



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης: 2023/01(ΕΕ)

Αρ. Φακ.: 8.13.1.21.4.1

**Ο Περί της εξ Αποστάσεως Εμπορίας Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών προς τους Καταναλωτές Νόμος του 2004 (Ν. 242(I)/2004)**

**Έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή αναφορικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης εναντίον της εταιρείας «GAN DIRECT INSURANCE»**

## **ΑΠΟΦΑΣΗ**

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (εφεξής «ΥΠΚ») είναι η αρμόδια αρχή για την εφαρμογή του περί της εξ Αποστάσεως Εμπορίας Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών προς τους Καταναλωτές Νόμου του 2004 (Ν. 242(I)/2004) (εφεξής ο «Νόμος»), ο οποίος ενσωματώνει στο κυπριακό δίκαιο την Ευρωπαϊκή Οδηγία 2002/65/ΕΚ (εφεξής η «Οδηγία»).

### **1. Αντικείμενο εξέτασης**

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί παράπονο το οποίο υπεβλήθη από καταναλωτή σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης του από την εξ αποστάσεως σύμβαση ασφάλισης οχήματος που συνήψε με την ασφαλιστική εταιρεία «GAN DIRECT INSURANCE LIMITED» με αριθμό εγγραφής HE113668 (εφεξής η «εταιρεία»), ενώ παράλληλα εξετάζεται η συμμόρφωση της εταιρείας με τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, όσον αφορά την άσκηση του εν λόγω δικαιώματος.

## 2. Θεμελίωση αρμοδιότητας της ΥΠΚ

Σύμφωνα με το άρθρο 19 (1), η ΥΠΚ έχει καθήκον και αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις οποιασδήποτε απαγορευτικής, ή προστατευτικής των συμφερόντων των καταναλωτών, διάταξης του Νόμου.

Σκοπός του Νόμου είναι η νομοθετική ρύθμιση της εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές. Από τις ερμηνείες που προσδίδει ο Νόμος στο άρθρο (2), *«σύμβαση εξ αποστάσεως» σημαίνει κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, στο πλαίσιο συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών, οργανωμένου από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά, για τη σύμβαση αυτή, ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, περιλαμβανομένης και της σύναψης της σύμβασης.* Επίσης, ορίζει ως *«χρηματοοικονομική υπηρεσία»* κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως ή υπηρεσία σχετική με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές. Τέλος, *«καταναλωτής» σημαίνει κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, κατά τις συναλλαγές που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Νόμου, ενεργεί για σκοπούς που θεωρούνται άσχετοι με την εμπορική ή επαγγελματική του δραστηριότητα.*

Στην υπό κρίση περίπτωση, η εταιρεία παρείχε υπηρεσίες ασφάλισης οχήματος σε φυσικό πρόσωπο, το οποίο σκοπό είχε να ασφαλίσει το όχημα που αγόρασε για προσωπική χρήση, συνάπτοντας σύμβαση μέσω τηλεφώνου. Συνεπώς, η συγκεκριμένη περίπτωση εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου και ως εκ τούτου η ΥΠΚ δύναται να διεξάγει έρευνα δυνάμει του άρθρου 19 (1) αυτού.

Σημειώνεται ότι, ο έλεγχος ο οποίος διενεργείται από την ΥΠΚ, δεν περιορίζεται αποκλειστικά σε αυτεπάγγελτες έρευνες ή σε παράπονα καταναλωτών, αλλά επεκτείνεται στην παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό, εντός του καθοριζόμενου εκ του Νόμου πλαισίου. Ως εκ τούτου, η έκταση του ελέγχου νομιμότητας από την ΥΠΚ δεν περιορίζεται στις συγκεκριμένες ισχυριζόμενες από τον παραπονούμενο παραβάσεις, οι οποίες αφορούν το υποβληθέν παράπονο, αλλά δύναται αυτεπαγγέλτως να επεκταθεί.

### **3. Σχετικές πρόνοιες του Νόμου που αφορούν στο δικαίωμα υπαναχώρησης**

#### **3.1. Εκ των προτέρων πληροφόρηση**

Το άρθρο 4 του Νόμου καθορίζει την προσυμβατική πληροφόρηση που οφείλουν να παρέχουν οι προμηθευτές στους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένης και αυτής που αφορά στο δικαίωμα υπαναχώρησης. Σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 4, ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή, σε εύθετο χρόνο και προτού ο τελευταίος δεσμευτεί από οποιαδήποτε προσφορά ή σύμβαση εξ αποστάσεως, μεταξύ άλλων, τις πιο κάτω πληροφορίες:

#### **(γ) Αναφορικά με τη σύμβαση εξ αποστάσεως:**

*(i) την ύπαρξη, ή μη ύπαρξη, δικαιώματος υπαναχώρησης, σύμφωνα με τα άρθρα 10 μέχρι 13 του Νόμου και, εάν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα, τη διάρκεια και τις προϋποθέσεις άσκησης του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με το εδάφιο (1) του άρθρου 14, καθώς επίσης και τις συνέπειες της μη άσκησης αυτού του δικαιώματος·*

...

*(iv) πρακτικές οδηγίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, και υπόδειγμα ειδοποίησης υπαναχώρησης όπως εκτίθεται στο Παράρτημα του παρόντος Νόμου, όπου να αναγράφεται, μεταξύ άλλων, η διεύθυνση στην οποία πρέπει να αποστέλλεται η ειδοποίηση υπαναχώρησης:*

*Νοείται ότι, οι πρακτικές οδηγίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, παρέχονται με το ίδιο μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως, όπως παρέχεται η σύμβαση εξ αποστάσεως·*

Επίσης, το άρθρο 28(1) του Νόμου προβλέπει ότι ... το βάρος της απόδειξης σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων πληροφόρησης του καταναλωτή που επιβάλλονται στον προμηθευτή, καθώς και της συγκατάθεσης του καταναλωτή στη σύναψη της σύμβασης και, ενδεχομένως, στην εκτέλεσή της, βαρύνει τον προμηθευτή.

#### **3.2. Δικαίωμα υπαναχώρησης**

Βάσει του άρθρου 10 (1) και (2):

*... κάθε σύμβαση εξ αποστάσεως παρέχει στον καταναλωτή δικαίωμα να υπαναχωρήσει, μέσα σε προθεσμία δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών, αζημίως και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία.*

...

Η προθεσμία μέσα στην οποία μπορεί να ασκηθεί το δικαίωμα υπαναχώρησης, αρχίζει να μετράται:

(α) από την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης εξ αποστάσεως, ...

(β) από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής παρέλαβε τους συμβατικούς όρους και τις πληροφορίες, σύμφωνα με τα εδάφια (1) και (2) του άρθρου 9 του Νόμου, νοουμένου ότι η ημερομηνία αυτή είναι μεταγενέστερη από την αναφερόμενη στην παράγραφο (α) ημερομηνία.

...

### **3.3. Πληρωμή από τον καταναλωτή για υπηρεσία που παρασχέθηκε πριν από την υπαναχώρηση**

Το άρθρο 14 του Νόμου προβλέπει ότι:

(1) Όταν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου, μπορεί να υποχρεωθεί από τον προμηθευτή να πληρώσει, το συντομότερο δυνατό, μόνο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του παρείχε ο προμηθευτής, σύμφωνα με τη σύμβαση εξ αποστάσεως, αμέσως πριν από την υπαναχώρησή του από αυτή:

Νοείται ότι, ο προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτήσει τέτοια πληρωμή, εάν άρχισε να εκτελεί τη σύμβαση, πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης, χωρίς να έχει λάβει προηγουμένως τη συγκατάθεση του καταναλωτή.

