



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΥΕΕΒΤ: 8.13.10.32/14
Τηλ: + 357 22867153
Φαξ: + 357 22 375120
e-mail: bcharalambous@mcit.gov.cy

Αριθμός Απόφασης
06/2014

Αρ. Φακ. 8.13.10.32/16

**Ο περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων
προς τους Καταναλωτές Νόμος του 2007. Ν.103(Ι)/2007**

Έρευνα της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού αναφορικά με εμπορική πρακτική της εταιρείας **Gan Direct Insurance Ltd.**

Απόφαση

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, είναι η Εντεταλμένη Υπηρεσία για την εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν.103(Ι)/2007.

Τα καθήκοντα, αρμοδιότητες και εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας καθορίζονται στο Μέρος V, άρθρα 9 μέχρι και 14 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν.103(Ι)/2007.

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί η διεξαγωγή έρευνας από την Εντεταλμένη Υπηρεσία αναφορικά με αθέμιτη εμπορική πρακτική της εταιρείας Gan Direct Insurance Ltd.

Η αξιολόγηση των γεγονότων που συνθέτουν την παρούσα υπόθεση αποτελεί το ουσιαστικό υπόβαθρο της εξέτασης. Ως εκ τούτου, η παράθεση των σχετικών με την υπόθεση γεγονότων και δεδομένων καθίσταται αναγκαία και επιτακτική και προς τούτο

παρατίθενται συνοπτικά τα ουσιώδη γεγονότα που αφορούν την υπό εξέταση καταγγελία.

Η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, ως η Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν. 103(Ι)/2007, διενήργησε έρευνα σε σχέση με συγκεκριμένη εμπορική πρακτική της εταιρείας Gan Direct Insurance Ltd μετά από παράπονα που έλαβε από καταναλωτές.

Συγκεκριμένα στις 15 Νοεμβρίου 2013, λήφθηκε παράπονο από τον κύριο Σ. Χ. και στις 22 Νοεμβρίου 2013, λήφθηκε παράπονο από τον κύριο Κ. Π. (**Παράρτημα Ι**)

Αναλυτικά, τα παράπονα των καταναλωτών αφορούσαν τα ακόλουθα:

Σ. Χ.

Όπως ανέφερε στο παράπονό του, ο κύριος Χ. είχε συνάψει ασφαλιστήριο συμβόλαιο με την εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd, με αριθμό COMP/xx/xx/xxx, που αφορούσε την ασφάλεια του οχήματός του με αριθμούς εγγραφής xxx xxx.

Ο παραπονούμενος ανέφερε ότι έλαβε επιστολή με ημερομηνία 24 Οκτωβρίου 2013, στην οποία αναφέρεται ότι η εταιρεία εξασκώντας τα δικαιώματα που τις παρέχονται από την παράγραφο 8 των Γενικών Όρων του συμβολαίου, θα προχωρήσει σε πρόωρη ακύρωση του εν λόγω συμβολαίου, σε δεκατέσσερις ημέρες από την ημέρα σύνταξής της. Επίσης στην εν λόγω επιστολή αναφερόταν ότι τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα θα του επιστραφούν με την επιστροφή των πιστοποιητικών ασφάλισης.

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του παραπονούμενου, σε τηλεφωνική επικοινωνία που είχε με λειτουργό εξυπηρέτησης της εταιρείας, ζήτησε να μάθει το ύψος των μη δεδουλευμένων ασφαλίσεων που του αναλογούν και τα οποία θα του επιστραφούν, όπως αναφερόταν στην επιστολή που έλαβε και όπως ανέφερε ο ίδιος, ο λειτουργός εξυπηρέτησης του ανέφερε ότι στη συγκεκριμένη περίπτωση δεν εκκρεμεί κανένα μη δεδουλευμένο ποσό.

Κ. Π.

Όπως ανέφερε στο παράπονό του, ο κύριος Π. είχε συνάψει ασφαλιστήριο συμβόλαιο με την εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd, με αριθμό COMP/xx/xxx/xxx, που αφορούσε την ασφάλεια του οχήματος με αριθμούς εγγραφής xxx xxx.

