



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΥΕΕΒΤ: 8.13.10.32/18  
Τηλ: + 357 22867153  
Φαξ: + 357 22 375120  
e-mail: bcharalambous@mcit.gov.cy

Αριθμός Απόφασης  
04/2015

Αρ. Φακ. 8.13.10.32/18

**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, διερεύνησε παράπονο καταναλωτή, το οποίο αφορά την εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd.

Συγκεκριμένα, στις 07 Μαΐου 2014, η κυρία Α. Δ. κοινοποίησε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία γραπτό παράπονο, με ημερομηνία 04 Μαΐου 2014, το οποίο είχε αποστείλει προς την εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd. **Παράρτημα Ι**

Συγκεκριμένα, στο παράπονο που λήφθηκε, η κυρία Α. Δ. ανέφερε ότι είχε συνάψει συμβόλαιο ασφάλειας πυρός περιουσίας με την εν λόγω εταιρεία, με αριθμό ΡΡΡ/03/2003/1360.

Η παραπονούμενη ανέφερε ότι έλαβε επιστολή με ημερομηνία 14 Απριλίου 2014, στην οποία αναφέρεται ότι η εταιρεία εξασκώντας τα δικαιώματα που τις παρέχονται από την ρήτρα ακύρωσης των Γενικών Όρων του συμβολαίου, θα προχωρήσει σε πρόωρη ακύρωση του εν λόγω συμβολαίου, σε επτά ημέρες από την ημέρα σύνταξής της. Επίσης στην εν λόγω επιστολή αναφερόταν ότι τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα θα της επιστραφούν με την επιστροφή των πιστοποιητικών ασφάλισης.

Στην επιστολή της, η κυρία Δ., θίγει τα πιο κάτω σημεία:

1. Είναι πρακτικά αδύνατο, όπως αναφέρει, η συστημένη επιστολή της εταιρείας να φτάσει στον προορισμό της έγκαιρα, δηλαδή σε επτά μέρες από τη σύνταξή της, ώστε ο παραλήπτης της να έχει ένα λογικό χρονικό διάστημα να προβεί στις αναγκαίες ενέργειες ώστε η περιουσία του να είναι ασφαλισμένη ανά πάσα στιγμή. Όπως αναφέρει η κυρία Δ. αυτό συνέβηκε στη δική της περίπτωση.
2. Η οικία της, όπως ανέφερε, είναι ασφαλισμένη στην εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd από το 2003 και κάθε χρόνο, όταν έληγε η περίοδος ασφάλισης, της δινόταν νέα προσφορά από την εταιρεία, την οποία αποδεχόταν και έτσι το συμβόλαιο ανανεωνόταν.

3. Κατά την περσινή ασφαλιστική κάλυψη που έληγε στις 09 Απριλίου 2013, ακολουθήθηκε η πιο πάνω διαδικασία και το συμβόλαιο πυρός ανανεώθηκε. Στη συνέχεια, όπως αναφέρει, της ζητήθηκε να επιτρέψει σε φωτογράφο της εταιρείας να πάρει φωτογραφίες της οικίας για σκοπούς της ασφαλιστικής κάλυψής της, χωρίς να της αναφερθεί τι είδους φωτογραφίες θα παρθούν και έτσι, όπως αναφέρει η ίδια, αποδέχθηκε την πρόταση της εταιρείας.

Όπως συνεχίζει στην επιστολή της η κυρία Δ., ο φωτογράφος επισκέφτηκε την οικία της, πήρε φωτογραφίες από το εξωτερικό μέρος της και όταν της ζήτησε να πάρει και φωτογραφίες από το εσωτερικό της οικίας η κυρία Δ. αρνήθηκε να του επιτρέψει, εξηγώντας του ότι οι λόγοι της άρνησής της είχαν άμεση σχέση με την ασφάλεια της οικίας της από κλοπή.