(2) Το χρηματικό ποσό, που απαιτείται να καταβληθεί σύμφωνα με τις διατάξεις του εδαφίου (1), δεν μπορεί:

(α) Να υπερβαίνει χρηματικό ποσό ανάλογο με την έκταση της υπηρεσίας που ήδη παρασχέθηκε, σε σχέση με το σύνολο των παροχών που προβλέπει η σύμβαση εξ αποστάσεως·

(β) σε καμία περίπτωση να είναι τέτοιο που να μπορεί να εκληφθεί ως ποινή.

(3) Παρά τις διατάξεις του εδαφίου (1), ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να καταβάλει κανένα χρηματικό ποσό, όταν καταγγέλλει ασφαλιστική σύμβαση.

(4) Ο προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτήσει από τον καταναλωτή να καταβάλει οποιοδήποτε χρηματικό ποσό βάσει του εδαφίου (1), εκτός εάν μπορεί να αποδείξει ότι ο καταναλωτής

είχε δεόντως ενημερωθεί για την υποχρέωση πληρωμής τέτοιου ποσού, σύμφωνα με την υποπαράγραφο (i) της παραγράφου (γ) του άρθρου 4.

Σημειώνεται ότι, η ΥΠΚ ζήτησε και έλαβε γνωμάτευση από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σχετικά με το άρθρο 7 (2) της Οδηγίας, το οποίο μεταφέρθηκε στο εθνικό δίκαιο με το άρθρο 14 (3) του Νόμου πιο πάνω και είναι διατυπωμένο στην αγγλική ως εξής: «*Member States may provide that the consumer cannot be required to pay any amount when withdrawing from an insurance contract*». Σύμφωνα με την εν λόγω γνωμάτευση, το άρθρο 7 της Οδηγίας, ολοκληρώνει το νομικό πλαίσιο για το δικαίωμα υπαναχώρησης, καθορίζοντας λεπτομερείς κανόνες για την πληρωμή της υπηρεσίας που παρέχει ο προμηθευτής πριν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης. Το άρθρο 7 (2) αποτελούσε ευχέρεια για τα κράτη μέλη, η οποία τους επέτρεπε να απαλλάσσουν τον καταναλωτή από την καταβολή οποιουδήποτε χρηματικού ποσού κατά την υπαναχώρησή του από τις ασφαλιστικές συμβάσεις.

Συνεπώς, συνεχίζει η γνωμάτευση, δεδομένου ότι η Οδηγία δεν ρυθμίζει περαιτέρω το θέμα αυτό, εναπόκειται στα κράτη μέλη να κάνουν χρήση αυτής της δυνατότητας και να εισάγουν ή να μην εισάγουν το άρθρο 7 (2) στο εθνικό τους δίκαιο. Η Κύπρος προχώρησε στην άσκηση της υπό αναφορά ευχέρειας και ως εκ τούτου, δεν μπορεί να απαιτείται από τον καταναλωτή να πληρώσει οποιοδήποτε ποσό κατά την υπαναχώρησή του από ασφαλιστική σύμβαση.

#### **4. Υποβολή παραπόνου**

Στις 18/12/2020 η ΥΠΚ έλαβε καταγγελία από καταναλωτή (εφεξής ο «παραπονούμενος») εναντίον της εταιρείας. Στην εν λόγω καταγγελία ο παραπονούμενος ισχυρίζεται ότι στις 17/11/2020 συνήψε σύμβαση με την εταιρεία, μέσω τηλεφώνου, για σκοπούς ασφάλισης του αυτοκινήτου του, το οποίο είχε αγοράσει για προσωπική χρήση. Στις 24/11/2020, δηλαδή εντός 7 ημερών από την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης, ο παραπονούμενος ζήτησε την ακύρωση της εν λόγω συμφωνίας και υπέγραψε το σχετικό έντυπο που του είχε δοθεί («έντυπο ακύρωσης»). Ως εκ τούτου, και ενώ το σχετικό ασφάλιστρο ανέρχεται στα €148,64, η εταιρεία του επέστρεψε το ποσό των €116,10, δηλαδή τον επιβάρυνε με €32,54. Στη συνέχεια, επειδή ο παραπονούμενος θεώρησε την πιο πάνω χρέωση υψηλή, επικοινωνώντας τηλεφωνικώς με υπάλληλο της εταιρείας η οποία, όπως ο ίδιος ισχυρίζεται, του επεσήμανε ότι θα του επιστρέφονταν περισσότερα χρήματα, εάν ο λόγος υπαναχώρησής του αφορούσε

είτε τυχόν δυσαρέσκεια του με τις παρεχόμενες υπηρεσίες της εταιρείας, είτε το ενδεχόμενο να βρήκε τις ίδιες υπηρεσίες με χαμηλότερο κόστος.

## **5. Γεγονότα / Έρευνα της ΥΠΚ**

Στις 7/1/2021 και 10/2/2021, η ΥΠΚ απέστειλε ηλεκτρονικά μηνύματα στον παραπονούμενο με σκοπό να τον ενημερώσει για τη λήψη της καταγγελίας του καθώς και για τις εξουσίες της ΥΠΚ και να τον καλέσει όπως παραθέσει οποιοσδήποτε διευκρινίσεις ή/και επιπρόσθετες πληροφορίες θεωρούσε ότι θα βοηθήσουν στη διερεύνηση της καταγγελίας του.

Ακολούθως, στις 31/3/2021, η ΥΠΚ παρέδωσε επιστολή στην εταιρεία ημερομηνίας 18/3/2021, στην οποία αναφέρονταν οι πρόνοιες του Νόμου, το αντικείμενο της έρευνας της ΥΠΚ, καθώς και οι ισχυρισμοί του παραπονούμενου και ζητείτο από την εταιρεία όπως παραθέσει στην ΥΠΚ τις θέσεις της επί του θέματος. Επίσης, η εταιρεία κλήθηκε όπως, εντός δέκα (10) ημερών, αποστείλει συγκεκριμένη πληροφόρηση και έγγραφα, καθώς και οποιαδήποτε άλλα στοιχεία η ίδια έκρινε χρήσιμα για τη διερεύνηση της υπόθεσης.

Στις 9/4/2021, η εταιρεία με ηλεκτρονικό μήνυμα ενημέρωσε προκαταρκτικά την ΥΠΚ ότι απορρίπτει τους ισχυρισμούς του παραπονούμενου, ότι βρίσκεται σε επικοινωνία με τους νομικούς της συμβούλους και ότι θα επανέλθει με εμπειριστατωμένη απάντηση εντός δέκα (10) ημερών.

Πράγματι, στις 19/4/2021 η εταιρεία απέστειλε επιστολή στην ΥΠΚ με την οποία επανέλαβε ότι απορρίπτει τους ισχυρισμούς του παραπονούμενου. Συγκεκριμένα, με την υπό αναφορά επιστολή η εταιρεία ισχυρίστηκε, μεταξύ άλλων, ότι στο Βιβλιάριο Ασφάλισης Οχημάτων (Παράγραφος 8 («Ακύρωση») του Σημείου 9.7 («Γενικοί Όροι») του Μέρους 9 («Συμβόλαιο Ασφάλειας»)), το οποίο αποτελεί μέρος του επίδικου ασφαλιστικού συμβολαίου και το οποίο είχε τεθεί υπόψη του καταναλωτή κατά την κατάρτιση της ασφαλιστικής του σύμβασης, περιλαμβάνεται όρος σύμφωνα με τον οποίο: *«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 νοουμένου περαιτέρω ότι το ισχύον πρωτότυπο Πιστοποιητικό Ασφάλισης έχει επιστραφεί στην Εταιρεία κατά ή πριν την ημερομηνία της ακύρωσης, ο ασφαλιζόμενος δικαιούται να εισπράξει από οποιοδήποτε γραφείο της Εταιρείας τα κατ' αναλογία μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα, αν υπάρχουν, πλην τα τέλη ακύρωσης».*

Η εταιρεία ανέφερε ότι θεωρεί πως ο εν λόγω όρος συνάδει με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 14 (1) του Νόμου το οποίο προνοεί, ανάμεσα σε άλλα, ότι: «Όταν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου, μπορεί να υποχρεωθεί από τον προμηθευτή να πληρώσει, το συντομότερο δυνατό, μόνο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του παρείχε ο προμηθευτής, σύμφωνα με τη σύμβαση εξ αποστάσεως, αμέσως πριν από την υπαναχώρησή του από αυτή».