Ο παραπονούμενος ανέφερε ότι έλαβε επιστολή με ημερομηνία 30 Σεπτεμβρίου 2013, στην οποία αναφέρεται ότι η εταιρεία εξασκώντας τα δικαιώματα που τις παρέχονται από την παράγραφο 8 των Γενικών Όρων του συμβολαίου, θα προχωρήσει σε πρόωρη ακύρωση του εν λόγω συμβολαίου, σε δεκατέσσερις ημέρες από την ημέρα σύνταξής της. Επίσης στην εν λόγω επιστολή αναφερόταν ότι τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα θα του επιστραφούν με την επιστροφή των πιστοποιητικών ασφάλισης.

Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς του παραπονούμενου, σε τηλεφωνική επικοινωνία που είχε με λειτουργό εξυπηρέτησης της εταιρείας, ζήτησε να μάθει το ύψος των μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών που του αναλογούν και τα οποία θα του επιστραφούν, όπως αναφερόταν στην επιστολή που έλαβε και όπως ανέφερε ο ίδιος, ο λειτουργός εξυπηρέτησης του ανέφερε ότι στη συγκεκριμένη περίπτωση δεν εκκρεμεί κανένα μη δεδουλευμένο ποσό λόγω του ότι υπήρξε εις βάρος του τροχαίο ατύχημα στις 23 Σεπτεμβρίου 2013.

Μετά από έρευνα στους Γενικούς Όρους του συμβολαίου, στο βιβλιάριο ασφάλισης οχημάτων της εταιρείας, διαπιστώθηκε ότι στην παράγραφο 8 αναγράφονται τα εξής: *«Η Εταιρεία δικαιούται να ακυρώσει το Ασφαλιστήριο αυτό αποστέλλοντας ειδοποίηση 14 ημερών με συστημένη επιστολή στον Ασφαλισμένο στην τελευταία γνωστή διεύθυνση του. Σ' αυτή την περίπτωση θα επιστρέψει στον Ασφαλισμένο τα κατ' αναλογία μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα. Το Ασφαλιστήριο μπορεί να ακυρωθεί οποτεδήποτε από τον Ασφαλισμένο με ειδοποίηση επτά ημερών. Σ' αυτή την περίπτωση, και δεδομένου ότι δεν έχει εγερθεί απαίτηση κατά τη διάρκεια της τρέχουσας Περιόδου της Ασφάλισης και το ισχύον πρωτότυπο Πιστοποιητικό Ασφάλισης έχει επιστραφεί στην Εταιρεία κατά ή πριν την ημερομηνία της ακύρωσης, ο ασφαλιζόμενος δικαιούται τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα με βάση τις τιμές που ισχύουν για Ασφάλιση Βραχείας Περιόδου (at the Insurer's Short Period rates).» (Παράρτημα II)*

Με βάση τα πιο πάνω δημιουργήθηκαν εύλογες υποψίες για κατ' αρχήν παράβαση του άρθρου 5 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους

Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007, καθώς η άρνηση επιστροφής των μη δεδουλευμένων ασφαλίσεων από την εταιρεία προς τους καταναλωτές, σε περίπτωση που υπάρχουν μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα, καθιστά την παράγραφο 8 των Γενικών Όρων του συμβολαίου παραπλανητική αφού περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής.

Με βάση τα πιο πάνω στάλθηκε επιστολή προς την εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd με ημερομηνία 19 Δεκεμβρίου 2013 με την οποία μεταξύ άλλων η εταιρεία κλήθηκε όπως δώσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις της σε σχέση με το πιο πάνω θέμα.

(Παράρτημα ΙΙΙ)

Επίσης, ζητήθηκε από την εταιρεία όπως ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία για τα ακόλουθα:

1. Τον τρόπο υπολογισμού των μη δεδουλευμένων ασφαλίσεων που οφείλει να καταβάλει η εταιρεία σε περίπτωση διακοπής της σύμβασης από την εταιρεία, με συγκεκριμένο παράδειγμα.
2. Τον τρόπο υπολογισμού των μη δεδουλευμένων ασφαλίσεων που οφείλει να καταβάλει ο καταναλωτής προς την εταιρεία σε περίπτωση διακοπής της σύμβασης από τον ίδιο, σε περίπτωση που αυτό διαφέρει από το πιο πάνω, χρησιμοποιώντας το ίδιο παράδειγμα.
3. Τον ακριβή και συγκεκριμένο υπολογισμό των μη δεδουλευμένων ασφαλίσεων, στην περίπτωση του κυρίου Σ. Χ., που αποδεικνύουν ότι η εταιρεία δεν οφείλει να καταβάλει οποιαδήποτε μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα στον καταναλωτή, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς των παραπονούμενων.