Ο φωτογράφος αποχώρησε χωρίς να πάρει φωτογραφίες από το εσωτερικό μέρος της οικίας. Έκτοτε, η ασφαλιστική κάλυψη της οικίας συνεχίστηκε κανονικά μέχρι τη λήξη της στις 09 Απριλίου 2014, χωρίς να γίνει από μέρους της εταιρείας οποιαδήποτε άλλη αναφορά.

4. Όπως συνεχίζει η κυρία Δ., ένα μήνα περίπου πριν τις 09 Απριλίου 2014 όπου θα έληγε το νέο συμβόλαιο ασφάλειας, η εταιρεία, με επιστολή της, πληροφόρησε την κυρία Δ. για τη λήξη της ασφαλιστικής της κάλυψης, της έδωσε συγκεκριμένη προσφορά και την κάλεσε, αν την αποδέχεται, να πληρώσει το αντίτιμο πριν τις 09 Απριλίου 2014. Στην προσφορά της εταιρείας, όπως αναφέρει η παραπονούμενη δεν αναφερόταν οτιδήποτε για αλλαγή στους όρους ασφάλισης.

Η πιο πάνω διαδικασία ακολουθήθηκε και η συμφωνία ολοκληρώθηκε. Η παραπονούμενη αναφέρει ότι μετά από αυτό, και αφού είχε πληρώσει, της ζητήθηκε τηλεφωνικά από την εταιρεία, να επιτρέψει σε φωτογράφο να πάρει φωτογραφίες από το εσωτερικό μέρος του οικίας της. Η κυρία Δ. αναφέρει ότι εξήγησε στην υπάλληλό τι συνέβη πέρσι και επανέλαβε τους λόγους που δεν μπορεί να επιτρέψει φωτογράφιση του εσωτερικού της οικίας της.

Η υπάλληλος, σύμφωνα με την κυρία Δ., αφού συζήτησε την περίπτωση με τον προϊστάμενό της, επικοινωνήσε και πάλι μαζί της τηλεφωνικά και της ανέφερε ότι θα πρέπει να περάσει από οποιοδήποτε κατάστημά της εταιρείας για να της

επιστραφούν τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα, καθ' ότι, η εταιρεία θα προχωρούσε σε διακοπή της ασφαλιστικής κάλυψης.

Η κυρία Δ. αναφέρει ότι ζήτησε από την υπάλληλο της εταιρείας, όπως της δωθεί η απάντηση της εταιρείας γραπτώς και όχι προφορικώς, καθώς θεωρεί την μονομερή διακοπή της ασφάλισης, από μέρους της εταιρείας, παράνομη.

Στις 21 Μαΐου 2014, η εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd κοινοποίησε προς την Εντεταλμένη Υπηρεσία, την απάντησή της προς την κυρία Δ. **Παράρτημα II**

Στην απάντησή της η εταιρεία μεταξύ άλλων αναφέρει:

1. Ότι ο λόγος διακοπής του συμβολαίου ήταν η άρνηση συνεργασίας από μέρους της κυρίας Δ. στο ζήτημα της φωτογράφισης του εσωτερικού της οικίας.
2. Ότι το συμβόλαιο ακυρώθηκε βάση της παραγράφου 7 των γενικών όρων.
3. Ότι η επιστολή ακύρωσης στάλθηκε στις 14 Απριλίου 2014 και ότι η ακύρωση έγινε στις 23 Απριλίου 2014 και ότι η εταιρεία θεωρεί ότι ο χρόνος που παραχωρήθηκε ήταν ικανοποιητικός προκειμένου να βρει η παραπονούμενη εναλλακτικές λύσεις.
4. Ότι το ποσό επιστροφής ήταν 160,67 ευρώ και καλούσε την παραπονούμενη να επισκεφθεί ένα υποκατάστημα της εταιρείας προκειμένου να παραλάβει το ποσό.