Τέλος, η εταιρεία ισχυρίστηκε ότι οι πιο πάνω πρόνοιες του ασφαλιστηρίου και το δικαίωμα υπαναχώρησης είχαν κοινοποιηθεί στον παραπονούμενο εξ' αρχής και ότι, βάσει των πιο πάνω, ορθά του είχε αποδώσει όλα τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα, πλην τα τέλη ακύρωσης.

Στις 25/5/2021 η ΥΠΚ απέστειλε στην εταιρεία επιστολή με την οποία την ενημέρωνε για τις εκ πρώτης όψεως παραβάσεις που εντόπισε δυνάμει του Νόμου και την καλούσε όπως υποβάλει τις θέσεις/απόψεις της επί των ενδεχόμενων παραβάσεων. Ειδικότερα, η ΥΠΚ διαπίστωσε εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 4 (γ) (i) και (iv), του άρθρου 10 (1) και (2) και του άρθρου 14 (3). Σημειώνεται ότι, οι ενδεχόμενες παραβάσεις των άρθρων 4 (γ) (i) και (iv) και 10 (1) και (2) αφορούσαν στην παροχή της πληροφόρησης που οφείλει να παρέχει η εταιρεία στους πελάτες / καταναλωτές σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης τους κατά τρόπο ελλιπή ή/και λανθασμένο, ενώ η εκ πρώτης όψεως παράβαση του άρθρου 14 (3) βασίστηκε στην απόφαση / ενέργεια της εταιρείας να παρακρατήσει από τον παραπονούμενο, κατά την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης του, συγκεκριμένο χρηματικό ποσό (τέλη ακύρωσης), παρά το γεγονός ότι η συγκεκριμένη πρόνοια απαλλάσσει τους καταναλωτές από την καταβολή οποιουδήποτε χρηματικού ποσού όταν καταγγέλλουν ασφαλιστική σύμβαση.

Στις 19/7/2021 η εταιρεία ανταποκρίθηκε στην προαναφερθείσα επιστολή της ΥΠΚ και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου την πληροφόρησε ότι:

- Η εταιρεία είναι εξοικειωμένη με τις πρόνοιες του Νόμου,
- Υπάρχει ειδική νομοθεσία, συγκεκριμένα ο περί Μηχανοκίνητων Οχημάτων (Ασφάλιση Ευθύνης Έναντι Τρίτου) Νόμος του 2000 (Ν.96(Ι)/2000) και ως εκ τούτου, πήρε την απόφαση να λάβει από τον παραπονούμενο, μετά την ακύρωση της σύμβασης του με την εταιρεία, συγκεκριμένο χρηματικό ποσό ένεκα του ασφαλιστικού κινδύνου στον οποίο εκτίθεται η εταιρεία για την παρεχόμενη περίοδο

ασφάλισης και κατ' επέκταση της ενδεχόμενης έγερσης απαίτησης από τον πελάτη, καθώς και για τα έξοδα τα οποία έχει καταβάλει σε τρίτους.

- Θεωρεί το κόστος το οποίο επωμίστηκε από τον παραπονούμενο αιτιολογημένο, καθώς οι πρόνοιες του ασφαλιστηρίου και το δικαίωμα υπαναχώρησης του είχαν εξ αρχής κοινοποιηθεί με την κατάρτιση του ασφαλιστηρίου.
- Σε περίπτωση που ο παραπονούμενος και η ΥΠΚ εξακολουθούν να εμμένουν στην άποψη ότι το ποσό είναι απαιτητό και καταβλητέο, η εταιρεία είναι έτοιμη να προχωρήσει στην άμεση διευθέτηση του.
- Η εταιρεία, έπειτα από τις υποδείξεις της ΥΠΚ, θα εξετάσει με τους νομικούς της συμβούλους το ενδεχόμενο βελτίωσης του Βιβλιαρίου Ασφάλισης Οχημάτων το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα της προς ενημέρωση των πελατών της.

Η ΥΠΚ, με επιστολή που φέρει ημερομηνία 3/9/2021, παρέθεσε στην εταιρεία τις θέσεις της αναφορικά με τα πιο πάνω σημεία/ ισχυρισμούς της, οι οποίες αναλύονται πιο κάτω και με βάση την ευχέρεια που της δίνει το άρθρο 19 (3) του Νόμου να μπορεί, αν το θεωρήσει σκόπιμο, να λάβει υπόψη της οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης έναντι των καταναλωτών αναφορικά με τη γενόμενη παράβαση και την προοπτική άρσης ή αποκατάστασης αυτής, κάλεσε την εταιρεία όπως την ενημερώσει για την πρόθεση της, πέραν της βελτίωσης του υφιστάμενου Βιβλιαρίου Ασφάλισης Οχημάτων, υπό την έννοια της συμμόρφωσης με το Νόμο, να επιστρέψει/καταβάλει σε όσους καταναλωτές συνήψαν από τις 5/11/2004 (ημερομηνία έναρξης ισχύος του Νόμου) εξ αποστάσεως σύμβαση με την εταιρεία και ζήτησαν να υπαναχωρήσουν εντός 14 ημερών, το αντίστοιχο χρηματικό ποσό.

Στις 18/10/2021 η εταιρεία απέστειλε στην ΥΠΚ, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, απαντητική επιστολή στην οποία ανέφερε τα εξής:

- Θεωρεί ότι το υπό κρίση παράπονο αποτελεί εξαίρεση στον τρόπο που η εταιρεία διαχειρίζεται τον τερματισμό τέτοιου είδους συμφωνιών και αιτιολογεί την πιο πάνω θέση αναφέροντας ότι από τη λειτουργία της εταιρείας μέχρι και σήμερα δεν έχει περιέλθει σε γνώση της άλλο παρόμοιο παράπονο. Στην προκειμένη περίπτωση δεν ενήργησε αυθαίρετα ή/και με τρόπο που να αντίκειται στις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας αλλά, αντίθετα, διαθέτει συστήματα και έγκυρους ελέγχους με σκοπό την πλήρη συμμόρφωση με αυτές.
- Με βάση τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την



ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, η εταιρεία έχει υποχρέωση να διατηρεί τα προσωπικά δεδομένα των ασφαλισμένων πελατών της για όσο διάστημα υπάρχει ενεργή σχέση μεταξύ τους για σκοπούς παροχής υπηρεσιών και για περίοδο τριών (3) ετών από τον τερματισμό ή/και τη λήξη της συμβατικής τους σχέσης.

➤ Η εταιρεία αναλαμβάνει τις ακόλουθες δεσμεύσεις:

α) να επιστρέψει το αντίστοιχο χρηματικό ποσό, εάν δεν το έχει πράξει, σε όσους καταναλωτές τερμάτισαν από τις 17/10/2018 (τρία τελευταία έτη) εξ αποστάσεως σύμβαση που συνήψαν με την εταιρεία και οι οποίοι ζήτησαν να υπαναχωρήσουν εντός 14 ημερών,

β) να βελτιώσει το υφιστάμενο βιβλιάριο ασφάλισης οχημάτων υπό την έννοια της συμμόρφωσης με το Νόμο και τις υποδείξεις της ΥΠΚ στην επιστολή της ημερομηνίας 25/5/2021, και

γ) να τερματίσει οποιαδήποτε πρακτική αντιβαίνει τις πρόνοιες του Νόμου.