Στις 13 Ιανουαρίου 2014, λήφθηκε επιστολή από την εταιρεία, με ημερομηνία 10 Ιανουαρίου 2014 με την οποία η εταιρεία διατύπωσε τις απόψεις της.

(Παράρτημα ΙV)

Στην επιστολή της, με ημερομηνία 10 Ιανουαρίου 2013, η εταιρεία διατύπωσε την άποψη ότι η μη επιστροφή των μη δεδουλευμένων ασφαλίσεων, στις αναφερθείσες περιπτώσεις, οφείλεται στο ότι οι εν λόγω παραπονούμενοι είχαν εμπλακεί σε ατύχημα και ως εκ τούτου δεν δικαιούταν επιστροφή χρημάτων. Σύμφωνα με την επιστολή της εταιρείας, αυτό αναγράφεται στο βιβλιάριο ασφάλισης οχημάτων της εταιρείας με την

φράση: «δεδομένου ότι δεν έχει εγερθεί απαίτηση κατά τη διάρκεια της τρέχουσας Περιόδου της Ασφάλισης ο ασφαλιζόμενος δικαιούται τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα με βάση τις τιμές που ισχύουν για Ασφάλιση Βραχείας Περιόδου».

Με βάση τα πιο πάνω διαπιστώθηκε παράβαση του άρθρου 5 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς του Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007, από την εταιρεία καθώς η άρνηση επιστροφής των μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών από την εταιρεία προς τους καταναλωτές, σε περίπτωση που η διακοπή του συμβολαίου γίνεται από την εταιρεία, καθιστά την παράγραφο 8 των Γενικών Όρων του συμβολαίου παραπλανητική αφού περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής.

Η πιο πάνω παράβαση διαπιστώνεται λαμβάνοντας υπόψη τα εξής:

Η φράση «δεδομένου ότι δεν έχει εγερθεί απαίτηση κατά τη διάρκεια της τρέχουσας Περιόδου της Ασφάλισης ο ασφαλιζόμενος δικαιούται τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα με βάση τις τιμές που ισχύουν για Ασφάλιση Βραχείας Περιόδου» την οποία επικαλείται η εταιρεία στην επιστολή με ημερομηνία 10 Ιανουαρίου 2013 αναγράφεται στην παράγραφο 8 των Γενικών Όρων Συμβολαίου στο βιβλιάριο ασφάλισης οχημάτων της εταιρείας.

Ολόκληρη η παράγραφος, όπως αναφέρεται και πιο πάνω έχει ως εξής: «Η Εταιρεία δικαιούται να ακυρώσει το Ασφαλιστήριο αυτό αποστέλλοντας ειδοποίηση 14 ημερών με συστημένη επιστολή στον Ασφαλισμένο στην τελευταία γνωστή διεύθυνση του. Σ' αυτή την περίπτωση θα επιστρέψει στον Ασφαλισμένο τα κατ' αναλογία μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα. Το Ασφαλιστήριο μπορεί να ακυρωθεί οποτεδήποτε από τον Ασφαλισμένο με ειδοποίηση επτά ημερών. Σ' αυτή την περίπτωση, και δεδομένου ότι δεν έχει εγερθεί απαίτηση κατά τη διάρκεια της τρέχουσας Περιόδου της Ασφάλισης και το ισχύον πρωτότυπο Πιστοποιητικό Ασφάλισης έχει επιστραφεί στην Εταιρεία κατά ή πριν την ημερομηνία της ακύρωσης, ο ασφαλιζόμενος δικαιούται τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα με βάση τις τιμές που ισχύουν για Ασφάλιση Βραχείας Περιόδου (at the Insurer's Short Period rates).»

Το πρώτο σκέλος της πιο πάνω παραγράφου αναφέρει: **Η Εταιρεία** δικαιούται να ακυρώσει το Ασφαλιστήριο αυτό αποστέλλοντας ειδοποίηση 14 ημερών με συστημένη επιστολή στον Ασφαλισμένο στην τελευταία γνωστή διεύθυνση του. **Σ' αυτή την**

περίπτωση θα επιστρέψει στον Ασφαλισμένο τα κατ' αναλογία μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα.

