νομίμων δικαιωμάτων του, ενώ παραβιάζεται και η διάταξη του άρθρου 8 παρ. 1 του ανωτέρω νόμου, καθώς κατά την παροχή των υπηρεσιών της προκάλεσε υπαίτια και παράνομα περιουσιακή ζημία στην ασφαλισμένη (1889/2020 ΔΠΡ ΑΘ).

Συνεπώς, η ασφαλισμένη δεν μπορεί να αποστερηθεί του δικαιώματος επιλογής της προτεινόμενης ως βέλτιστης μεθόδου θεραπείας από τον αρμόδιο να κρίνει τούτο θεράποντα ιατρό και έχει κάθε δικαίωμα να αξιώνει το σύνολο της δαπάνης, στην οποία υποβλήθηκε.

Η ρομποτική είναι μία νέα αποδεκτή μέθοδος από την ιατρική κοινότητα και εν προκειμένω δεν προκύπτει ότι έχει γίνει κάποια 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.

Στη δε από 13.03.2023 επιστολή της εταιρίας προς την ασφαλισμένη γίνεται αναφορά σε ανάγκη για ποιοτικές υπηρεσίες υγείας, μεγάλη σιγουριά και προστασία που εξασφαλίζει το εν λόγω ασφαλιστικό προϊόν, ενώ η εταιρία στην από 04.04.2025 απάντησή της δεν τεκμηριώνει τη θέση της περί έγκρισης της εν λόγω επέμβασης μέσω λαπαροσκοπικής μεθόδου και γιατί προκρίνει, εν

προκειμένω, την ανωτέρω χειρουργική μέθοδο έναντι της ρομποτικής.

Η ασφαλισμένη ενημερώθηκε το πρώτον για τη μη κάλυψη των σχετικών εξόδων δύομισι μήνες μετά την επέμβαση, ενώ για να της επιτραπεί η εκ νέου εισαγωγή στο νοσοκομείο για την πραγματοποίηση των απαραίτητων χημειοθεραπειών, συγγενικό πρόσωπο αυτής προέβη στην υπογραφή συναλλαγματικών, στη λήξη των οποίων αναγκάστηκε στην καταβολή του οφειλόμενου ποσού προς το νοσοκομείο. Εξαιτίας της στάσης της εταιρίας αντιμετωπίστηκε σαν να μην ήταν ασφαλισμένη, ενώ όχι μόνο δεν είχε εξαντληθεί, αλλά ούτε καν είχε πλησιάσει το ασφαλισμένο κεφάλαιο ανά έτος ύψους 500.000 ευρώ η υπό κρίση νοσηλεία της κατά παράβαση του άρθρου 8 του ν. 2251/1994.

Με τη δε από 06.11.2024 απάντησή της η εταιρία προς την ασφαλισμένη επικαλείται ότι η ασφαλισμένη υπέγραψε και αποδέχτηκε μέσω της δήλωσης ασθενούς για ρομποτική επέμβαση να καταβάλει η ίδια τη διαφορά κόστους που θα προκύψει και θα αφορά στη ρομποτική μέθοδο. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εκτιμά ότι η ανωτέρω δήλωση και επίκλησή της από την ασφαλιστική εταιρία συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική, καθώς αποτρέπει την ασφαλισμένη από την άσκηση των συμβατικών της δικαιωμάτων.

Η επικαλούμενη από την αναφερόμενη ασφαλιστική εταιρία ενημέρωση και η ανάληψη από την ασφαλισμένη της ευθύνης να καλύψει η ίδια τη σχετική δαπάνη γίνεται υπό συνθήκες συμβατικής ανελευθερίας, καθώς γίνεται κατά την εισαγωγή της 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 ουσιαδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιαδώς 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 ποιους 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 πρακτική της επίκλησης της υπογραφής από την ασφαλισμένη της σχετικής δήλωσης, με την πρόκληση σε αυτήν της εσφαλμένης πεποίθησης ότι

δεν δικαιούται ή παραιτείται του δικαιώματός της για τη διεκδίκηση του συνόλου των δαπανών για τη νοσηλεία της συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική.

Η στάση της εταιρίας να μην καλύπτει τη δαπάνη της ρομποτικής μεθόδου χαρακτηρίζεται από έντονη αντίθεση προς τα χρηστά ήθη και την καλή πίστη σε βάρος της ασφαλισμένης και της συναλλακτικά δικαιολογημένης προσδοκίας της, όπως αυτή δημιουργείται από τη φύση και το σκοπό της ασφαλιστικής σύμβασης. Με την άρνησή της η εταιρία να καταβάλει την πλήρη αποζημίωση της ασφαλισμένης 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 25.04.2024 επέμβαση.

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).

V) Κοινοποιεί την παρούσα στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου για τις τυχόν δικές της ενέργειες στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της.

Η ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Άννα Στρατινάκη