Με επιστολή της ημερομηνία 17/2/2022, η ΥΠΚ ενημέρωσε την εταιρεία ότι έχει ολοκληρώσει την έρευνα που διεξήγαγε εναντίον της αναφορικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης σε περίπτωση σύναψης σύμβασης εξ αποστάσεως, και αφού παρέθεσε τις απόψεις της επί των θέσεων της εταιρείας στην επιστολή της ημερομηνίας 18/10/2021, την πληροφόρησε ότι θεωρεί σκόπιμο να λάβει υπόψη της και να κάνει αποδεκτές τις δεσμεύσεις που δήλωσε ότι θα αναλάβει.

Ως εκ τούτου κάλεσε την εταιρεία όπως, εντός 45 ημερών α) επιστρέψει/καταβάλει σε όσους καταναλωτές συνήψαν από τις 17/10/2018 εξ αποστάσεως σύμβαση και ζήτησαν να υπαναχωρήσουν από αυτήν εντός 14 ημερών, ως ορίζει το άρθρο 10 του Νόμου, το αντίστοιχο χρηματικό ποσό και β) τερματίσει τις γενόμενες παραβάσεις, οι οποίες είχαν αναλυθεί στην επιστολή της ΥΠΚ ημερομηνίας 25/5/2021 και αποφύγει επανάληψη τους στο μέλλον, ως προνοεί το άρθρο 19 (2) (α) του Νόμου.

Τέλος, την κάλεσε όπως ενημερώσει την ΥΠΚ για την υλοποίηση των πιο πάνω δεσμεύσεων με την παράθεση των ανάλογων στοιχείων/τεκμηρίων.

Μετά την πάροδο της δοθείσας προθεσμίας και αφού η εταιρεία δεν ανταποκρίθηκε, η ΥΠΚ απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στην εταιρεία με σκοπό να την καλέσει εκ νέου να απαντήσει στην πιο πάνω επιστολή της, το αργότερο μέχρι τις 29/4/2022.

Στις 30/5/2022 και σε συνέχεια τηλεφωνικής επικοινωνίας με την ΥΠΚ στις 23/5/2022, η εταιρεία ενημέρωσε γραπτώς την ΥΠΚ ότι, για συγκεκριμένους λόγους, δεν κατέστη δυνατό να εντοπίσει, μέχρι εκείνη τη στιγμή, τα άτομα στα οποία θα γίνει η επιστροφή ασφαλιστρων και ως εκ τούτου, δεδομένης και της δυσκολίας στον εντοπισμό των συμβολαίων τα οποία εξαιρέθηκαν από την πλήρη επιστροφή χρημάτων (λόγω του ότι αυτά δεν γίνονταν μέσω λογισμικού αλλά με χειροκίνητη εκτέλεση), ζήτησε παράταση ενός μηνός. Επίσης, επιβεβαίωσε την ΥΠΚ ότι έχει αλλάξει την πολιτική της σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης για συμβόλαια τα οποία εκτελούνται εξ αποστάσεως.

Η ΥΠΚ, αφού έλαβε υπόψη τους λόγους καθυστέρησης που ανέφερε η εταιρεία, της παραχώρησε την αιτηθείσα προθεσμία, ήτοι μέχρι τις 30/6/2022.

Μέχρι τις 13/7/2022, η ΥΠΚ δεν είχε οποιαδήποτε ανταπόκριση από την εταιρεία και για αυτό, την κάλεσε όπως την ενημερώσει αμέσως σχετικά με την υλοποίηση των δεσμεύσεων που έχει αναλάβει και προσκομίσει όλα τα αναγκαία αποδεικτικά στοιχεία πληροφρώντας την ταυτόχρονα για το ενδεχόμενο να ασκήσει τις εξουσίες που της παρέχονται από το άρθρο 19 (2) του Νόμου.

Η εταιρεία με ηλεκτρονικό μήνυμα ημερομηνίας 14/7/2022 ενημέρωσε την ΥΠΚ ότι βρίσκεται σε διαδικασία ετοιμασίας των επικοινωνιών προς τους επηρεαζόμενους πελάτες της για να τους ενημερώσει σχετικά με την επιστροφή ασφαλιστρων και ότι τα συμβόλαια της είναι στους νομικούς της συμβούλους για τις επικείμενες αλλαγές.

Προς την υλοποίηση του πιο πάνω σκοπού και την αποστολή των σχετικών αποδεικτικών στοιχείων, η ΥΠΚ παραχώρησε στην εταιρεία μια βδομάδα επιπλέον ενημερώνοντάς τη σχετικά με ηλεκτρονικό μήνυμα. Αφού παρήλθε ο πιο πάνω χρόνος και μετά από τηλεφωνήματα της ΥΠΚ προς την εταιρεία, η ΥΠΚ αποφάσισε όπως παραχωρήσει περαιτέρω στην εταιρεία 15 μέρες για να προσκομίσει τα σχετικά τεκμήρια που να αποδεικνύουν την υλοποίηση των δεσμεύσεων της τονίζοντάς της, παράλληλα, ότι σε αντίθετη περίπτωση θα ασκήσει τις εξουσίες που της παρέχει ο Νόμος οι οποίες προνοούν, μεταξύ άλλων, την επιβολή διοικητικού προστίμου.

Τα υπό αναφορά στοιχεία δεν υποβλήθηκαν από την εταιρεία ούτε και ανταποκρίθηκε ξανά στα τηλεφωνήματα της ΥΠΚ, παρά τις επανειλημμένες προσπάθειες της τελευταίας να επικοινωνήσει μαζί της.

Ως εκ τούτου, στις 17/11/2022 η ΥΠΚ απέστειλε επιστολή στην εταιρεία στην οποία κατέγραφε τις γενόμενες παραβάσεις και την ενημέρωνε για την απόφαση της ΥΠΚ να

προχωρήσει στην έκδοση διοικητικής απόφασης. Επιπρόσθετα, την ενημέρωνε για τις εξουσίες που της παρέχει το Άρθρο 19 (2) του Νόμου, σύμφωνα με το οποίο η ΥΠΚ έχει, μεταξύ άλλων, εξουσία να:

- διατάξει ή να συστήσει στον παραβάτη να τερματίσει την παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον, ή/και
- να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο, ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ή/και
- να ζητήσει με αίτηση της προς το Δικαστήριο την έκδοση απαγορευτικού ή προστακτικού διατάγματος, περιλαμβανομένου και προσωρινού διατάγματος, εναντίον οποιουδήποτε προσώπου το οποίο, κατά την κρίση της, ενέχεται στην, ή ευθύνεται για την παράβαση αυτή.

Τέλος, βάσει του Άρθρου 20 (1) του Νόμου, που προνοεί την προηγούμενη ακρόαση του παραβάτη πριν την επιβολή τυχόν προστίμου, κάλεσε την εταιρεία όπως, εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών:

- i. ενημερώσει την ΥΠΚ για τον αριθμό των καταναλωτών που συνήψαν από τις 17/10/2018 εξ αποστάσεως σύμβαση και ζήτησαν να την τερματίσουν/υπαναχωρήσουν από αυτήν εντός 14 ημερών, ως ορίζει το άρθρο 10 του Νόμου,
- ii. ενημερώσει την ΥΠΚ για το συνολικό ποσό που απέκοψε η εταιρεία από τους καταναλωτές που ζήτησαν να τερματίσουν/ υπαναχωρήσουν από τη σύμβαση εντός 14 ημερών, ως τέλη ακύρωσης, και
- iii. αποστείλει στην ΥΠΚ έγγραφα σχετικά με την αξία των κατά το τελευταίο οικονομικό έτος ανεκκαθάριστων ασφαλίσεων, που περιλαμβάνουν όλα τα εισπραχθέντα και προς είσπραξη χρηματικά ποσά δυνάμει των ασφαλιστηρίων συμβολαίων που έχουν συναφθεί από την εταιρεία ή για λογαριασμό της, συμπεριλαμβανομένων των ασφαλίσεων που έχουν εκχωρηθεί σε αντασφαλιστές, μετά την έκπτωση του φόρου προστιθέμενης αξίας και άλλων φόρων που συνδέονται άμεσα με τον κύκλο εργασιών.