Επομένως, σύμφωνα με τα αναγραφόμενα όταν η ακύρωση προκύψει από μέρους της εταιρείας πρέπει να επιστραφούν στον Ασφαλισμένο τα κατ' αναλογία μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα. **Δεν γίνεται καμία αναφορά σε ύπαρξη απαίτησης ή όχι.**

Στο δεύτερο σκέλος η εν λόγω παράγραφος αναφέρει: Το Ασφαλιστήριο μπορεί να ακυρωθεί οποτεδήποτε από τον **Ασφαλισμένο** με ειδοποίηση επτά ημερών. **Σ' αυτή την περίπτωση, και δεδομένου ότι δεν έχει εγερθεί απαίτηση** κατά τη διάρκεια της τρέχουσας Περιόδου της Ασφάλισης και το ισχύον πρωτότυπο Πιστοποιητικό Ασφάλισης έχει επιστραφεί στην Εταιρεία κατά ή πριν την ημερομηνία της ακύρωσης, **ο ασφαλιζόμενος δικαιούται τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα** με βάση τις τιμές που ισχύουν για Ασφάλιση Βραχείας Περιόδου (at the Insurer's Short Period rates).»

Επομένως, σύμφωνα με τα αναγραφόμενα, **η μη επιστροφή των μη δεδουλευμένων ασφαλίσεων δικαιολογείται μόνο όταν η ακύρωση προκύψει από μέρους του ασφαλιζόμενου και εφόσον έχει εγερθεί απαίτηση.**

Στα συγκεκριμένα παράπονα, η διακοπή του συμβολαίου είχε γίνει από μέρους της εταιρείας και επομένως το αν είχε εγερθεί απαίτηση δεν επηρεάζει την επιστροφή των μη δεδουλευμένων ασφαλίσεων.

Με βάση τα έγγραφα που τηρούνται στο Αρχείο Εφόρου Εταιρειών (**Παράρτημα V**), οι Διευθυντές και ο Γραμματέας της εταιρείας στην Κύπρο είναι:

Διευθυντές

1. Χρίστος Ιωαννίδης.
2. Γιώργος Α. Νικολαΐδης.
3. Ιάκωβος Σίμος.

Γραμματέας

1. M P H Law Secretarial Limited.

Με βάση τα πιο πάνω, επιδόθηκε, στις 28 Φεβρουαρίου 2014, στην εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd, επιστολή με ημερομηνία 21 Φεβρουαρίου 2014, στην οποία παρατέθηκαν όλα τα πιο πάνω γεγονότα και ζητήθηκε από την εταιρεία όπως

σταματήσει αμέσως την υπό αναφορά εμπορική πρακτική και φροντίσει όπως αυτή μη επαναληφθεί ξανά στο μέλλον. Επίσης η εταιρεία κλήθηκε όπως εκφράσει τις απόψεις της (γραπτώς, προφορικώς ή με εκπρόσωπό της) στην Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανία και Τουρισμού βάση των προνοιών του άρθρου 12 του Νόμου Ν.103(Ι)/2007. **Παράρτημα VI**

Στις 21 Μαρτίου 2014, λήφθηκε επιστολή από την εταιρεία, με ημερομηνία 12 Μαρτίου 2014 (**Παράρτημα VII**), στην οποία μεταξύ άλλων:

1. Η εταιρεία παρέθεσε την διαδικασία ακύρωσης ασφαλιστικού συμβολαίου.
2. Η εταιρεία ανέφερε ότι σχετικά με τον κατάλογο των πελατών που δεν έχουν πάρει τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα, έχει επαληθεύσει ότι δεν υπάρχουν συμβόλαια καταναλωτών για τα οποία η εταιρεία έχει προβεί σε ακύρωση συμβολαίου και έχει πάρει πίσω το πιστοποιητικό ασφάλισης χωρίς να επιστρέψει τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα.
3. Η εταιρεία ανέφερε ότι από τις ηχογραφημένες τηλεφωνικές επαφές με τους δύο πελάτες, διαπίστωσε ότι ήταν δύο μεμονωμένα περιστατικά στα οποία εσφαλμένα είχαν ενημερωθεί οι πελάτες ότι δεν δικαιούνται επιστροφή χρημάτων βάσει του ότι υπήρχε απαίτηση καθώς η διαδικασία ακύρωσης δεν είχε ακολουθηθεί σωστά από το Τμήμα Αποδοχής Κινδύνων της εταιρείας με αποτέλεσμα ο λειτουργός εξυπηρέτησης να μην μπορεί να δει στο σύστημα ότι η ακύρωση είχε γίνει από την εταιρεία.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν μπορεί να αποδεχθεί τη θέση της εταιρείας σε σχέση με το σημείο 3, πιο πάνω καθώς:

1. Η εταιρεία ενημερώθηκε μέσω της επιστολής με ημερομηνία 19 Δεκεμβρίου 2013 (Παράρτημα I) επακριβώς και ξεκάθαρα πιο ήταν το παράπονο των καταναλωτών, ότι δηλαδή η εταιρεία είχε προχωρήσει σε διακοπή του συμβολαίου και επομένως τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα θα έπρεπε να είχαν επιστραφεί.
2. Παρά το πιο πάνω, η εταιρεία, στην επιστολή της με ημερομηνία 10 Ιανουαρίου 2014(Παράρτημα II), υιοθέτησε και υποστήριξε την θέση ότι ακόμα και αν ένα

ασφαλιστήριο συμβόλαιο διακοπεί από την εταιρεία δεν υπάρχει επιστροφή μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών εάν έχει εγερθεί απαίτηση.

Συγκεκριμένα η εταιρεία στην εν λόγω επιστολή ανέφερε τα εξής σε σχέση με τον παραπονούμενο κ. Σ. Χ.: «...**στείλαμε συστημένη επιστολή ακύρωσης με αριθμό RU xxx xxx xxx στις 24/10/2013 όπου ενημερώναμε τον πελάτη ότι θα ακυρώσουμε το συμβόλαιο του σε 14 μέρες και ακυρώσαμε το συμβόλαιο στις 11/11/2013...** Λόγω του ότι ο πελάτης είχε ατύχημα στις 11/09/2013 δεν δικαιούταν επιστροφή χρημάτων όπως είχε ενημερωθεί στις 14/11/2013 από τον συνάδελφό μας και όπως αναγράφεται στο βιβλιάριο ασφάλισης οχημάτων της εταιρείας μας “δεδομένου ότι δεν έχει εγερθεί απαίτηση κατά τη διάρκεια της τρέχουσας Περιόδου της Ασφάλισης και το ισχύον πρωτότυπο Πιστοποιητικό Ασφάλισης έχει επιστραφεί στην Εταιρεία κατά ή πριν την ημερομηνία της ακύρωσης, ο ασφαλιζόμενος δικαιούται τα μη δεδουλευμένα ασφαλιστρα με βάση τις τιμές που ισχύουν για Ασφάλιση Βραχείας Περιόδου ”» .

Επίσης η εταιρεία στην ίδια της επιστολή ανέφερε τα εξής σε σχέση με τον παραπονούμενο κ. Κ. Π.: «...**στείλαμε συστημένη επιστολή ακύρωσης με αριθμό RU xx xxx xxx στις 30/09/2013 όπου ενημερώναμε τον πελάτη ότι θα ακυρώσουμε το συμβόλαιο του σε 14 ημέρες**».

Επομένως με βάση τα πιο πάνω είναι ξεκάθαρο ότι η εταιρεία γνώριζε ότι η ακύρωση των δύο συμβολαίων έγινε από την εταιρεία και εντούτοις υποστήριξε την άποψη ότι επειδή είχε εγερθεί απαίτηση δεν έπρεπε να επιστραφούν τα μη δεδουλευμένα ασφαλιστρα.

Στις 20 Μαΐου 2014 η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε νέα επιστολή προς την εταιρεία με την οποία της ζητήθηκε όπως προσκομίσει κατάλογο των πελατών της οι οποίοι είχαν συμβόλαιο ασφάλισης οχήματος στην εταιρεία και για τους οποίους η εταιρεία προχώρησε σε διακοπή του συμβολαίου με δική της πρωτοβουλία, για οποιοδήποτε λόγο, για την περίοδο από 01 Ιανουαρίου 2013 μέχρι σήμερα. Ζητήθηκε επίσης όπως στον εν λόγω κατάλογο περιληφθούν όλες οι περιπτώσεις πελατών, οι οποίες εμπίπτουν στην πιο πάνω κατηγορία, είτε είχαν λάβει επιστροφή μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών είτε όχι, καθώς επίσης και τα στοιχεία επικοινωνίας τους. **Παράρτημα VIII**

Στις 13 Ιουνίου 2014, λήφθηκε επιστολή από την εταιρεία, στην οποία αναφερόταν ότι η εταιρεία δεν προτίθεται να παραδώσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τα πιο πάνω στοιχεία, καθώς σύμφωνα με την εταιρεία, η Εντεταλμένη Υπηρεσία είχε ήδη καταλήξει σε πόρισμα, το οποίο της κοινοποιήθηκε με την επιστολή 21 Φεβρουαρίου 2014 (Παράρτημα IV) και επομένως, σύμφωνα με την εταιρεία, η έρευνα είχε ολοκληρωθεί.