Μετά από έρευνα, στο βιβλιάριο ασφάλειας ιδιοκτητών περιουσίας, της εταιρείας, δεν διαπιστώθηκε να αναγράφεται κάπου ότι απαραίτητη προϋπόθεση για τη σύναψη της εν λόγω ασφάλειας, είναι η φωτογράφιση από την εταιρεία, των εσωτερικών χώρων της οικίας που πρόκειται να ασφαλιστεί.

Επίσης, κατά την έρευνα, διαπιστώθηκε ότι στους Γενικούς Όρους της ασφάλειας πυρός, στην παράγραφο 7 αναγράφονται μεταξύ άλλων τα εξής: *«Η εταιρεία μπορεί να εκλέξει να τερματίσει το Ασφαλιστήριο οποτεδήποτε αφού δώσει ειδοποίηση 7 ημερών στον Ασφαλιζόμενο, και σε τέτοια περίπτωση η Εταιρεία υποχρεούται μετά από αίτηση του Ασφαλιζομένου, να επιστρέψει ανάλογο μέρος του ασφαλιστηρίου για την χρονική περίοδο που δεν έχει λήξει από την ημερομηνία ακύρωσης.»* **Παράρτημα III**

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι η έκφραση «ειδοποίηση 7 ημερών» υπονοεί ότι η περίοδος των 7 ημερών αρχίζει από την ημέρα όπου ο ασφαλιζόμενος ειδοποιείται, ενημερώνεται δηλαδή, ότι η εταιρεία πρόκειται να τερματίσει το ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, η εταιρεία, εκ πρώτης όψεως δεν φαίνεται να έδωσε ειδοποίηση 7 ημερών στον ασφαλιζόμενο αφού στην επιστολή αναγράφεται ότι «το συμβόλαιο ασφάλειας πυρός με αριθμό PFP/03/2003/1360 ακυρώνεται σε επτά ημέρες από σήμερα», δηλαδή από την ημέρα σύνταξης της επιστολής. Μέχρι η συστημένη επιστολή να φτάσει στο ταχυδρομείο και να ειδοποιηθεί ο καταναλωτής ότι πρέπει να μεταβεί στο ταχυδρομείο για να την παραλάβει, η περίοδος των 7 ημερών από την ημέρα σύνταξης της επιστολής μειώνεται σημαντικά, ίσως δε και να εξαντλείται εντελώς.

Σημειώνεται επίσης, ότι σύμφωνα με την πρακτική που ακολουθεί το Τμήμα Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, όταν κάποιος παραλήπτης ενημερωθεί με σημείωμα ότι πρέπει να μεταβεί στο Ταχυδρομείο για παραλαβή συστημένης επιστολής, του δίνεται περιθώριο 15 ημερών να το πράξει αυτό. Επομένως κάποιος καταναλωτής ο οποίος για οποιοδήποτε λόγο μετέβαινε στο Ταχυδρομείο την 15<sup>η</sup> ημέρα για παράδειγμα, αγνοώντας ποιος είναι ο αποστολέας και το περιεχόμενο της επιστολής, θα διαπίστωνε ότι η ιδιοκτησία του ήταν ήδη ανασφάλιστη για αρκετές ημέρες, χωρίς ο ίδιος να το γνωρίζει.

Με βάση τα πιο πάνω στάλθηκε επιστολή προς την εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd με ημερομηνία 21 Μαΐου 2014 με την οποία, μεταξύ άλλων, η εταιρεία κλήθηκε όπως δώσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τις απόψεις της σε σχέση με το πιο πάνω θέμα.