Η εταιρεία δεν απάντησε ούτε στην τελευταία επιστολή της ΥΠΚ εντός της δοθείσας προθεσμίας.

## 6. Νομική ανάλυση

### 6.1 Σχολιασμός θέσεων/ισχυρισμών της εταιρείας

Σε ό,τι αφορά στις θέσεις που παραθέτει η εταιρεία με τις επιστολές της ημερομηνίας 19/4/2021, 19/7/2021 και 18/10/2021 και οι οποίες αναφέρονται στην πιο πάνω ενότητα, σημειώνονται τα εξής:

Η εταιρεία επικαλείται το άρθρο 14 (1) του Νόμου, το οποίο αναφέρει ότι: «Όταν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Νόμου, μπορεί να υποχρεωθεί από τον προμηθευτή να πληρώσει, το συντομότερο δυνατό, μόνο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του παρείχε ο προμηθευτής, σύμφωνα με τη σύμβαση εξ αποστάσεως, αμέσως πριν από την υπαναχώρησή του από αυτή». Το πιο πάνω δικαίωμα που προκύπτει για τον προμηθευτή σε περίπτωση υπαναχώρησης του καταναλωτή είχε μεταφερθεί στο Βιβλιάριο Ασφάλειας Οχημάτων της εταιρείας, το οποίο αποτελεί μέρος του Ασφαλιστηρίου, με την Παράγραφο 8 («Ακύρωση») του Σημείου 9.7 («Γενικοί Όροι») του Μέρους 9 («Συμβόλαιο Ασφάλειας») αυτού.

Σύμφωνα όμως με το άρθρο 14 (3) του Νόμου, «παρά τις διατάξεις του εδαφίου (1), ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να καταβάλει κανένα χρηματικό ποσό, όταν καταγγέλλει ασφαλιστική σύμβαση» (η υπογράμμιση δική μας). Συνεπώς, με βάση το Νόμο, όταν ο καταναλωτής υπαναχωρεί από σύμβαση ασφάλισης, όπως συνέβη στην προκείμενη περίπτωση, δεν θα πρέπει να καταβάλει κανένα χρηματικό ποσό στον προμηθευτή. Ως εκ τούτου, η απόφαση της εταιρείας να αποκόψει από τον παραπονούμενο, κατά την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης του, συγκεκριμένο ποσό ως τέλη ακύρωσης, δεν ήταν νόμιμη.

Παράλληλα, ο ισχυρισμός της εταιρείας ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης είχε κοινοποιηθεί στον παραπονούμενο εξ' αρχής είναι λανθασμένος, καθότι η πληροφόρηση που του παρείχε δεν ήταν ορθή ή/και ήταν ελλιπής ως προς το εν λόγω δικαίωμα. Συγκεκριμένα, στο Βιβλιάριο Ασφάλειας Οχημάτων, δεν εντοπίστηκαν τα ίδια δικαιώματα που παρέχονται στον καταναλωτή από τα άρθρα 4 (γ) (i) και (iv), και 10 του Νόμου, τα οποία αφορούν στο δικαίωμα υπαναχώρησής του. Ειδικότερα, το σημείο 9.7 του σχετικού Βιβλιαρίου ρυθμίζει το ενδεχόμενο ακύρωσης της σύμβασης και όχι το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή το οποίο, σύμφωνα με τις πιο πάνω πρόνοιες του Νόμου, ασκείται υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις, χρόνο και τρόπο (π.χ. μέσα σε προθεσμία δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών

ημερών, αζημίως και χωρίς αναφορά αιτιολογίας, μέσω υποδείγματος ειδοποίησης υπαναχώρησης το οποίο επισυνάπτεται στο Νόμο ως Παράρτημα κ.λ.π).

Σε ό,τι αφορά το γεγονός ότι η εταιρεία στηρίχτηκε στις πρόνοιες ειδικής νομοθεσίας και συγκεκριμένα στον περί Μηχανοκίνητων Οχημάτων (Ασφάλιση Ευθύνης Έναντι Τρίτου) Νόμο του 2000 (Ν.96(Ι)/2000) για να αποφασίσει να λάβει από τον παραπονούμενο, μετά την ακύρωση της σύμβασης του με την εταιρεία, χρηματικό ποσό ένεκα του ασφαλιστικού κινδύνου στον οποίο εκτίθετο η εταιρεία για την παρεχόμενη περίοδο ασφάλισης, ήτοι την ενδεχόμενη έγερση απαίτησης από τον πελάτη και των εξόδων τα οποία είχε καταβάλει σε τρίτους, είναι η θέση της ΥΠΚ ότι η εταιρεία θα έπρεπε να λάβει υπόψη της, πέραν των προνοιών του Ν.96(Ι)/2000 και τις πρόνοιες του Νόμου. Ο Νόμος εφαρμόζεται ειδικά στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που συνάπτονται εξ αποστάσεως, όπως στην υπό κρίση περίπτωση και είναι εναρμονιστικός με αποτέλεσμα, σε περίπτωση σύγκρουσης με εθνική νομοθεσία, να υπερισχύει.

Σε σχέση με την πρόθεση της εταιρείας να προχωρήσει στην άμεση διευθέτηση της υπόθεσης του συγκεκριμένου παραπονούμενου σε περίπτωση που η ΥΠΚ εμμένει στη θέση της ότι το ποσό είναι απαιτούμενο και καταβλητέο, σημειώνεται ότι ο ρόλος της ΥΠΚ είναι να ασκεί γενικό έλεγχο νομιμότητας στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή και όχι να εξετάζει ατομικές διαφορές μεταξύ καταναλωτών και πωλητών/προμηθευτών. Η ΥΠΚ χρησιμοποιεί τα παράπονα που λαμβάνει ως αφορμή για να διεξάγει έρευνες και να εντοπίζει τυχόν παραβάσεις του νομοθετικού πλαισίου που εφαρμόζει, από μέρους των πωλητών/προμηθευτών. Επομένως, εφόσον η υπό κρίση περίπτωση δεν φαίνεται να αποτελεί μεμονωμένο περιστατικό αλλά συνήθη πρακτική της εταιρείας, τυχόν αποδοχή από την ΥΠΚ της θεραπείας που προτείνει η εταιρεία για επιστροφή του χρηματικού ποσού μόνο στον παραπονούμενο, θα περιορίζε την αρμοδιότητά της στην άσκηση του εν λόγω γενικού ελέγχου και στην επιβολή των προβλεπόμενων από το Νόμο κυρώσεων στις περιπτώσεις όπου διαπιστώνονται παραβάσεις. Τονίζεται ότι το συμπέρασμα της ΥΠΚ πως δεν πρόκειται για μεμονωμένο περιστατικό αλλά για συνήθη πρακτική της εταιρείας, τεκμαίρεται από τα εξής:

Από τα στοιχεία που έχει στη διάθεση της η ΥΠΚ, διαπιστώνεται ότι οι παραβάσεις που διέπραξε η εταιρεία οφείλονταν στην παροχή λανθασμένης πληροφόρησης ή/και στην παράλειψη πληροφόρησης που όφειλε να παρέχει στους καταναλωτές δυνάμει του Νόμου μέσω του Βιβλιάρου Ασφάλειας Οχημάτων, το οποίο αποτελεί μέρος των ασφαλιστικών συμβολαίων που συνήπτε και συνεχίζει να συνάπτει με τους καταναλωτές. Συνεπώς, οι