Παράρτημα ΙΧ.

Την 01 Ιουλίου 2014, στάλθηκε νέα επιστολή από την Εντεταλμένη Υπηρεσία προς την εταιρεία (**Παράρτημα Χ**), με την οποία η εταιρεία ενημερωνόταν ότι οι πληροφορίες που ζητήθηκαν, ήταν στα πλαίσια των εξουσιών της Εντεταλμένης Υπηρεσίας για έρευνα και έλεγχο βάση του άρθρου 9 του Νόμου 103(Ι)/2007 και ζητήθηκαν προκειμένου:

1. Να εξακριβωθεί η ορθότητα κάποιων στοιχείων που έχει διατυπώσει η εταιρεία στην επιστολή της με ημερομηνία 12 Μαρτίου 2014, βάση του άρθρου 10 του Νόμου 103(Ι)/2007.

2. Να ληφθούν υπόψη στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου, σε περίπτωση που αυτό επιβληθεί από την Εντεταλμένη Υπηρεσία.

Στις 11 Ιουλίου 2014, λήφθηκε απάντηση από την εταιρεία, με την οποία ενημέρωνε την Εντεταλμένη Υπηρεσία, ότι τα στοιχεία που είχαν ζητηθεί, θα παραδίδονταν σε συνάντηση την οποία η εταιρεία είχε την πρόθεση να διευθετήσει με την Εντεταλμένη Υπηρεσία. **Παράρτημα ΧΙ.**

Στις 10 Σεπτεμβρίου 2014, πραγματοποιήθηκε η εν λόγω συνάντηση, στην οποία παρόντες ήταν, εκ μέρους της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ο Διευθυντής της Υπηρεσίας Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών, ο Ανώτερος Λειτουργός Εμπορίου και Βιομηχανίας Μάριος Δρουσιώτης και ο Επιθεωρητής Εμπορίου και Βιομηχανίας Γιώργος Μαυρογιάννης. Εκ μέρους της εταιρείας, παρευρέθηκαν ο κ. Γιώργος Νικολαΐδης, Διευθυντής και ο κ. Α. Χ., Νομικός Σύμβουλος της εταιρείας.

Κατά τη συνάντηση, η εταιρεία παρέδωσε κατάλογο με τα στοιχεία τα οποία της είχαν ζητηθεί μέσω της επιστολής με ημερομηνία 20 Μαΐου 2014. **Παράρτημα ΧΙΙ**

Από τον κατάλογο προέκυψε ότι, από το 2013 μέχρι τέλος Αυγούστου 2014, η εταιρεία είχε ακυρώσει το ασφαλιστήριο συμβόλαιο οχήματος, με δική της πρωτοβουλία και δεν έχει επιστρέψει τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα σε 45 πελάτες της. Το ύψος των μη

δεδουλευμένων ασφαλιστρών, τα οποία θα έπρεπε να είχαν επιστραφεί αλλά δεν επιστράφηκαν ανέρχεται σε περίπου 3500 ευρώ.

Κατά την συνάντηση, η εταιρεία ανέφερε ότι ο λόγος μη επιστροφής των μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών στις συγκεκριμένες περιπτώσεις ήταν ότι ο πελάτης τους δεν είχε υπογράψει το έντυπο ακύρωσης του συμβολαίου και δεν είχε επιστρέψει το συμβόλαιο στην εταιρεία. Σύμφωνα με την εταιρεία, σε τέτοιες περιπτώσεις, η εταιρεία εξακολουθεί να έχει νομική ευθύνη και είναι υποχρεωμένη, σε περίπτωση ατυχήματος να καλύψει, έναντι τρίτου, τις υλικές και όχι μόνο ζημιές.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν μπορεί να αποδεχθεί ότι το πιο πάνω δικαιολογεί την μη επιστροφή των μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών καθώς:

1. Ο μέσος καταναλωτής πιθανό να μην είναι σε θέση να γνωρίζει ότι η εταιρεία εξακολουθεί να έχει νομική ευθύνη και πολύ πιθανό να αποτάθηκε σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία με την οποία ήδη να σύναψε συμβόλαιο.
2. Η νομική ευθύνη που φέρει η εταιρεία, σύμφωνα με την ίδια την εταιρεία είναι μόνο έναντι τρίτου. Εντούτοις κάποια από τα συμβόλαια προνοούσαν πλήρη κάλυψη και τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα που δεν επιστράφηκαν σε αυτές τις περιπτώσεις αναλογούσαν σε συμβόλαιο πλήρους κάλυψης και όχι έναντι τρίτου.
3. Στους όρους του συμβολαίου δεν αναφέρεται ότι προϋπόθεση για επιστροφή των μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών είναι η υπογραφή εντύπου ακύρωσης και η επιστροφή του συμβολαίου στην εταιρεία.
4. Από τη στιγμή που η εταιρεία γνωρίζει τη διεύθυνση των πελατών της, εάν επιθυμούσε να διασφαλίσει τα συμφέροντά της, τηρώντας παράλληλα τους όρους του συμβολαίου, θα μπορούσε να φροντίσει να επισκεφθεί τον πελάτη κάποιος εκ μέρους της εταιρείας, να επιστρέψει τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα και να φροντίσει να υπογραφεί το έντυπο ακύρωσης.

Στον κατάλογο που παρέδωσε η εταιρεία, αναφέρεται επίσης ότι σε κάποιους καταναλωτές η εταιρεία δεν επέστρεψε τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα καθώς δεν μπορούσε να επικοινωνήσει μαζί τους τηλεφωνικώς.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι από τη στιγμή που η εταιρεία δέχεται πληρωμές μέσω διαδικτύου και από τη στιγμή που η εταιρεία γνωρίζει τη διεύθυνση των πελατών της, όφειλε να βρει τρόπο να τηρήσει τους όρους του συμβολαίου και σε κάθε περίπτωση να επιστρέψει τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα.

Με βάση όλα όσα αναφέρονται ανωτέρω, η Υπηρεσία Ανταγωνισμού και Προστασίας Καταναλωτών του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού, ως Εντεταλμένη Υπηρεσία στην εφαρμογή του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007 Ν.103(Ι)/2007, διαπίστωσε παράβαση του άρθρου 5 του εν λόγω Νόμου από την εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd καθώς:

Η μη επιστροφή των μη δεδουλευμένων ασφαλίστρων από την εταιρεία προς τους καταναλωτές, σε περίπτωση που η διακοπή του συμβολαίου γίνεται από την εταιρεία, καθιστά την παράγραφο 8 των Γενικών Όρων του συμβολαίου παραπλανητική αφού περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι επομένως αναληθής.

Λαμβάνοντας υπόψη τις πρόνοιες του Άρθρου 11 και ιδιαίτερα της παραγράφου (2) εδάφιο (δ) του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2007, Ν.103(Ι)/2007, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επιβάλλει στην εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd Διοικητικό Πρόστιμο ύψους **€10.000 (δέκα χιλιάδες ευρώ)**.

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Ότι η εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd δεν έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Εντεταλμένη Υπηρεσία για παραβάσεις του Νόμου.
2. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία στις επιστολές της με ημερομηνία 10 Ιανουαρίου 2014 και 12 Μαρτίου 2014.
3. Το γεγονός ότι οι διαπιστωθείσες παραβάσεις αφορούν τουλάχιστο 45 περιπτώσεις καταναλωτών και όχι μόνο αυτούς που υπέβαλαν παράπονο στην Εντεταλμένη Υπηρεσία. Οι ισχυρισμοί της εταιρείας ότι πρόκειται για μόνο δύο μεμονωμένες περιπτώσεις που οφείλονται σε λάθος υπαλλήλων της εταιρείας, δεν φαίνεται να ευσταθούν για τους λόγους που περιγράφονται στις σελίδες 7 και 8 αυτής της Απόφασης.

4. Το ανώτατο ύψος του διοικητικού προστίμου που είναι €500.000.
5. Ότι το ύψος του διοικητικού προστίμου πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα και να είναι ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης 17 Οκτωβρίου 2014.

Πάμπος Χαραλάμπους
Διευθυντής Υπηρεσίας Ανταγωνισμού
και Προστασίας Καταναλωτών.