#### **Παράρτημα IV**

Την 01 Ιουνίου 2014, η κυρία Α. Δ. κοινοποίησε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία επιστολή προς την εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd (**Παράρτημα V**) στην οποία θίγει τα ακόλουθα σημεία:

1. Ότι η εταιρεία δεν δέχθηκε την πρότασή της για να επιθεωρήσει την οικία της, να εκτιμήσει την κατάστασή της και ανάλογα να αποφασίσει αν θα της κάνει πρόταση για ανανέωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου της.
2. Ότι η εταιρεία προχώρησε σε προσφορά για ανανέωση του συμβολαίου της για το 2014, χωρίς να αναφέρει οτιδήποτε σχετικό με την φωτογράφιση, αν και

γνώριζε την θέση της παραπονούμενης σε σχέση με αυτό, από το περσινό συμβόλαιο, πληρώθηκε για την ανανέωση και μετά ακύρωσε το ασφαλιστικό συμβόλαιο με το δικαιολογητικό ότι δεν δέχθηκε την εσωτερική φωτογράφιση της οικίας της.

3. Ότι στους γενικούς όρους της ασφάλειας, αναφέρεται ότι θα δίδεται χρονικό περιθώριο επτά ημερών από την πληροφόρηση του πελάτη για τη διακοπή του συμβολαίου του. Στην δική της περίπτωση όμως, η εταιρεία, της έδωσε χρονικό περιθώριο επτά ημερών από τη σύνταξη της επιστολής ακύρωσης.
4. Ζητά όπως η εταιρεία δικαιολογήσει το ποσό των €46,00 ευρώ που έχει κατακρατήσει για τις δεκατέσσερις ημέρες ασφάλισης της οικίας της.
5. Η κυρία Δ. θεωρεί ότι η εταιρεία απέκρυψε ουσιώδη πληροφορία, γιατί, ενώ γνώριζε από πέρσι ότι δεν αποδεχόταν τη φωτογράφιση του εσωτερικού της οικίας της, προχώρησε σε προσφορά και ανανέωση του ασφαλιστικού της συμβολαίου και στη συνέχεια ακύρωσής του, με αποτέλεσμα να επωμιστεί, όπως αναφέρει, επιπρόσθετο οικονομικό κόστος, δηλαδή αποκοπή €46,00 ευρώ για δεκατέσσερις ημέρες ασφάλισης μόνο, που αναλογικά αντιστοιχεί με ετήσιο ασφάλιστρο €1199.29 ευρώ.
6. Η κυρία Δ. θεωρεί ότι δίδονται αναληθείς πληροφορίες αναφορικά με το χρονικό διάστημα για πληροφόρηση του πελάτη σε περίπτωση διακοπής του συμβολαίου. Ενώ, όπως λέει η ίδια, αναφέρεται στους όρους ότι δίδεται χρονικό διάστημα επτά ημερών από την πληροφόρηση του πελάτη, η εταιρεία δίδει επτά μέρες από τη σύνταξη της συστημένης επιστολής ακύρωσης.

Στις 06 Ιουνίου 2014, λήφθηκε επιστολή από την εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd **(Παράρτημα VI)**, με την οποία διατύπωσε τις πιο κάτω απόψεις της επί του θέματος:

1. Η εταιρεία επικοινωνήσε τηλεφωνικά με την κυρία Δ. στις 09 Απριλίου 2014 και της ανέφερε ρητώς ότι θα προχωρούσε στη διακοπή της ασφαλιστικής κάλυψης.
2. Η επιστολή τερματισμού απεστάλη στις 14/04/2014 και το συμβόλαιο ακυρώθηκε στις 23/04/2014. Όπως αναφέρεται και στην σελίδα των Κυπριακών Ταχυδρομείων εννέα στις δέκα επιστολές εσωτερικού φθάνουν στον προορισμό

τους την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ταχυδρόμησή τους, ενώ σχεδόν όλες τρεις ημέρες από την ταχυδρόμησή τους.