σχετικές παραβάσεις που διαπίστωσε η ΥΠΚ έχουν επαναληφθεί ή τουλάχιστον θα μπορούσαν να επαναληφθούν από την εταιρεία εφόσον, όπως παραδέχεται και η ίδια, για την ικανοποίηση ή μη των απαιτήσεων των καταναλωτών βασίζεται στους όρους του ασφαλιστηρίου καθώς και του Βιβλιαρίου, το οποίο αποτελεί μέρος αυτού. Μεμονωμένο περιστατικό θα μπορούσε να θεωρηθεί η περίπτωση όπου το περιεχόμενο του ασφαλιστηρίου ήταν διατυπωμένο στη βάση του Νόμου και εκ παραδρομής ή/και λόγω εξαιρετικών συνθηκών, στη συγκεκριμένη περίπτωση, δεν εφαρμόζετο σωστά. Κατά συνέπεια, οι παραβάσεις της υπό κρίση περίπτωσης, ναι μεν έχουν γίνει σε βάρος ενός καταναλωτή, όμως δεν θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι αποτελούν μεμονωμένο περιστατικό εφόσον δεν μπορεί να αποκλειστεί ο κίνδυνος επανάληψής τους έναντι άλλων και δεν έχουν γίνει υπό εντελώς ασυνήθιστες και εξαιρετικές συνθήκες, ώστε να είναι σχεδόν αδύνατο να επαναληφθούν.

Τέλος, σε σχέση με τη θέση της εταιρείας ότι το υπό κρίση παράπονο αποτελεί εξαίρεση στον τρόπο που η εταιρεία διαχειρίζεται τον τερματισμό τέτοιου είδους συμφωνιών (όπως ισχυρίζεται από τη μέρα της λειτουργίας της μέχρι σήμερα δεν έχει λάβει άλλα παρόμοια παράπονα) και ότι στην προκείμενη περίπτωση δεν ενήργησε αυθαίρετα ή/και με τρόπο που να αντίκειται στις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας, είναι η θέση της ΥΠΚ ότι το γεγονός πως δεν υπήρξαν, κατά τον ισχυρισμό της εταιρείας, άλλα παρόμοια παράπονα δεν αίρει τις παραβάσεις από μέρους της. Η ΥΠΚ δύναται με βάση το Νόμο να εξετάζει τυχόν παράβαση αυτού ακόμα και αυτεπάγγελα και χωρίς να προηγηθεί οποιαδήποτε καταγγελία. Κατά τη συγκεκριμένη εξέταση της ΥΠΚ διαπιστώθηκαν παραβάσεις από μέρους της εταιρείας, κάτι το οποίο και η ίδια τελικά φαίνεται να παραδέχεται, καθώς, μεταξύ των δεσμεύσεων που ισχυρίστηκε ότι θα αναλάβει ήταν και η απόφαση για πλήρη συμμόρφωση. Σε ό,τι αφορά την πιθανότητα η εταιρεία να ενήργησε εσθιελικά ή/και αυθαίρετα ή/και ενάντια στις απαιτήσεις της επαγγελματικής ευσυνειδησίας στην υπό κρίση περίπτωση, θέση της ΥΠΚ είναι ότι η εταιρεία δεν ενήργησε κατ' αυτό τον τρόπο, εφόσον, όπως και η ίδια παραδέχεται, για το χειρισμό τέτοιων περιπτώσεων, όπως και σε αυτή την περίπτωση, βασίζετο στους όρους του ασφαλιστηρίου.

## **6.2 Διαπίστωση παραβάσεων**

Κατά την έρευνα που διεξήγαγε η ΥΠΚ, με αφορμή την υποβολή παραπόνου, αναφορικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης που οφείλει να παρέχει η εταιρεία στους καταναλωτές, στις περιπτώσεις όπου επιθυμούν να συνάψουν ή/και συνάπτουν σύμβαση ασφάλισης οχήματος εξ αποστάσεως, εντοπίστηκαν οι ακόλουθες παραβάσεις:

- Παράβαση του άρθρου 4 (γ) (i) και (iv) του Νόμου, καθότι στο Βιβλιάριο Ασφάλειας Οχημάτων της εταιρείας, το οποίο αποτελεί μέρος του Ασφαλιστηρίου, δεν περιλαμβάνεται η πληροφόρηση που οφείλει να παρέχει η εταιρεία στους καταναλωτές σύμφωνα με τις συγκεκριμένες πρόνοιες του Νόμου (συνέπειες της μη άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, πρακτικές οδηγίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, και υπόδειγμα ειδοποίησης υπαναχώρησης όπως εκτίθεται στο Παράρτημα του Νόμου, όπου να αναγράφεται, μεταξύ άλλων, η διεύθυνση στην οποία πρέπει να αποστέλλεται η ειδοποίηση υπαναχώρησης) ή/και εντοπίζεται λανθασμένη πληροφόρηση (πληροφόρηση για την ύπαρξη, ή μη ύπαρξη του δικαιώματος υπαναχώρησης σύμφωνα με τα άρθρα 10 μέχρι 13 του Νόμου και τη διάρκεια άσκησης του).
- Παράβαση του άρθρου 10 (1) και (2) του Νόμου δεδομένου ότι η εταιρεία δεν παρέχει στον καταναλωτή δικαίωμα να υπαναχωρήσει, μέσα σε προθεσμία δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών, αζημίως και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία, ως προνοεί το υπό αναφορά άρθρο.
- Παράβαση του άρθρου 14 (3) του Νόμου, καθώς η εταιρεία υποχρέωνε τους καταναλωτές να καταβάλουν συγκεκριμένο χρηματικό ποσό κατά την υπαναχώρηση τους από σύμβαση ασφάλισης, ενώ το εν λόγω άρθρο προβλέπει ότι ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να καταβάλει κανένα χρηματικό ποσό, όταν καταγγέλλει ασφαλιστική σύμβαση.

## **7. Ευρήματα/διαπιστώσεις/συμπεράσματα της ΥΠΚ**

Κατόπιν ολοκλήρωσης της διεξαχθείσας έρευνας και αξιολόγησης όλων όσων περιήλθαν εις γνώση της ΥΠΚ, συμπεραίνονται τα εξής:

α) Η εταιρεία είναι νόμιμα εγγεγραμμένη στο μητρώο του Εφόρου Εταιρειών και Διανοητικής Ιδιοκτησίας με αριθμό εγγραφής HE113668.

β) Οι συμβάσεις ασφάλισης οχήματος της εταιρείας απευθύνονταν σε φυσικά πρόσωπα και συνάπτονταν εξ αποστάσεως, δηλαδή χωρίς τη φυσική παρουσία των συμβαλλομένων, ενώ ταυτόχρονα τα πιο πάνω φυσικά πρόσωπα ασφάλιζαν τα οχήματα που χρησιμοποιούσαν για προσωπικούς σκοπούς, ενεργώντας κατ' αυτόν τον τρόπο άσχετα με την εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική τους δραστηριότητα. Κατά συνέπεια, η εταιρεία

εμπορεύετο χρηματοοικονομική υπηρεσία με «καταναλωτές» εξ αποστάσεως και ως εκ τούτου, η έρευνα της ΥΠΚ εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου.

γ) Η εταιρεία, παρά την αρχική της διαφωνία ως προς τις παραβάσεις που διαπίστωσε η ΥΠΚ, αποφάσισε όπως αποδεχτεί την πρόταση της ΥΠΚ για ανάληψη δέσμευσης έναντι των καταναλωτών, ήτοι να καταβάλει από τις 17/10/2018 και έπειτα σε όσους καταναλωτές τερμάτισαν/υπαναχώρησαν από τη σύμβαση τους εντός 14 ημερών, το αντίστοιχο χρηματικό ποσό και να βελτιώσει το υφιστάμενο Βιβλιάριο Ασφάλισης Οχημάτων, έτσι ώστε να συνάδει με τις πρόνοιες του Νόμου. Το πιο πάνω γεγονός φανερώνει ουσιαστικά την παραδοχή τελικά της εταιρείας ως προς τις γενόμενες παραβάσεις.

δ) Η εταιρεία, παρόλες τις επανειλημμένες υπενθυμίσεις και/ή παρατάσεις χρόνου που τις δόθηκαν από την ΥΠΚ, δεν απέστειλε τα στοιχεία που της ζητήθηκαν προς τεκμηρίωση των δεσμεύσεων της για άρση των γενόμενων παραβάσεων και αποκατάσταση της οικονομικής ζημιάς που υπέστησαν διάφοροι καταναλωτές. Επιπλέον, το τελευταίο διάστημα, η εταιρεία έπαψε να ανταποκρίνεται στις τηλεφωνικές προσπάθειες επικοινωνίας της ΥΠΚ και, μάλιστα, αμέλησε/παρέλειψε να ανταποκριθεί, εντός της δοθείσας προθεσμίας, και στην τελευταία επιστολή της ΥΠΚ ημερομηνίας 17/11/2022 με την οποία καλείτο να παραθέσει συγκεκριμένα στοιχεία και απόψεις. Συνεπώς εξάγεται το συμπέρασμα ότι, αφενός η εταιρεία δεν είχε τελικά πραγματική πρόθεση για συμμόρφωση (δεν προέβη καν στη διαμόρφωση του Βιβλιαρίου Ασφάλισης Οχημάτων της για την οποία δεν αντιμετώπιζε οποιαδήποτε πρακτική δυσκολία), και αφετέρου ότι εξαπάτησε την ΥΠΚ και εκμεταλλεύτηκε την καλή της διάθεση για αποκατάσταση των γενόμενων παραβάσεων χωρίς την επιβολή οποιουδήποτε διοικητικού προστίμου στην εταιρεία.

## **8. Καθήκοντα, αρμοδιότητες και εξουσίες της ΥΠΚ**

Η εξέταση παραβάσεων, η επιβολή διοικητικών προστίμων και η έκδοση απαγορευτικού ή προστακτικού διατάγματος της ΥΠΚ καθορίζονται στο άρθρο 19 του Νόμου ως εξής:

19.-(1) Η ΥΠΚ έχει καθήκον και αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις οποιασδήποτε απαγορευτικής, ή προστατευτικής των συμφερόντων των καταναλωτών, διάταξης του Νόμου.

(2) Όταν η ΥΠΚ, κατά τη δυνάμει του εδαφίου (1) του παρόντος άρθρου διερεύνηση παραπόνου ή αυτεπάγγελη έρευνα, διαπιστώσει παράβαση οποιασδήποτε απαγορευτικής, ή προστατευτικής των συμφερόντων των καταναλωτών διάταξης του Νόμου, έχει εξουσία να



προβαίνει στις πιο κάτω ενέργειες, είτε διαζευκτικά είτε σωρευτικά, ανάλογα με τη φύση, τη διάρκεια και τη βαρύτητα της παράβασης:

(α) Να διατάξει ή να συστήσει στον ενδιαφερόμενο παραβάτη όπως μέσα σε τακτική προθεσμία τερματίσει την παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον, ή σε περίπτωση που η παράβαση τερματίσθηκε πριν από την έκδοση της απόφασης της ΥΠΚ, να βεβαιώσει με απόφασή της την παράβαση, ή/και

(β) να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο, ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατόν (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη το οποίο όμως σε καμία περίπτωση δε θα ξεπερνά τις εκατό χιλιάδες λίρες (£100.000) (€177.896), κατά το έτος μέσα στο οποίο συντελέστηκε η παράβαση ή κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος:

(...)

Νοείται ότι, αναφορικά με ασφαλιστική εταιρεία, ως βάση για τον υπολογισμό του πιο πάνω διοικητικού προστίμου, χρησιμοποιείται, αντί του κύκλου εργασιών, η αξία των κατά το τελευταίο οικονομικό έτος ανεκκαθάριστων ασφαλιστρών, που περιλαμβάνουν όλα τα εισπραχθέντα και προς είσπραξη χρηματικά ποσά δυνάμει των ασφαλιστηρίων συμβολαίων που έχουν συναφθεί από την ασφαλιστική εταιρεία ή για λογαριασμό της, συμπεριλαμβανομένων των ασφαλιστρών που έχουν εκχωρηθεί σε αντασφαλιστές, μετά την έκπτωση του φόρου προστιθέμενης αξίας και άλλων φόρων που συνδέονται άμεσα με τον κύκλο εργασιών, ή/και

(γ) να αποφασίσει ότι σε περίπτωση συνέχισης της παράβασης, θα οφείλεται διοικητικό πρόστιμο από πενήντα μέχρι και διακόσιες λίρες (Λ.Κ. 50 - Λ.Κ. 200) (€88 - €355) για κάθε μέρα συνέχισης της παράβασης, ανάλογα με τη βαρύτητα αυτής, ή/και

(δ) να ζητήσει με αίτησή της προς το δικαστήριο την έκδοση απαγορευτικού ή προστακτικού διατάγματος, περιλαμβανομένου και προσωρινού διατάγματος, εναντίον οποιουδήποτε προσώπου το οποίο, κατά την κρίση της, ενέχεται στην, ή ευθύνεται για την, παράβαση αυτή, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 21 του Νόμου.

(3) Κατά τη δυνάμει του εδαφίου (1) διερεύνηση οποιασδήποτε παράβασης, η ΥΠΚ δύναται, αν το θεωρήσει σκόπιμο, να λάβει υπόψη της οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης που παρέχεται έναντι του καταναλωτή από ή εκ μέρους του παραβάτη, αναφορικά με τη γενόμενη παράβαση και την προοπτική άρσης ή αποκατάστασης αυτής.

(4) Η ΥΠΚ οφείλει να αιτιολογεί δεόντως την απόφασή της σε σχέση με την άσκηση οποιασδήποτε από τις εξουσίες που προβλέπονται στο εδάφιο (2) του παρόντος άρθρου.

## 9. Καταληκτικό απόφασης

Η ΥΠΚ αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα στοιχεία τα οποία περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ασκώντας τις εξουσίες που χορηγούνται σε αυτήν σύμφωνα με το Νόμο, και δη δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 19 (2) (β), το οποίο προβλέπει τη δυνατότητα επιβολής διοικητικού προστίμου ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατόν (5%) της αξίας των κατά το τελευταίο οικονομικό έτος ανεκκαθάριστων ασφαλιστρών, έτσι όπως αυτά καθορίζονται στο σχετικό άρθρο, το οποίο όμως δε θα ξεπερνά τις εκατό χιλιάδες λίρες (£100.000) (€177.896).

Συγκεντρωτικά των προαναφερθέντων, διαπιστώθηκε ότι παραβιάζονται τα άρθρα 4 (γ) (i) και (iv), 10 (1) και (2) και 14 (3) του Νόμου, τα οποία αφορούν στο δικαίωμα υπαναχώρησης που οφείλει να παρέχει η εταιρεία στους καταναλωτές, στις περιπτώσεις όπου επιθυμούν να συνάψουν ή/και συνάπτουν σύμβαση ασφάλισης οχήματος εξ αποστάσεως.

Στον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου λαμβάνεται υπόψη το ότι το ύψος αυτού πρέπει να είναι αποτελεσματικό, να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα, να είναι ανάλογο με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, αλλά και να συνάδει με την κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας βάσει όλων των γεγονότων.