3. Τα ασφαλιστήρια συμβόλαια θεωρούνται συμβάσεις υψίστης πίστωσης στις περιπτώσεις των οποίων ο ασφαλιζόμενος υπέχει καθήκον αποκάλυψης όλων των ουσιωδών γεγονότων που σχετίζονται με ασφάλεια που προτίθεται να συναρμολογήσει.
4. Η εταιρεία ενημέρωσε ρητώς την κυρία Δ. ότι θα φωτογραφίζετο η οικία της.
5. Ουδεμία εσφαλμένη πληροφορία εμπεριέχεται στους όρους ασφάλισης της εταιρείας και θεωρεί ότι τα όσα της αποδίδονται είναι προδήλως ανυπόστατα.

Σε σχέση με τα πιο πάνω, η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι η ακόλουθη:

1. Η κυρία Δ. στην επιστολή της με ημερομηνία 04 Μαΐου 2014 στα σημεία 5 και 6 αναφέρει ότι όντως ενημερώθηκε προφορικά στις 09 Απριλίου 2014 σχετικά με την πρόθεση της εταιρείας να διακόψει το συμβόλαιο. Στο ίδιο σημείο της επιστολής της όμως, αναφέρει ότι ανέφερε στην υπάλληλο της εταιρείας, η οποία την ενημέρωσε σχετικά με την πρόθεση της εταιρείας να διακόψει το συμβόλαιο, ότι θεωρεί, υπό τις περιστάσεις, παράνομη από μέρος της εταιρείας τη μονομερή διακοπή της ασφαλιστικής κάλυψης της οικίας της και ζήτησε όπως, σε περίπτωση διακοπής της, να της δοθεί γραπτώς και όχι τηλεφωνικά.

Το ότι η εταιρεία προχώρησε στη συνέχεια σε αποστολή επιστολής ακύρωσης, με ημερομηνία 14 Απριλίου 2014, δηλαδή 5 ημέρες μετά την προφορική ενημέρωση, και το ότι στην εν λόγω επιστολή αναφέρεται ότι το συμβόλαιο «*ακυρώνεται σε επτά ημέρες από σήμερα*», δηλαδή σε επτά ημέρες από την ημερομηνία σύνταξης της επιστολής, αυτά δείχνουν ότι η εταιρεία δέχθηκε την άρνηση της κυρίας Δ. να θεωρήσει την προφορική ενημέρωση για τερματισμό του συμβολαίου δεδομένη και ότι η προφορική ενημέρωση δεν θεωρήθηκε δεδομένη ούτε από την εταιρεία ούτε από την κυρία Δ.

2. Όσο αφορά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την αποστολή μιας επιστολής μέχρι την επίδοσή της από το Ταχυδρομείο, σε περιπτώσεις συστημένης επιστολής, όπως ήταν η συγκεκριμένη επιστολή ακύρωσης που

απέστειλε η εταιρεία, ο παραλήπτης λαμβάνει γραπτή ειδοποίηση, η οποία τον ενημερώνει ότι πρέπει εντός 15 ημερών να προσέλθει στο ταχυδρομείο για παραλαβή συστημένης επιστολής.

Επομένως στην συγκεκριμένη υπόθεση, εάν στην καλύτερη περίπτωση η γραπτή ειδοποίηση έφτασε στην κυρία Δ. την επομένη της σύνταξης της επιστολής, δηλαδή στις 15 Απριλίου 2014, τότε η κυρία Δ. θα είχε 15 ημέρες στη διάθεσή της να παραλάβει την συστημένη επιστολή από το ταχυδρομείο, δηλαδή μέχρι τις 30 Απριλίου. Σε αυτή την περίπτωση, η κυρία Δ. θα έμενε ανασφάλιστη 7 ημέρες, αφού το συμβόλαιο τερματίστηκε από την εταιρεία στις 23 Απριλίου 2014

3. Επίσης, από τις επιστολές της κυρίας Δ., δεν φαίνεται να υπήρξε άρνηση από μέρους της αποκάλυψης όλων των ουσιωδών γεγονότων που σχετίζονταν με την ασφάλεια, αφού η ίδια πρότεινε στην εταιρεία να προβεί σε εκτίμηση του εσωτερικού της οικίας της από εμπειρογνώμονα της εταιρείας.

Αυτό που αρνήθηκε ήταν η φωτογράφιση του εσωτερικού της οικίας της για λόγους προσωπικών δεδομένων και λαμβάνοντας υπόψη ότι δεν είχε προηγουμένως ενημερωθεί σε σχέση με αυτό, με οποιονδήποτε τρόπο.

4. Όπως φαίνεται από τα γεγονότα, η ενημέρωση της κυρίας Δ., από την εταιρεία, ότι θα έπρεπε να επιτρέψει σε φωτογράφο να φωτογραφήσει το εσωτερικό μέρος του οικίας της, της δόθηκε μετά που η κυρία Δ. πλήρωσε την εταιρεία, η συμφωνία ολοκληρώθηκε και η ασφαλιστική κάλυψη άρχισε.

Επίσης, είναι γεγονός ότι η εταιρεία γνώριζε, ή όφειλε να γνωρίζει, τη θέση της κυρία Δ. ως προς το ζήτημα της φωτογράφησής, εφόσον το συγκεκριμένο ζήτημα είχε τεθεί και κατά την ανανέωση του ίδιου συμβολαίου το 2013. Τότε η εταιρεία δέχθηκε την άρνηση της κυρίας Δ. Επομένως το ότι η κυρία Δ. δεν ενημερώθηκε εκ των προτέρων για την πρόθεσή της εταιρείας να φωτογραφίσει το εσωτερικό τους σπιτιού της, εύλογα θα μπορούσε να θεωρήσει ότι η εταιρεία εξακολουθεί να αποδέχεται την θέση της σε αυτό το ζήτημα.

Εάν το εν λόγω ζήτημα είχε τεθεί ενώπιον της κυρίας Δ. πριν την πληρωμή και έναρξη της ασφάλισης, δηλαδή πριν την απόφαση συναλλαγής, ή εάν το εν λόγω ζήτημα αναφερόταν ρητώς στους γραπτούς όρους ασφάλισης, τότε η κυρία Δ.



και πιθανόν και άλλοι καταναλωτές να μην έπαιρναν την συγκεκριμένη απόφαση συναλλαγής.

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, καθώς:

- η πρακτική που ακολουθεί η εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd, προκειμένου να ειδοποιεί τους πελάτες της ότι το ασφαλιστήριο συμβόλαιο τους θα διακοπεί σε 7 μέρες από την σύνταξη της ειδοποίησης αντί σε 7 μέρες από την ειδοποίηση, καθιστά το μέρος της παραγράφου 7 των Γενικών όρων ασφάλειας πυρός περιουσίας αναληθή, καθώς σε αυτή περιλαμβάνονται εσφαλμένες πληροφορίες.

Επίσης με βάση τα πιο πάνω διαπιστώνεται παράβαση του άρθρου 6 του περί των Αθέμιτων Εμπορικών Πρακτικών των Επιχειρήσεων προς του Καταναλωτές Νόμου Ν. 103(Ι)/2007 από την εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd, καθώς:

- διαπιστώνεται παραπλανητική παράλειψη στους όρους ασφάλισης πυρός της εταιρείας.

Συγκεκριμένα στους εν λόγω όρους ασφάλισης, παραλείπεται να αναφερθεί ρητώς ότι προϋπόθεση ασφάλισης είναι ο πελάτης να επιτρέψει φωτογράφιση του εσωτερικού της οικίας του. Αντίθετα, αυτή η ενημέρωση από την εταιρεία προς τον πελάτη δόθηκε προφορικώς μετά την υπογραφή του συμβολαίου και την πληρωμή.

Η πιο πάνω πληροφορία κρίνεται ουσιώδης για την παραπονούμενη και αυτό φαίνεται από την άρνησή της να δεχθεί την φωτογράφιση και από τις θέσεις της όπως διατυπώνονται στις επιστολές της, όπως επίσης και πιθανό για άλλους καταναλωτές προκειμένου να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής. Ως εκ τούτου η παράλειψη αναφοράς σε αυτή την πληροφορία, οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δε θα ελάμβανε.

Επίσης, η εκ των υστέρων πληροφόρηση της εταιρείας προς τον καταναλωτή σε σχέση με το πιο πάνω, πιθανό να οδηγήσει την συμφωνία σε ακύρωση, όπως

στην περίπτωση της κυρίας Δ. Σε τέτοια περίπτωση, ο καταναλωτής φαίνεται να ζημιώνεται οικονομικά αφού η επιστροφή των μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών δεν είναι ανάλογη με τις ημέρες που διήρκεσε η ασφάλιση, όπως έγινε στην περίπτωση της κυρίας Δ. όπου αναλογικά θα έπρεπε να της επιστραφούν περισσότερα χρήματα από τα 160,67 ευρώ που πρόσφερε η εταιρεία.

Με βάση τα έγγραφα που τηρούνται στο Αρχείο Εφόρου Εταιρειών (**Παράρτημα VII**), 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 15 Οκτωβρίου 2014, στην εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd, επιστολή με ημερομηνία 03 Οκτωβρίου 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 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 VIII**

Επίσης με την εν λόγω επιστολή, η εταιρεία κλήθηκε όπως:

1. Ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία πόσα τέτοια συμβόλαια καταναλωτών τερμάτισε η εταιρεία ακολουθώντας αυτή την τακτική ενημέρωσης και να δώσει τα στοιχεία επικοινωνίας των καταναλωτών αυτών.
2. Αναλύσει τον τρόπο που υπολογίζει η εταιρεία την επιστροφή των μη δεδουλευμένων ασφαλιστρών σε περιπτώσεις ακύρωσης, από μέρους της εταιρείας και από μέρους του καταναλωτή.

3. Ενημερώσει την Εντεταλμένη Υπηρεσία ποιος ήταν ο κύκλος εργασιών της εταιρείας για το έτος 2013.

Στις 13 Νοεμβρίου 2014, λήφθηκε επιστολή από την εταιρεία, με ημερομηνία 12 Νοεμβρίου 2014 (**Παράρτημα ΙΧ**), στην οποία μεταξύ άλλων:

1. Επαναλαμβάνει τις θέσεις τις οποίες διατύπωσε στην επιστολή με ημερομηνία 06 Ιουνίου 2014. Παράρτημα VI
2. Προκειμένου να υποστηρίξει τους λόγους για τους οποίους ζήτησε φωτογράφιση του εσωτερικού της οικίας της παραπονούμενης, επικαλείται την υπόθεση Προοδευτική Ασφαλιστική Εταιρεία Λτδ vs Ανδρέα Προδρόμου (2003) 1 Α.Α.Δ 600 και το σύγγραμμα «Good faith and insurance contracts» των Peter McDonald Eggers και Patrick Foss, 1998, και η εταιρεία υποστηρίζει ότι, με βάση αυτά, οι ασφαλιστικές εταιρείες δεν πρέπει να επαναπαύονται απλά στα όσα δηλώνει ο ασφαλιζόμενος κατά την σύναψη της σύμβασης, αλλά να τα εξακριβώνουν.
3. Υποστηρίζει ότι η κα. Δ. είχε ενημερωθεί δεόντως ότι θα έπρεπε να επιθεωρηθεί και φωτογραφηθεί η οικία της πριν την συνομολόγηση της σύμβασης και όχι μετά τη συνομολόγηση αυτής όπως αναφέρει η επιστολή της Εντεταλμένης Υπηρεσίας.
4. Αναφέρει ότι από την ημέρα έναρξης της διαδικασίας επιθεώρησης έχουν γίνει 2 ακυρώσεις λόγω άρνησης συνεργασίας. Η μία περίπτωση αφορά την κυρία Δ. και η άλλη, δεύτερη παραπονούμενη η οποία όμως μετά την ακύρωση του συμβολαίου από μέρους της εταιρείας, προχώρησε σε σύναψη νέου συμβολαίου με την εταιρεία επιτρέποντας τελικά την επιθεώρηση της ασφαλιζόμενης οικίας της.
5. Παραθέτει τον τρόπο υπολογισμού των μη δεδουλευμένων ασφαλίσεων.
6. Αναφέρει τον κύκλο εργασιών της εταιρείας για το έτος 2013.

Σε σχέση με την θέση της εταιρείας με αριθμό 2 πιο πάνω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι η κυρία Δ. δεν προσπάθησε να αποκρύψει οποιαδήποτε στοιχεία, αφού η ίδια, σύμφωνα με την επιστολή της προς την εταιρεία, με ημερομηνία 04 Μαΐου 2014, αναφέρει, στις σελίδες 2 και 4, ότι εισηγήθηκε στην εταιρεία όπως εκτιμητής της

εταιρείας επισκεφθεί και επιθεωρήσει το εσωτερικό μέρος της οικίας της για σκοπούς εκτίμησης της κατάστασής της, χωρίς όμως να φωτογραφηθεί.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει τη θέση της εταιρείας, με αριθμό 3 πιο πάνω, ότι δηλαδή η κα. Δ. είχε ενημερωθεί δεόντως ότι θα έπρεπε να επιθεωρηθεί και φωτογραφηθεί η οικία της πριν την συνολόγηση της σύμβασης και όχι μετά τη συνολόγηση αυτής καθώς:

1. Σύμφωνα με την επιστολή της παραπονούμενης προς την εταιρεία, με ημερομηνία 04 Μαΐου 2014, στη σελίδα 2 μετά που η συμφωνία ολοκληρώθηκε και η ασφαλιστική κάλυψε άρχισε, ζητήθηκε από την εταιρεία η φωτογράφιση του εσωτερικού της οικίας της. Παράρτημα I
2. Σύμφωνα με την επιστολή της εταιρείας προς την παραπονούμενη με ημερομηνία 19 Μαΐου 2014, στη σελίδα 2 (Παράρτημα II) αναφέρει: «**Όταν ανανεώσατε** το συμβόλαιο σας φέτος στις 09/04/2014, σας ειδοποιήσαμε ότι θα έπρεπε να βγάzaμε φωτογραφίες του εσωτερικού του σπιτιού σας». Η έκφραση «**όταν ανανεώσατε**» υποδηλώνει ότι η συμφωνία είχε ολοκληρωθεί πριν την ενημέρωση της κυρίας Δ.

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 **€3.000 (τρεις χιλιάδες ευρώ)** για παράβαση του Άρθρου 5 και 6 του εν λόγω Νόμου.

Στον καθορισμό του ύψους του Διοικητικού Προστίμου λήφθηκαν υπόψη:

1. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία στις επιστολές της προς την παραπονούμενη με ημερομηνία 19 Μαΐου 2014.
2. Τα όσα διατύπωσε η εταιρεία στις επιστολές της προς την Εντεταλμένη Υπηρεσία με ημερομηνία 06 Ιουνίου 2014 και 12 Νοεμβρίου 2014.
3. Ο αριθμός των καταναλωτών που επηρεάστηκαν.
4. Ότι η εταιρεία Gan Direct Insurance Ltd έχει απασχολήσει στο παρελθόν την Εντεταλμένη Υπηρεσία για παραβάσεις του Νόμου.

5. Το ανώτατο ύψος του διοικητικού προστίμου που είναι €500.000.
6. 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 21 Ιανουαρίου 2015.

Πάμπος Χαραλάμπους  
Διευθυντής Υπηρεσίας Ανταγωνισμού  
και Προστασίας Καταναλωτών.