Στην εξέταση της φύσης της παράβασης λαμβάνεται υπ' όψιν, μεταξύ άλλων, το είδος και η χρήση του προϊόντος ή της υπηρεσίας και η απήχηση που έχει σε ευρύ ή λιγότερο ευρύ καταναλωτικό κοινό. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, η παρεχόμενη υπηρεσία σχετίζεται με την ασφάλιση μηχανοκίνητων οχημάτων, υπηρεσία η οποία είναι δυνητικά χρησιμοποιούμενη από μεγάλο αριθμό καταναλωτών. Παρόλα αυτά, ο αριθμός των καταναλωτών που άσκησε το δικαίωμα υπαναχώρησης του, ενδεχομένως να είναι περιορισμένος (δεν έχουν σταλεί συγκεκριμένα στοιχεία από την εταιρεία αν και της είχαν ζητηθεί).

Παράλληλα, επισημαίνεται το γεγονός ότι η σύμβαση για την ασφάλιση των οχημάτων συνάπτετο εξ αποστάσεως, το οποίο σημαίνει ότι οι πιθανότητες να λάβει ένας καταναλωτής λανθασμένη απόφαση σχετικά με τη σύναψη της σύμβασης του είναι αυξημένες. Το συμπέρασμα αυτό τεκμαίρεται και από το ότι οι πλείστες πρόνοιες που περιλαμβάνονται στην Οδηγία αφορούν στο δικαίωμα υπαναχώρησης των καταναλωτών. Συνεπώς, η ανάγκη

για έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης τους καθώς και για ορθή άσκηση αυτού καθίσταται σε αυτές τις περιπτώσεις, όπως στην υπό εξέταση περίπτωση, ακόμη πιο επιτακτική. Σύμφωνα με την Οδηγία, είναι σημαντικό για να εξασφαλίζεται η βέλτιστη προστασία του καταναλωτή, να ενημερώνεται επαρκώς για τις διατάξεις της Οδηγίας και να διαθέτει δικαίωμα υπαναχώρησης. Κατά συνέπεια, η μη επαρκής ή/και λανθασμένη ενημέρωση των καταναλωτών από την εταιρεία, καθώς και η παρακράτηση χρηματικού ποσού κατά την άσκηση του δικαιώματος αυτού, αντιβαίνουν στο σκοπό και στις προθέσεις του κοινοτικού νομοθέτη για διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών που συνάπτουν συμβάσεις για να λάβουν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως.

Στην εξέταση και στον καθορισμό της βαρύτητας της παράβασης λαμβάνονται υπ' όψιν, μεταξύ άλλων:

(α) Η σοβαρότητα της παράβασης, όπως η ύπαρξη πρόθεσης από τον παραβάτη, η πιθανότητα στόχευσης ευάλωτων ομάδων καταναλωτών, όπως ανήλικοι και/ή ηλικιωμένοι κλπ. Στην υπό εξέταση περίπτωση, δεν προκύπτει ότι οι γενόμενες παραβάσεις διαπράχθηκαν κατόπιν πρόθεσης, παρά ταύτα όμως κατά τη διάρκεια της έρευνας και μετά τις υποδείξεις των γενόμενων παραβάσεων από την ΥΠΚ η εταιρεία παρέλειψε να συμμορφωθεί. Η ΥΠΚ παρείχε στην εταιρεία όλο τον αναγκαίο χρόνο και καθοδήγηση έτσι ώστε να παύσει τις γενόμενες παραβάσεις και να αποκαταστήσει την οικονομικά ζημιά που υπέστησαν οι καταναλωτές εξαιτίας της άγνοιας ή/και λανθασμένης ερμηνείας από την εταιρεία της σχετικής πρόνοιας του Νόμου και εντούτοις δεν το έπραξε. Απεναντίας, η στάση της εταιρείας προς την ΥΠΚ κατέστη τελικά απαξιωτική αγνοώντας τόσο τις προσπάθειες της τελευταίας για τηλεφωνική επαφή όσο και τις γραπτές επιστολές της.

(β) Το οικονομικό όφελος που αποκόμισε ή θα μπορούσε να είχε αποκομίσει ο παραβάτης. Στην προκειμένη περίπτωση, θεωρείται ότι το οικονομικό όφελος που αποκόμισε ή θα μπορούσε να αποκομίσει η εταιρεία τόσο από την ελλιπή ή/και λανθασμένη πληροφόρηση των καταναλωτών όσο και από την παράβαση της πρόνοιας του Νόμου που απαγορεύει την καταβολή οποιουδήποτε χρηματικού ποσού από τον καταναλωτή όταν καταγγέλλει ασφαλιστική σύμβαση, δεν είναι αμελητέο. Η εταιρεία είναι εγγεγραμμένη στο Τμήμα Εφόρου Εταιρειών και Διανοητικής Ιδιοκτησίας ως ασφαλιστική εταιρεία από τις 04/08/2000, πράγμα που σημαίνει ότι δραστηριοποιείται στον τομέα της ασφάλισης και κυρίως στην ασφάλιση μηχανοκίνητων οχημάτων, για περίπου 22 χρόνια. Ως εκ τούτου είναι αναμενόμενο, όλα αυτά τα χρόνια, να έχει ζητήσει υπαναχώρηση από ή/και ακύρωση της

σύμβασης ένας σημαντικός αριθμός καταναλωτών, οι οποίοι υποχρεώθηκαν από την εταιρεία να καταβάλουν συγκεκριμένο ποσό ως «τέλος ακύρωσης». Υπενθυμίζεται ότι στην υπό κρίση περίπτωση, το εν λόγω τέλος είχε ανέλθει στα €32,54.

(γ) Η ζημιά που υπέστη ή θα μπορούσε να είχε υποστεί ο καταναλωτής. Στην προκειμένη περίπτωση, είχαν αποδοθεί στον καταναλωτή τα μη δεδουλευμένα ασφάλιστρα, πλην τα τέλη ακύρωσης, τα οποία υπολογίστηκαν αφού αφαιρέθηκε η υποχρέωση καταβολής μέρους του ασφάλιστρου προς MIF (Motor Insurance Fund), υπηρεσίες οδικής βοήθειας και λειτουργικά τέλη. Το καθαρό ασφάλιστρο διαιρέθηκε για 365 μέρες (αφού το συμβόλαιο ήταν ετήσιο), αφαιρέθηκαν αναλογικά τα πιο πάνω, πλέον τέλη ακύρωσης €10 και η επιστροφή κατέληξε στα €116,11. Επομένως, από τα €148,64 ευρώ που πλήρωσε ο καταναλωτής ως ασφάλιστρο του παρακρατήθηκαν τα €32,54, ποσοστό περίπου 22%. Το εν λόγω ποσό δεν είναι αμελητέο, ειδικά όταν αποκόπτεται κατά παράβαση του Νόμου.

Ως ελαφρυντικός παράγοντας λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι οι διαπιστωθείσες παραβάσεις δε δημιουργήθηκαν από πρόθεση, καθώς επίσης και το ότι η εταιρεία δεν έχει απασχολήσει στο παρελθόν την ΥΠΚ για οποιαδήποτε παράβαση του Νόμου.

Η ΥΠΚ, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλες τις ενέργειες/θέσεις/απόψεις της εταιρείας, **επιβάλλει στην «GAN DIRECT INSURANCE LIMITED» διοικητικό πρόστιμο συνολικού ύψους είκοσι χιλιάδων ευρώ (€20.000)**, το οποίο συνίσταται και διασπάτε στις πιο κάτω παραβάσεις ως εξής:

**A) Παράβαση του άρθρου 4 (γ) (i) και (iv) του Νόμου (€8.000),**

**B) Παράβαση του άρθρου 10 (1) και (2) του Νόμου (€8.000),**

**Γ) Παράβαση του άρθρου 14 (3) του Νόμου (€4.000).**

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, **18 Ιανουαρίου 2023** .

Κωνσταντίνος Καραγιώργης

Διευθυντής

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή