

Αριθμός Απόφασης: 2025/15 (ΚΡ)

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021

Μέρος VII: Καταχρηστικές Ρήτρες

Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ

1. Απόφαση Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή 23/09/2025 – [Μετάβαση](#)
2. Ιεραρχική προσφυγή - Απόφασή Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας 20/1/2026 – [Μετάβαση](#)



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης
2025/15(ΚΡ)

Αρ. Φακ. 08.13.001.028.004.007.002.001

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021 (Ν.112(Ι)/2021)

Μέρος VII: Καταχρηστικές Ρητρες

Αυτεπάγγελτη έρευνα της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή αναφορικά με την ύπαρξη καταχρηστικών ρητρών στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων που συνάπτει η Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ με καταναλωτές

ΑΠΟΦΑΣΗ

1. Αντικείμενο εξέτασης

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας αυτεπάγγελτης έρευνας που διεξήγαγε η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (εφεξής η «Εντεταλμένη Υπηρεσία»), αποτελεί η ύπαρξη καταχρηστικών ρητρών στις συμβάσεις των στεγαστικών δανείων που συνάπτει η Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ (εφεξής η «Τράπεζα») με καταναλωτές. Η εν λόγω έρευνα αποτελεί μέρος ευρύτερης έρευνας της Εντεταλμένης Υπηρεσίας για την καταχρηστικότητα των όρων στις σχετικές δανειακές συμβάσεις των κυπριακών Τραπεζών.

2. Νομοθετικό πλαίσιο

Ο περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμος του 2021 (Ν.112(Ι)/2021) (εφεξής ο «Νόμος»), ενοποιεί, εκσυγχρονίζει και κωδικοποιεί ορισμένους νόμους που ρυθμίζουν θέματα προστασίας του καταναλωτή, μεταξύ των οποίων και τον περί Καταχρηστικών Ρητρών σε Καταναλωτικές Συμβάσεις Νόμο του 1996 (Ν. 93(Ι)/1996). Ο Ν. 93(Ι)/1996 καταργήθηκε από την ημερομηνία έναρξης του Νόμου και η εξέταση της καταχρηστικότητας ρητρών διενεργείται δυνάμει του μέρους VII του Νόμου, το οποίο ενσωματώνει στο κυπριακό δίκαιο την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ (εφεξής «η Οδηγία»).

2.1 Αρμοδιότητες Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Καθήκον της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι, μεταξύ άλλων, ο έλεγχος του καταχρηστικού χαρακτήρα των συμβάσεων μεταξύ «εμπορευόμενων» και «καταναλωτών» στη βάση του Νόμου, είτε κατόπιν υποβολής συγκεκριμένων παραπόνων από καταναλωτές, είτε και αυτεπάγγελτα. Ειδικότερα, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα του εδαφίου (1) του άρθρου 53 του Νόμου:

«Η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει αρμοδιότητα να εξετάζει, κατόπιν υποβολής παραπόνου ή/και αυτεπάγγελτα, τυχόν παραβάσεις του παρόντος Νόμου και η εξέταση μπορεί να αφορά περισσότερους από έναν εμπορευόμενους, χωριστά ή από κοινού, του αυτού επαγγελματικού τομέα ή των ενώσεών τους που τυχόν παραβιάζουν τις πρόνοιες του παρόντος Νόμου.»

Σε περίπτωση διαπίστωσης παράβασης, έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να ασκεί συγκεκριμένες εξουσίες, οι οποίες προβλέπονται στο άρθρο 57 του Νόμου. Μεταξύ αυτών είναι και οι εξής:

- i. Να διατάσσει άμεσα ή εντός τακτής προθεσμίας τον τερματισμό της παράβασης και την αποφυγή της επανάληψης της στο μέλλον,
- ii. Να δημοσιεύει αποφάσεις της, και
- iii. Να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης ύψους μέχρι και του 5% του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος, σε περίπτωση δε κατά την οποία δεν είναι διαθέσιμες οι πληροφορίες σχετικά με τον ετήσιο κύκλο εργασιών του παραβάτη, να επιβάλλει πρόστιμο που δεν υπερβαίνει τα €3.000.000.

2.2. Προστασία συλλογικών συμφερόντων καταναλωτών

Το άρθρο 7 της Οδηγίας θεσπίζει το δικαίωμα συλλογικής προστασίας των καταναλωτών από όρους που έχουν συνταχθεί για γενική χρήση, αφού θεσπίζεται η υποχρέωση των κρατών μελών να μεριμνούν ώστε προς το συμφέρον των καταναλωτών, αλλά και των ανταγωνιζόμενων επαγγελματιών, να παρέχουν τα κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για να προσφύγουν ενώπιον των αρμόδιων αρχών μέσω του εφαρμοσθέντος εθνικού νομοθετικού πλαισίου, προκειμένου να πάψουν να χρησιμοποιούνται οι καταχρηστικές ρήτρες. Συναφώς, το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (εφεξής «ΔΕΕ») έκρινε ότι *«το σύστημα προστασίας που καθιερώνει η Οδηγία στηρίζεται στην αντίληψη ότι η ανισότητα μεταξύ του καταναλωτή και του επαγγελματία μπορεί να αντισταθμιστεί μόνο με θετική παρέμβαση, μη εξαρτώμενη από τους συμβαλλόμενους στη σύμβαση και μόνον»* (υπόθεση C-372/99, Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και Ιταλικής Δημοκρατίας,

2002-I-00819 σκ.14, συνεκδ. Υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98, *Oceano Grupo Editorial και Salvat Editores Συλλογή 2000 I-4041, σκέψη 27*).

Επομένως, ο έλεγχος της καταχρηστικότητας που πραγματοποιεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία αφορά στην παροχή γενικής προστασίας στο καταναλωτικό κοινό και δύναται αυτεπαγγέλτως να επεκταθεί στην εξέταση οποιασδήποτε ρήτρας σύμβασης που έχει υπογράψει καταναλωτής και/ή σε οποιαδήποτε σύμβαση εμπορευόμενου η οποία απευθύνεται σε καταναλωτές.

Παράλληλα, κρίσιμο στοιχείο για την εξέταση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας αποτελεί το κατά πόσο οι εξεταζόμενοι όροι παρήγαγαν κατά το παρελθόν, παράγουν επί του παρόντος ή δύναται να παραγάγουν στο μέλλον δυσμενείς έννομες συνέπειες για τους καταναλωτές, κατά παράβαση των διατάξεων του Νόμου. Συνεπώς, το κατά πόσο συγκεκριμένοι συμβατικοί όροι χρησιμοποιήθηκαν σε βάρος παραπονούμενων ή δεν χρησιμοποιούνται πλέον σε νέες συμβάσεις του προμηθευτή με άλλους καταναλωτές, δεν ασκεί έννομη επιρροή κατά τον έλεγχο των όρων αυτών από την Εντεταλμένη Υπηρεσία, εφόσον οι όροι εξακολουθούν να υφίστανται και/ή να χρησιμοποιούνται στις παλαιότερες συμβάσεις (βλ. ΔΕΚ απόφαση της 27.6.2000, συνεκδ. υποθέσεις συνεκδ. υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98 *Océano Grupo Editorial και Salvat Editores*, ECLI:EU:C:2000:346, σκέψη 27 και ΔΕΚ απόφαση της 24.1.2002, *Επιτροπή κατά Ιταλίας*, ECLI:EU:C:2002:42, σκέψη 15 που τονίζουν τον προληπτικό χαρακτήρα των διαδικασιών προστασίας των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών, *πρβλ. Competition and Markets Authority UK, Unfair Contract Terms Guidance, 2015, παρ. 2.19*, όπου διευκρινίζεται ότι η εκτίμηση περί καταχρηστικότητας των όρων αφορά τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των μερών και εστιάζει σε δυνητικά και όχι σε πραγματικά αποτελέσματα).

2.3 Έλεγχος της διαφάνειας των όρων

Η απαίτηση περί διαφάνειας αναφέρεται στο άρθρο 52 του Νόμου, που μεταφέρει στο κυπριακό δίκαιο το άρθρο 5 της Οδηγίας και ορίζει ότι: «*Ο εμπορευόμενος διασφαλίζει ότι σε περίπτωση γραπτών συμβάσεων, οι ρήτρες διατυπώνονται με σαφή και κατανοητό τρόπο ...*».

Η συμπερίληψη του ελέγχου της διαφάνειας στο πλαίσιο της εξέτασης της καταχρηστικότητας έχει επιβεβαιωθεί από τη νομολογία του ΔΕΕ, το οποίο ρητά έχει αποδεχθεί ότι ο έλεγχος της διαφάνειας των όρων αποτελεί μέρος της εξέτασης τυχόν καταχρηστικότητάς τους σύμφωνα με την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ (απόφαση της 30.4.2014, υπόθεση C-25/13 *Kásler*, EU:C:2014:282, σκέψεις 67 επ., απόφαση της 26.4.2012, υπόθεση C-472/10 *Invitel*, EU:C:2012:242, σκέψεις 27-28). Την ίδια άποψη έχει υιοθετήσει κατ' αποτέλεσμα και η Βουλή των Λόρδων στην υπόθεση *Director General of Fair Trading v First National Bank Plc [2001] UKHL 52, σκέψη 17*, όπου ο Λόρδος Bingham, στην ανάλυση του άρθρου 4(1) των Κανονισμών του ΗΒ για τις

καταχρηστικές ρήτρες, που αντιστοιχεί στο άρθρο 5(1) του κυπριακού Νόμου, αναφέρει ότι:

«The requirement of good faith in this context is one of fair and open dealing. Openness requires that the terms should be expressed fully, clearly and legibly, containing no concealed pitfalls or traps. Appropriate prominence should be given to terms which might operate disadvantageously to the customer».

Από τα ανωτέρω και βάσει της αρχής της σύμφωνης με το ενωσιακό δίκαιο ερμηνείας και της διαφύλαξης της αποτελεσματικότητας της Οδηγίας (*effet utile*), προκύπτει ότι οι αρμοδιότητες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας συμπεριλαμβάνουν τον έλεγχο της σαφούς και κατανοητής διατύπωσης των όρων, δηλαδή της διαφάνειας αυτών (βλ. συναφώς *The Law Commission and The Scottish Law Commission, Unfair terms in consumer contracts: Advice to the Department for Business, Innovation and Skills, March 2013, αρ. 6.53-6.55*, που θεωρεί ότι η αρμοδιότητα των Διοικητικών Αρχών Προστασίας Καταναλωτή να ελέγχουν τη διαφάνεια συμβατικών όρων απορρέει από την Οδηγία 98/27/ΕΚ για τις αγωγές παράλειψης στον τομέα προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών, που πλέον έχει αντικατασταθεί από την Οδηγία 2020/1828, σε συνδυασμό με την αιτιολογική σκέψη 20 της Οδηγίας, βάσει της οποίας οι συμβάσεις πρέπει να συντάσσονται με σαφή και κατανοητό τρόπο, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να λάβουν γνώση όλων των συμβατικών ρητρών).

3. Νομική ανάλυση των εφαρμοστέων διατάξεων

Η νομική εξέταση των συμβατικών ρητρών με βάση το Νόμο γίνεται ως εξής: Αρχικά, εξετάζεται εάν αν η υπόθεση/έρευνα εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του Νόμου σύμφωνα με τα άρθρα 2 και 48 αυτού. Συγκεκριμένα, εξετάζεται κατά πόσο οι δανειακές συμβάσεις απευθύνονται και σε «καταναλωτές», ως οι τελευταίοι ορίζονται στο Νόμο. Παράλληλα, εξετάζεται κατά πόσο η Τράπεζα εμπίπτει στην έννοια του «εμπορευόμενου», ως επίσης ορίζεται στο Νόμο. Στη συνέχεια, εξετάζεται η διαφάνεια των συμβατικών όρων σύμφωνα με το άρθρο 52 του Νόμου και η τυχόν καταχρηστικότητα τους με βάση το άρθρο 50 του Νόμου.

3.1 Πεδίο εφαρμογής

Το πεδίο εφαρμογής του Μέρους VII του Νόμου ορίζεται στο άρθρο 48:

(1) Με την επιφύλαξη των διατάξεων του εδαφίου (4), το παρόν Μέρος τυγχάνει εφαρμογής σε κάθε ρήτρα σύμβασης που συνάπτεται μεταξύ εμπορευόμενου και καταναλωτή.

(2) Η εκτίμηση περί του καταχρηστικού χαρακτήρα των ρητρών δεν αφορά ούτε τον καθορισμό του κυρίου αντικειμένου της σύμβασης, ούτε το ανάλογο ή μη, μεταξύ του τιμήματος και/ή της αμοιβής, αφενός, και των υπηρεσιών ή αγαθών που θα

παρασχεθούν ως αντάλλαγμα, αφετέρου, εφόσον οι ρήτρες αυτές είναι διατυπωμένες κατά τρόπο σαφή και κατανοητό.

(3) Οι διατάξεις του παρόντος Μέρους εφαρμόζονται με τις ανάλογες φραστικές αναπροσαρμογές και στις ρήτρες συμβάσεων για πώληση, μίσθωση ή οποιαδήποτε άλλη διάθεση ακίνητης ιδιοκτησίας.

(4) Από την εφαρμογή του παρόντος Μέρους εξαιρούνται-

(α) οι συμβάσεις εργασίας·

(β) οι συμβάσεις που αφορούν κληρονομικά δικαιώματα·

(γ) οι συμβάσεις που αφορούν θέματα οικογενειακού δικαίου·

(δ) οι συμβάσεις που αφορούν τη σύσταση και την οργάνωση εταιρειών ή συνεταιρισμών· και

(ε) οι ρήτρες που ενσωματώθηκαν με σκοπό τη συμμόρφωση με-

(i) νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις της Δημοκρατίας, ή

(ii) πρόνοιες ή αρχές διεθνών συμβάσεων στις οποίες η Δημοκρατία και/ή η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι συμβαλλόμενο Μέρος.

3.2 Οι έννοιες του «εμπορευόμενου»/ «επαγγελματία» και του «καταναλωτή»

Σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την ερμηνεία και την εφαρμογή της Οδηγίας (ΕΕ C 323/4, 27.9.2019, εφεξής «Κατευθυντήριες Γραμμές»), προκειμένου να διαπιστωθεί εάν ένα συγκεκριμένο πρόσωπο είναι «επαγγελματίας» ή «καταναλωτής», είναι σημαντικό να εξεταστεί η ισορροπία ισχύος μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών όσον αφορά την υπό εξέταση σύμβαση. Συνήθεις παράγοντες είναι η ασυμμετρία πληροφόρησης, γνώσεων και τεχνογνωσίας ή διαπραγματευτικής ισχύος. Οι έννοιες του «επαγγελματία» και του «καταναλωτή» είναι λειτουργικές έννοιες που βασίζονται στο ρόλο των συμβαλλόμενων μερών όσον αφορά την επίμαχη σύμβαση. Παράλληλα, η έννοια του «καταναλωτή» είναι αντικειμενική και αντικατοπτρίζει την κατά κανόνα ασθενέστερη θέση του αντισυμβαλλόμενου του επαγγελματία, γεγονός που σημαίνει ότι η ανώτερη γνώση και εμπειρία ενός συγκεκριμένου καταναλωτή δεν επαρκούν για να μη θεωρηθεί το εν λόγω πρόσωπο «καταναλωτής» για τους σκοπούς του Νόμου. Το ΔΕΕ διευκρίνισε την εν λόγω λειτουργική προσέγγιση ως ακολούθως (βλ. υπόθεση C-147/16, *Karel de Grote*, σκέψεις 53 και 55):

«Επομένως, η Οδηγία 93/13 καθορίζει τις συμβάσεις επί των οποίων έχει εφαρμογή με κριτήριο την ιδιότητα των συμβαλλομένων, αναλόγως του αν αυτοί ενεργούν ή όχι στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας [...]» (βλ. υπόθεση C-488/11, *Asbeek Brusse*, σκέψη 30· και υπόθεση C-110/14, *Costea*, σκέψη 17). «Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι ο όρος «επαγγελματίας», κατά το άρθρο 2, στοιχείο γ', της Οδηγίας 93/13, αποτελεί λειτουργική έννοια, οπότε πρέπει να εξετάζεται κατά πόσον

η συμβατική σχέση εντάσσεται στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων που ένα πρόσωπο ασκεί σε επαγγελματική βάση [...]» (Παραπομπή, κατ' αναλογία, στη διάταξη της 27ης Απριλίου 2017 στην υπόθεση C-535/16, *Bachman*, σκέψη 36 και στην εκεί παρατιθέμενη νομολογία).

Άρα, προκειμένου να διακριβωθεί εάν ένα φυσικό πρόσωπο που ασκεί επαγγελματική δραστηριότητα εμπίπτει στην έννοια του επαγγελματία ή του καταναλωτή με βάση το Νόμο, είναι σημαντικό να διακριβωθεί εάν η επίμαχη σύμβαση συνδέεται με την εν λόγω δραστηριότητά του.

3.2.1 Έννοια του «εμπορευόμενου»/«επαγγελματία»

Κατ' αρχάς διευκρινίζεται ότι, παρά τις ορισμένες διαφοροποιήσεις του όρου «επαγγελματίας» σε διαφορετικές γλωσσικές εκδοχές του άρθρου 2 στοιχείο γ) της Οδηγίας, η έννοια αυτή θα πρέπει, σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές, να ερμηνεύεται κατά τρόπο ομοιόμορφο και υπό το πρίσμα των στόχων της Οδηγίας. Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «εμπορευόμενο» κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα αν διέπεται από το ιδιωτικό ή το δημόσιο δίκαιο, το οποίο ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα και κάθε πρόσωπο το οποίο ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό του εμπορευόμενου. Το ΔΕΕ έχει κρίνει ότι ο όρος «επαγγελματίας» πρέπει να ερμηνεύεται ευρέως:

«Κατά το άρθρο 2, στοιχείο γ', της Οδηγίας 93/13, ως "επαγγελματίας" νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, στις συμβάσεις που καλύπτει η εν λόγω Οδηγία, ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας, είτε δημόσιας είτε ιδιωτικής. Από το ίδιο το γράμμα της διάταξης αυτής προκύπτει ότι πρόθεση του νομοθέτη της Ένωσης ήταν να προσδώσει ευρεία έννοια στον όρο "επαγγελματίας" [...]» (Παραπομπή στην υπόθεση C-488/11, *Asbeek Brusse*, σκέψη 28 και στην εκεί παρατιθέμενη νομολογία).

Ως εκ τούτου, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο είναι επαγγελματίας όταν η σύμβαση αφορά στην επαγγελματική του δραστηριότητα, συμπεριλαμβανομένου όταν η δραστηριότητα είναι δημόσιου χαρακτήρα ή γενικού συμφέροντος (βλ. υπόθεση C-147/16, *Karel de Grote*, σκέψεις 49-51) ή υπόκειται σε νομικό καθεστώς δημοσίου δικαίου (βλ. υπόθεση C-59/12, *Zentrale zur Bekämpfung des unlauteren Wettbewerbs*, σκέψη 32).

3.2.2 Έννοια του «καταναλωτή»

Το άρθρο 2 του Νόμου ορίζει ως «καταναλωτή» κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις συμβάσεις ή εμπορικές πρακτικές που καλύπτει ο Νόμος, ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελεύθερη επαγγελματική του δραστηριότητα.

Από τον ανωτέρω ορισμό του «καταναλωτή» προκύπτει ότι κρίσιμο στοιχείο για την έννοια του καταναλωτή είναι η κατάρτιση της σύμβασης για σκοπούς που δεν σχετίζονται με την άσκηση του επαγγέλματος ή της επιχείρησής του. Είναι αδιάφορο το επίπεδο γνώσεων του συγκεκριμένου προσώπου, όπως επίσης και ο τυχόν επενδυτικός σκοπός της σύμβασης, εφόσον ο σκοπός αυτός δεν εντάσσεται στο πλαίσιο επαγγελματικής δραστηριότητας. Η έννοια του καταναλωτή είναι αντικειμενική, εξαρτάται δηλαδή αποκλειστικά από τον επιδιωκόμενο σκοπό. Έτσι, είναι δυνατό ένα πρόσωπο να ενεργεί ως «καταναλωτής» σε μία σύμβαση και ως «προμηθευτής» σε μία άλλη (ΔΕΕ απόφαση 3.9.2015, υπόθ. C-110/14, *Costea*, EU:C:2015:538, σκέψεις 20-21, βλ. επίσης Προτάσεις του Γενικού Εισαγγελέα Villalon της 23.4.2015 στην υπόθεση C-110/14, σκέψεις 28-33).

Σε κάθε περίπτωση όμως, από την αρνητική διατύπωση του ορισμού του καταναλωτή που περιέχεται στο Νόμο και στην Οδηγία, δηλαδή «*κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, κατά την κατάρτιση σύμβασης στην οποία εφαρμόζεται ο παρών Νόμος ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι είναι άσχετοι με την άσκηση της επιχείρησής του*», προκύπτει ότι πράξη που διενεργεί φυσικό πρόσωπο θεωρείται ότι δεν εμπίπτει κατ' αρχήν στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας, εκτός αν υπάρχουν επαρκείς ενδείξεις περί του αντιθέτου (βλ. και ερμηνεία έννοιας «καταναλωτή» του Γερμανικού Ακυρωτικού Δικαστηρίου (BGH) στην απόφαση της 30.9.2009, με στοιχεία VIII ZR 7/09, σκέψεις 10-11, που καταλήγει στο ίδιο συμπέρασμα).

3.3 Απαιτήσεις διαφάνειας

Η απαίτηση περί διαφάνειας αναφέρεται στο άρθρο 52 του Νόμου, το οποίο μεταφέρει στο κυπριακό δίκαιο το άρθρο 5 της Οδηγίας και ορίζει, μεταξύ άλλων, ότι: «*Ο εμπορευόμενος διασφαλίζει ότι σε περίπτωση γραπτών συμβάσεων, οι ρήτρες διατυπώνονται με σαφή και κατανοητό τρόπο και σε περίπτωση αμφιβολίας για την έννοια μιας γραπτής ρήτρας, υπερισχύει η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή ερμηνεία*».

Το ΔΕΕ έχει διευκρινίσει ότι η απαίτηση περί διαφάνειας των συμβατικών ρητρών δεν μπορεί να περιοριστεί αποκλειστικά στον κατανοητό χαρακτήρα τους από τυπικής και γραμματικής απόψεως. Αντιθέτως, δεδομένου ότι το σύστημα προστασίας που τίθεται σε εφαρμογή με την Οδηγία στηρίζεται στην παραδοχή ότι ο καταναλωτής βρίσκεται σε υποδεέστερη θέση έναντι του επαγγελματία όσον αφορά, μεταξύ άλλων, το επίπεδο πληροφόρησης, η απαίτηση αυτή πρέπει να ερμηνεύεται διασταλτικώς (βλ., απόφαση της 30.4.2014, υπόθ. C-26/13 *Kásler*, EU:C:2014:282, σκέψεις 71 και 72, και απόφαση της 26.2.2015, υπόθ. C-143/13 *Matei*, EU:C:2015:127, σκέψη 73, απόφαση της 23.4.2015, υπόθ. C-96/14 *CNP Assurances*, σκέψη 40).

Ουσιώδους σημασίας για τους καταναλωτές είναι η πληροφόρηση, πριν τη σύναψη της σύμβασης, σχετικά με τους συμβατικούς όρους και τις συνέπειες της εν λόγω

σύναψης. Βάσει ακριβώς αυτής της πληροφόρησης, ο καταναλωτής αποφασίζει αν επιθυμεί να δεσμευτεί από τους όρους που έχει προδιατυπώσει ο επαγγελματίας (ΔΕΕ απόφαση της 21.3.2013, υπόθ. C-92/11, *RWE Vertrieb AG*, EU:C:2013:180, σκέψη 44).

Γενικά, η αρχή της διαφάνειας επιτάσσει οι συμβατικοί όροι να είναι διατυπωμένοι με τρόπο σαφή και κατανοητό, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να διαγνώσει εκ των προτέρων κρίσιμα στοιχεία ή μεγέθη της σύμβασης που περικλείονται στη βασική σχέση παροχής και αντιπαροχής. Σύμφωνα με το άρθρο 4(2) της Οδηγίας, η σχέση αυτή εξαιρείται από την εκτίμηση του ενδεχόμενου καταχρηστικού χαρακτήρα των συμβατικών ρητρών, εάν και εφόσον οι συναφείς συμβατικές ρήτρες πληρούν την απαίτηση της διαφάνειας.

Ειδική περίπτωση αδιαφανών ρητρών αποτελούν και οι λεγόμενες «αιφνιδιαστικές ή απροσδόκητες» ρήτρες, οι οποίες είτε προβλέπουν ρυθμίσεις που αντιτίθενται στις εύλογες προσδοκίες του μέσου επαρκώς πληροφορημένου και προσεκτικού καταναλωτή σχετικά με την έννομη θέση του στη σύμβαση, σχετικά δηλαδή με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του, είτε περιέχονται σε μη εμφανή μορφή και θέση, μεταξύ άλλων ρητρών που αφορούν άσχετα ζητήματα με αυτό που οι ίδιες ρυθμίζουν (βλ. και απόφαση Αρείου Πάγου υπ' αριθμ. 1219/2001, ΕλλΔνη 2001, 1609, Γ. Δέλλιο, *Γενικοί Όροι Συναλλαγών*, 2^η έκδ., εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη 2013, αρ. 265-266, 270-273 και 290-295).

Άλλωστε, οι αδιαφανείς ρήτρες, αποκρύπτοντας την πραγματική, νομική και οικονομική κατάσταση, δημιουργούν τον κίνδυνο ο καταναλωτής, είτε να απόσχει από ορισμένες ενέργειες (άσκηση δικαιωμάτων του), είτε να υποκύπτει σε δικαιώματα ή αξιώσεις, που κατά το φαινόμενο έχει ο προμηθευτής. Υπό το πρίσμα αυτό, οι αδιαφανείς ρήτρες οδηγούν, ακριβώς λόγω της αδιαφάνειάς τους, στη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή κατά παράβαση των αρχών της καλής πίστης (ομοίως Άρειος Πάγος απόφαση υπ' αριθμ. 430/2005, ΕλλΔνη 2005, 802 επ.).

Σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί τους ακόλουθους παράγοντες σημαντικούς, προκειμένου να αξιολογηθεί εάν μια συγκεκριμένη συμβατική ρήτρα είναι διατυπωμένη με σαφή και κατανοητό τρόπο κατά την έννοια της Οδηγίας:

- το εάν ο καταναλωτής είχε πραγματική δυνατότητα να λάβει γνώση της συμβατικής ρήτρας πριν συνάψει τη σύμβαση· σε αυτό περιλαμβάνεται το ερώτημα του εάν ο καταναλωτής είχε πρόσβαση στη/στις συμβατική/-ές ρήτρα/-ες και του εάν του δόθηκε η δυνατότητα να τη/τις διαβάσει· εάν η συμβατική ρήτρα παραπέμπει σε παράρτημα ή σε άλλο έγγραφο, ο καταναλωτής πρέπει να έχει πρόσβαση και στα εν λόγω έγγραφα·
- την ευχέρεια κατανόησης των επιμέρους ρητρών, υπό το πρίσμα της σαφήνειας της διατύπωσής τους και του εξειδικευμένου χαρακτήρα της

χρησιμοποιούμενης ορολογίας, καθώς και, κατά περίπτωση, σε συνδυασμό με τις άλλες συμβατικές ρήτρες. Εν προκειμένω, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η θέση ή η οπτική των καταναλωτών στους οποίους απευθύνονται οι σχετικές ρήτρες· το στοιχείο αυτό περιλαμβάνει επίσης το ερώτημα του κατά πόσον οι καταναλωτές στους οποίους απευθύνονται οι σχετικές ρήτρες είναι επαρκώς εξοικειωμένοι με τη γλώσσα διατύπωσης των ρητρών·

- τον τρόπο παρουσίασης των συμβατικών ρητρών. Το στοιχείο αυτό μπορεί να περιλαμβάνει παραμέτρους όπως:
 - την ευκρίνεια της οπτικής παρουσίασης, συμπεριλαμβανομένου του μεγέθους της γραμματοσειράς,
 - το κατά πόσον μια ρήτρα έχει λογικό ειρμό και το κατά πόσον σημαντικοί όροι έχουν λάβει την εξέχουσα θέση που τους αρμόζει και δεν έχουν κρυφτεί ανάμεσα σε άλλες διατάξεις,
 - ή το κατά πόσον οι ρήτρες περιλαμβάνονται σε ευλόγως αναμενόμενο σημείο της σύμβασης ή πλαίσιο, μεταξύ άλλων σε συνδυασμό με άλλες συναφείς συμβατικές ρήτρες κ.λπ.

3.4 Εξέταση καταχρηστικότητας

Το ΔΕΕ έχει υπογραμμίσει κατ' επανάληψη ότι το σύστημα προστασίας που θεσπίζει η Οδηγία στηρίζεται στην αντίληψη ότι ο καταναλωτής βρίσκεται σε ασθενέστερη θέση έναντι του επαγγελματία, τόσο ως προς τη δυνατότητα διαπραγματεύσεως όσο και ως προς το επίπεδο της πληροφόρησης (π.χ. απόφαση της 14.3.2013, υπόθεση C-415/11 *Aziz*, ECLI:EU:C:2013:164, σκέψη 44, απόφαση 14.6.2012, υπόθ. C-618/10, *Banco Español de Crédito*, ECLI:EU:C:2012:349, σκέψη 39).

Η εξέταση της καταχρηστικότητας γίνεται με βάση το άρθρο 50 του Νόμου, που μεταφέρει στο κυπριακό δίκαιο το άρθρο 5 της Οδηγίας και ορίζει ότι:

(1) Για τους σκοπούς του παρόντος Μέρους και τηρουμένων των διατάξεων των εδαφίων (2) και (3), “καταχρηστική ρήτρα” θεωρείται κάθε ρήτρα η οποία, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργεί σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισότητα ανάμεσα στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση.

(2) Η εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα μιας ρήτρας γίνεται, αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή των υπηρεσιών που αποτελούν το αντικείμενο της σύμβασης, όλες οι κατά το χρόνο της σύναψης της σύμβασης περιστάσεις που περιβάλλουν την εν λόγω σύμβαση, καθώς και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.

(3) Για να διαπιστωθεί κατά πόσο μια ρήτρα ικανοποιεί την απαίτηση καλής πίστης, λαμβάνονται ιδιαίτερα υπόψη τα ακόλουθα:

(α) Η διαπραγματευτική δύναμη των μερών·

(β) εάν ο καταναλωτής δέχθηκε οποιεσδήποτε παροτρύνσεις, για να συμφωνήσει στη ρήτρα·

(γ) εάν τα αγαθά ή οι υπηρεσίες πωλήθηκαν ή προμηθεύτηκαν κατόπιν ειδικής παραγγελίας του καταναλωτή· και

(δ) ο βαθμός στον οποίο ο εμπορευόμενος χειρίστηκε δίκαια τον καταναλωτή.

(4) Το Παράρτημα IV περιέχει ενδεικτικό και μη εξαντλητικό κατάλογο ρητρών που δυνατό να θεωρηθούν καταχρηστικές.

Το Παράρτημα IV έχει ως εξής:

1. Ρήτρες που έχουν σκοπό ή αποτέλεσμα-

(α) Να αποκλείουν ή να περιορίζουν την εκ του νόμου ευθύνη του εμπορευόμενου σε περίπτωση θανάτου ή σωματικής βλάβης καταναλωτή, που προκύπτει από πράξη ή παράλειψη του ίδιου του εμπορευόμενου·

(β) να αποκλείουν ή να περιορίζουν κατά τρόπο ανάρμοστο τα εκ του νόμου δικαιώματα του καταναλωτή έναντι του εμπορευόμενου ή άλλου συμβαλλόμενου μέρους σε περίπτωση μη πλήρους ή μερικής εκτέλεσης ή πλημμελούς εκτέλεσης οποιασδήποτε από τις συμβατικές υποχρεώσεις εκ μέρους του εμπορευόμενου, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας συμψηφισμού οφειλής έναντι του εμπορευόμενου με απαίτηση που θα είχε ο καταναλωτής έναντι αυτού·

(γ) να αποκλείουν το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή, ενώ η εκτέλεση των υποχρεώσεων του εμπορευόμενου υπόκειται σε όρο, η εκπλήρωση του οποίου εξαρτάται από τη βούληση του και μόνο·

.....

Σχετικά με τη λειτουργία του Παραρτήματος, το ΔΕΕ έχει νομολογήσει ότι το περιεχόμενο του εν λόγω παραρτήματος δεν αρκεί μεν από μόνο του για να διαπιστωθεί αυτομάτως ότι η επίμαχη ρήτρα είναι καταχρηστική, πλην όμως αποτελεί βασικό στοιχείο στο οποίο ο εθνικός δικαστής μπορεί να στηρίξει την εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα της ρήτρας αυτής (απόφαση της 26.4.2012, υπόθ. C-472/10, *Invitel*, ECLI:EU:C:2012:242, σκέψη 26).

3.4.1 Σημαντική ανισορροπία

Το ΔΕΕ έχει κρίνει ότι, προκειμένου να εκτιμηθεί κατά πόσο συγκεκριμένη ρήτρα δημιουργεί εις βάρος του καταναλωτή «σημαντική ανισορροπία» μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών, πρέπει να ληφθεί ιδίως υπόψη, ελλείψει σχετικής συμφωνίας των συμβαλλομένων μερών, το νομικό καθεστώς το οποίο ισχύει κατά το εθνικό δίκαιο, συγκριτικά με την επίμαχη ρήτρα. Μέσω της συγκριτικής αυτής ανάλυσης, θα μπορέσει ο εθνικός δικαστής να εκτιμήσει

εάν, και ενδεχομένως σε ποιά βαθμό, η σύμβαση θέτει τον καταναλωτή σε νομική κατάσταση λιγότερο ευνοϊκή από εκείνη που προβλέπει η ισχύουσα εθνική νομοθεσία (ΔΕΕ απόφαση της 14.3.2013, υπόθεση C-415/11 *Aziz*, ECLI:EU:C:2013:164, σκέψη 68, ΔΕΕ απόφαση της 16.1.2014, υπόθ. C-226/12, *Constructora Principado*, ECLI:EU:C:2014:10, σκέψη 21).

Ως εκ τούτου, η ύπαρξη τέτοιας σημαντικής ανισορροπίας δεν μπορεί να προκύπτει μόνο από οικονομική εκτίμηση ποσοτικού χαρακτήρα, βασιζόμενη σε σύγκριση, αφενός, του συνολικού ποσού της συναλλαγής η οποία αποτέλεσε το αντικείμενο της συμβάσεως και, αφετέρου, των δαπανών που βάσει της ως άνω ρήτρας βαρύνουν τον καταναλωτή. Αντιθέτως, η σημαντική ανισορροπία μπορεί να προκύπτει από μόνη την αρκούντως σοβαρή επιδείνωση της νομικής κατάστασης στην οποία περιάγουν οι εφαρμοστέες εθνικές διατάξεις τον καταναλωτή, ως συμβαλλόμενο στην επίμαχη σύμβαση, είτε αυτή λαμβάνει τη μορφή περιορισμού του περιεχομένου των δικαιωμάτων που αντλεί σύμφωνα με τις διατάξεις αυτές από τη σύμβαση, είτε τη μορφή εμποδίου στην άσκησή τους, είτε ακόμη τη μορφή επιβαρύνσεώς του με πρόσθετη υποχρέωση, την οποία δεν προβλέπουν οι εθνικοί κανόνες (ΔΕΕ απόφαση της 16.1.2014, υπόθ. C-226/12, *Constructora Principado*, ECLI:EU:C:2014:10, σκέψεις 22-23).

Επιπρόσθετα, το ΔΕΕ διευκρίνισε ότι για να μην προκληθεί σημαντική ανισορροπία σε βάρος του καταναλωτή, οι κυρώσεις ή οι συνέπειες που συνδέονται με τη μη συμμόρφωση του καταναλωτή με συμβατικές υποχρεώσεις πρέπει να είναι δικαιολογημένες υπό το πρίσμα της σημασίας που έχει η υποχρέωση του καταναλωτή και της σοβαρότητας της μη συμμόρφωσης με αυτή (βλ. υπόθεση C-415/11, *Aziz*, σκέψη 73· υπόθεση C-421/14, *Banco Primus*, σκέψη 66). Με άλλα λόγια, πρέπει να είναι αναλογικές (αυτό αντικατοπτρίζεται επίσης στο σημείο 1 στοιχείο ε) του παραρτήματος της Οδηγίας: «να επιβάλλουν στον καταναλωτή που δεν εκτελεί τις υποχρεώσεις του, δυσανάλογα υψηλή αποζημίωση»).

Περαιτέρω, το ΔΕΕ διευκρίνισε ότι πρέπει να αξιολογείται το σωρευτικό αποτέλεσμα όλων των ποινικών ρητρών που περιλαμβάνονται στην οικεία σύμβαση, ανεξαρτήτως αν ο πιστωτής επιδιώκει πράγματι την πλήρη εκτέλεση καθεμίας από αυτές (βλ. Απόφαση ΔΕΕ C-377/14, *Radlinger Radlingerová*, σκέψη 101). Ακόμα κι αν μόνο το σωρευτικό αποτέλεσμα των κυρώσεων είναι εκείνο που τις καθιστά δυσανάλογες, πρέπει να θεωρηθούν καταχρηστικές όλες οι σχετικές συμβατικές ρήτρες, ανεξάρτητα από το εάν έχουν εφαρμοστεί (βλ. Απόφαση ΔΕΕ C-377/14, *Radlinger Radlingerová*, σκέψη 101, υπόθεση C-421/14, *Banco Primus* σκέψεις 73, 75).

3.4.2 Ενάντια στην καλή πίστη

Σύμφωνα με το άρθρο 50 (3) του Νόμου, για να διαπιστωθεί κατά πόσο μια ρήτρα ικανοποιεί την απαίτηση καλής πίστης, λαμβάνονται ιδιαίτερα υπόψη η διαπραγματευτική δύναμη των μερών, το κατά πόσο ο καταναλωτής δέχθηκε

οποιοσδήποτε παροτρύνσεις για να συμφωνήσει στη ρήτρα, κατά πόσο τα αγαθά ή οι υπηρεσίες πωλήθηκαν ή προμηθεύτηκαν κατόπιν ειδικής παραγγελίας του καταναλωτή, καθώς και ο βαθμός στον οποίο ο εμπορευόμενος χειρίστηκε δίκαια τον καταναλωτή.

Συναφώς η δέκατη έκτη αιτιολογική σκέψη της Οδηγίας διευκρινίζει ότι:

«η βάση των καθορισθέντων γενικών κριτηρίων, η εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα των ρητρών, ιδίως στις επαγγελματικές δραστηριότητες δημοσίου δικαίου που παρέχουν υπηρεσίες στο κοινό λαμβάνοντας υπόψη την ταυτότητα συμφερόντων με τους χρήστες, πρέπει να συμπληρώνεται από κάποιο μέσο γενικής αξιολόγησης των διαφόρων εμπλεκόμενων συμφερόντων- ότι αυτό αποτελεί την απαίτηση καλής πίστης- ότι, κατά την εκτίμηση της καλής πίστης, πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στη διαπραγματευτική δύναμη εκάτερου των συμβαλλομένων, στο αν ο καταναλωτής παρακινήθηκε κατά οποιοδήποτε τρόπο να αποδεχθεί τη ρήτρα και αν η παροχή των αγαθών ή των υπηρεσιών έγινε κατόπιν ειδικής παραγγελίας του καταναλωτή- ότι αυτή η απαίτηση μπορεί να ικανοποιηθεί από τον επαγγελματία όταν συναλλάσσεται με έντιμο και δίκαιο τρόπο με τον αντισυμβαλλόμενο του οποίου οφείλει να λαμβάνει υπόψη τα νόμιμα συμφέροντα.»

Εν προκειμένω, το ΔΕΕ έχει διαπιστώσει ότι, όσον αφορά τις συνθήκες υπό τις οποίες δημιουργήθηκε ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών «παρά την απαίτηση καλής πίστης», λαμβανομένης υπόψη της δέκατης έκτης αιτιολογικής σκέψης της Οδηγίας, ο εθνικός δικαστής πρέπει να εξακριβώσει αν ο επαγγελματίας, έχοντας συμβληθεί νομίμως και θεμιτώς με τον καταναλωτή, μπορούσε ευλόγως να αναμένει ότι ο καταναλωτής θα δεχθεί την οικεία ρήτρα κατόπιν ατομικής διαπραγμάτευσης (ΔΕΕ απόφαση της 14.3.2013, υπόθεση C-415/11 *Aziz*, ECLI:EU:C:2013:164, σκέψη 69).

Επιπρόσθετα, στη σκέψη 18 της απόφασης *Director General of OFT v First National Bank* [2001] UKHL 52, ο Λόρδος Bingham αναφέρει τα εξής:

«The requirement of good faith in this context is one of fair and open dealing. Openness requires that the terms should be expressed fully, clearly and legibly, containing no concealed pitfalls or traps. Appropriate prominence should be given to terms which might operate disadvantageously to the customer. Fair dealing requires that a supplier should not, whether deliberately or unconsciously, take advantage of the consumer's necessity, indigence, lack of experience, unfamiliarity with the subject matter of the contract, weak bargaining position or any other factor listed in or analogous to those listed in Schedule 2 of the regulations. Good faith in this context is not an artificial or technical concept; nor, since Lord Mansfield was its champion, is it a concept wholly unfamiliar to British lawyers. It looks to good standards of commercial morality and practice.»

Η έννοια της καλής πίστης αφορά πρωτίστως στην ουσία της σύμβασης, ενώ σε καμία περίπτωση δεν περιορίζεται σε διαδικαστικά ζητήματα. Σχετικά είναι τα όσα

αναφέρει ο Λόρδος Steyn στην τριακοστή έκτη αιτιολογική σκέψη της απόφασης *Director General of OFT v. First National Bank* [2001] UKHL 52 όπου, μεταξύ άλλων, αναφέρει και τα εξής: «*Any purely procedural or even predominantly procedural interpretation of the requirement of good faith must be rejected.*».

3.4.3 Σχέση «σημαντικής ανισορροπίας» και «απαίτησης καλής πίστης» στη διαδικασία προστασίας συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών

Η απαίτηση της καλής πίστης είναι στενότατα συνδεδεμένη με τη σημαντική ανισορροπία που δημιουργεί μια συμβατική ρήτρα ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών. Χαρακτηριστικά, στην απόφαση *Director General of OFT v. First National Bank* [2001] UKHL 52, σκέψη 36, ο Λόρδος Steyn αναφέρει, μεταξύ άλλων, το εξής: «*The twin requirements of good faith and significant imbalance will in practice be determinative.*».

Η στενή αυτή διασύνδεση είναι ιδιαίτερα εμφανής στις διαδικασίες προστασίας συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών, όπως αυτή που διενεργεί η Εντεταλμένη Υπηρεσία, δυνάμει του άρθρου 57 του Νόμου. Στην εν λόγω διαδικασία (συλλογική εξέταση) ο έλεγχος του περιεχομένου των γενικών όρων είναι δυνατό να γίνεται και εκ των προτέρων για το μέλλον, προϋποθέτει δε απλώς διακινδύνευση της συναλλακτικής έννομης τάξης και διενεργείται σε αφηρημένο επίπεδο, δηλαδή όχι σε σχέση με συγκεκριμένους καταναλωτές. Στην ατομική δίκη ο έλεγχος είναι συγκεκριμένος, γίνεται εκ των υστέρων και αναφέρεται στο παρελθόν, δηλαδή προϋποθέτει εκδηλωθείσα προσβολή της ισορροπίας δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε συγκεκριμένη, ήδη συναφθείσα, σύμβαση (βλ. Δέλλιο, *Γενικοί Όροι Συναλλαγών*, Σάκκουλας, Αθήνα-Θεσσαλονίκη 2013, αρ. 370). Σχετικά το ΔΕΕ αναφέρει ότι στην ατομική αγωγή τα αρμόδια κρατικά όργανα καλούνται να αποφανθούν *in concreto* επί του καταχρηστικού χαρακτήρα ρήτρας που περιλαμβάνεται σε συναφθείσα σύμβαση, ενώ στη συλλογική εξέταση τα όργανα αυτά αποφαινούνται *in abstracto* επί του καταχρηστικού χαρακτήρα ρήτρας που ενδέχεται να ενσωματωθεί ακόμη και σε συμβάσεις που δεν έχουν ακόμη συναφθεί (ΔΕΕ απόφαση της 9.9.2017, υπόθεση C-70/03, *Επιτροπή κατά Ισπανίας*, ECLI:EU:C:2004:505, σκέψη 16).

Στη συλλογική εξέταση ο Δικαστής θα καταλήξει στην απαγόρευση της ρήτρας αφού αναζητήσει με καχυποψία και αφηρημένες υποθέσεις όλους τους πιθανούς επιλήψιμους τρόπους χρήσης της, ενώ αντίθετα στην ατομική εξέταση που γίνεται στο δικαστήριο, ο δικαστής δεν επιτρέπεται να κρίνει καταχρηστικό το περιεχόμενο μιας ρήτρας με μόνο την αιτιολογία ότι υπό άλλες συνθήκες η χρήση της ρήτρας θα μπορούσε να είναι επιλήψιμη (βλ. Δέλλιο, *Γενικοί Όροι Συναλλαγών*, Σάκκουλας, Αθήνα-Θεσσαλονίκη 2013, αρ. 370).

3.4.4 Ενδεχόμενος καταχρηστικός χαρακτήρας της τιμής ή της αμοιβής

Το ανάλογο ή μη της τιμής ή της αμοιβής εκτιμάται, σύμφωνα με το άρθρο 48 (2) του Νόμου, μόνο εάν οι συμβατικές ρήτρες που καθορίζουν την εφαρμοστέα τιμή ή αμοιβή δεν είναι διατυπωμένες με σαφή και κατανοητό τρόπο. Για την εκτίμησή τους θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, για παράδειγμα, οι πρακτικές της αγοράς που επικρατούν κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης, όταν συγκρίνεται το τίμημα που καταβάλλει ο καταναλωτής και η αξία ορισμένου αγαθού ή υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων, για παράδειγμα, των περιπτώσεων που οι διακυμάνσεις της τιμής του νομίσματος μπορούν να οδηγήσουν σε ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών μέσω επιπλέον επιβάρυνσης του καταναλωτή, υπόθεση C-186/16, *Andriciuc*, σκέψεις 52-58). Για παράδειγμα, σε σχέση με τον ενδεχόμενο καταχρηστικό χαρακτήρα συμβατικού επιτοκίου σε σύμβαση δανείου, το ΔΕΕ έχει κρίνει (βλ. υπόθεση C-421/14, *Banco Primus*, σκέψη 67 δεύτερη περίπτωση) ότι:

«εφόσον το αιτούν δικαστήριο εκτιμά ότι συμβατική ρήτρα σχετικά με τον τρόπο υπολογισμού των συμβατικών τόκων, όπως η επίδικη στην κύρια δίκη, δεν είναι διατυπωμένη κατά τρόπο σαφή και κατανοητό κατά την έννοια του άρθρου 4, παράγραφος 2, της ως άνω οδηγίας, οφείλει να εξετάσει αν η ρήτρα αυτή είναι καταχρηστική κατά την έννοια του άρθρου 3, παράγραφος 1, της εν λόγω οδηγίας. Στο πλαίσιο της εξέτασής αυτής, έργο του αιτούντος δικαστηρίου είναι ιδίως να συγκρίνει τον προβλεπόμενο από τη ρήτρα αυτόν τρόπο υπολογισμού του συμβατικού επιτοκίου και το προκύπτον εξ αυτού πραγματικό συμβατικό επιτόκιο με τους συνήθως εφαρμοζόμενους τρόπους υπολογισμού και το νόμιμο επιτόκιο καθώς και τα επιτόκια που εφαρμόζονταν στην αγορά, κατά τη σύναψη της επίδικης στην κύρια δίκη συμβάσεως, για δάνειο ύψους και διάρκειας αντίστοιχων προς εκείνα της οικείας συμβάσεως δανείου.»

Περαιτέρω, σε κάθε περίπτωση, πρέπει να αξιολογείται ο καταχρηστικός χαρακτήρας άλλων πτυχών που αφορούν την τιμή ή την αμοιβή, όπως η δυνατότητα ή ο μηχανισμός μονομερών αλλαγών στην τιμή, ακόμα και αν οι σχετικές ρήτρες είναι απόλυτα διαφανείς (Κατευθυντήριες Γραμμές, σελ. 29).

4. Γεγονότα

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία αποφάσισε τη διεξαγωγή αυτεπάγγελτης έρευνας κατ' άρθρ. 53(1) του Νόμου, με σκοπό την εξέταση των όρων που περιλαμβάνονται στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων που συνάπτουν οι κυπριακές τράπεζες με τους καταναλωτές. Οι συμβάσεις αυτές αφορούν υψηλά ποσά πιστώσεων και έχουν ιδιαίτερα μακρά διάρκεια, ενώ συχνά εξασφαλίζονται με υποθήκη επί ακινήτου που οι καταναλωτές χρησιμοποιούν ως πρώτη κατοικία. Για πολλούς καταναλωτές η σύναψη καταναλωτικού στεγαστικού δανείου είναι η σημαντικότερη συναλλακτική απόφαση της ζωής τους από πλευράς διάρκειας της συμβατικής δέσμευσης και

ύψους της λαμβανόμενης πίστωσης. Πρόκειται επομένως για συμβάσεις με εξέχοντα κοινωνικό αντίκτυπο.

Στο πλαίσιο της πιο πάνω ευρύτερης έρευνας η Εντεταλμένη Υπηρεσία, με επιστολή ημερομηνίας 23/7/2024, ενημέρωσε την Τράπεζα σχετικά με το αντικείμενο της έρευνας της καθώς και για τις κύριες πρόνοιες του Νόμου. Επίσης, ζήτησε όπως της αποσταλεί δείγμα της σύμβασης που συνάπτει η Τράπεζα με καταναλωτές για σκοπούς χορήγησης στεγαστικού δανείου συνοδευόμενο με παραρτήματα που ενδεχομένως να υπάρχουν, τυχόν έγγραφα προσυμβατικής ενημέρωσης που παρέχονται στους καταναλωτές, οποιαδήποτε άλλα σχετικά έγγραφα θεωρεί χρήσιμα/αναγκαία για τη διερεύνηση της έρευνας καθώς και τυχόν παρατηρήσεις της.

Η Τράπεζα ανταποκρίθηκε στο αίτημα της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και με επιστολή που έφερε ημερομηνία 1/8/2024, προσκόμισε α) προσχέδιο της «Συμφωνίας Στεγαστικού Δανείου που διέπεται από τον Περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμο του 2017 (Ν.41(Ι)/2017), όπως αυτός τροποποιείται», β) προσχέδιο του εγγράφου της προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών και γ) δείγμα της «Κοινοποίησης Απόφασης Τράπεζας» για χορήγηση στεγαστικού δανείου σε καταναλωτή. Σημειώνεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην «Κοινοποίηση Απόφασης Τράπεζας» αποτελούν αναπόσπαστο και ενιαίο μέρος της δανειακής σύμβασης, όπως ρητά αναφέρεται στη σελίδα 5 της Κοινοποίησης, υπό *Γενικοί Όροι*.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού ολοκλήρωσε την προκαταρκτική έρευνα σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου και κατέληξε ότι εκ πρώτης όψεως συγκεκριμένοι όροι της υπό εξέταση σύμβασης δύναται να θεωρηθούν ως αδιαφανείς και/ή καταχρηστικοί, κάλεσε την Τράπεζα με επιστολή ημερομηνίας 6/11/2024 όπως αποστείλει τις θέσεις και/ή απόψεις της αναφορικά με τους εν λόγω όρους.

Η Τράπεζα απέστειλε τις θέσεις της επί των εκ πρώτης όψεως καταχρηστικών όρων στις 13/12/2024.

Ακολούθως, η Εντεταλμένη Υπηρεσία προχώρησε σε αξιολόγηση των θέσεων της Τράπεζας και έκρινε σκόπιμη την αποστολή νέας επιστολής, η οποία έφερε ημερομηνία 14/3/2025, σχετικά με την εκ πρώτης όψεως καταχρηστικότητα συγκεκριμένων όρων, καθώς και περαιτέρω διευκρινίσεων.

Με την απαντητική της επιστολή ημερομηνίας 11/4/2025 η Τράπεζα παρέθεσε πρόσθετες θέσεις και ισχυρισμούς επί της εκ πρώτης όψεως καταχρηστικότητα συγκεκριμένων όρων, καθώς και πρόσθετες διευκρινίσεις.

Στις 15/5/2025, η Εντεταλμένη Υπηρεσία απέστειλε νέα επιστολή προς την Τράπεζα, παραθέτοντας τις δικές της απόψεις και ενημερώνοντας την Τράπεζα για τους όρους που κρίνει ως καταχρηστικούς. Με την εν λόγω επιστολή, η Τράπεζα κλήθηκε όπως, εντός προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της, γνωστοποιήσει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία τυχόν δεσμεύσεις που προτίθεται να

αναλάβει για την παύση ή/και την επανόρθωση των διαπιστωθεισών παραβάσεων και να προσκομίσει συγκεκριμένα στοιχεία.

Στις 16/5/2025, η Τράπεζα υπέβαλε αίτημα για παράταση της προθεσμίας υποβολής της απάντησής της, την οποία η Εντεταλμένη Υπηρεσία παραχώρησε, καθορίζοντας ως νέα προθεσμία υποβολής απάντησης τις 4/7/2025.

Κατά την εν λόγω ημερομηνία, η Τράπεζα υπέβαλε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία την απαντητική επιστολή της, γνωστοποιώντας την απόφασή της να τροποποιήσει τους όρους που κρίθηκαν καταχρηστικοί τόσο στις συμβάσεις που συνάπτει με καταναλωτές όσο και στα προσυμβατικά της έγγραφα, με σκοπό την προσαρμογή τους στο εφαρμοστέο νομικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα παρέθεσε τις τροποποιήσεις στις οποίες προτίθεται να προβεί και προέβη σε σχετικές δεσμεύσεις, δηλώνοντας ότι:

(α) θα προχωρήσει άμεσα με τις εν λόγω τροποποιήσεις στις συμβάσεις και στα προσυμβατικά έγγραφα που χρησιμοποιεί με τους καταναλωτές, (β) κατά τις μελλοντικές αναθεωρήσεις των εγγράφων που χρησιμοποιεί για τη χορήγηση πιστωτικών διευκολύνσεων σε καταναλωτές, θα λαμβάνει υπόψη τα σχόλια και τις θέσει της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, και

(γ) θα συνεχίσει να λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για τη συμμόρφωση με τις εφαρμοστέες νομοθετικές πρόνοιες, καθώς και με τις σχετικές οδηγίες της Κεντρικής Τράπεζας σε ζητήματα που αφορούν τους καταναλωτές.

Παράλληλα, με την εν λόγω επιστολή, η Τράπεζα υπέβαλε στην Εντεταλμένη Υπηρεσία όλα τα αιτηθέντα στοιχεία, περιλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, του αριθμού των συμβάσεων που έχει συνάψει με καταναλωτές καθώς και του συνολικού ύψους του κύκλου εργασιών της για το έτος 2024.

5. Διαδικασία εξέτασης

5.1. Συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ «καταναλωτή» και «εμπορευόμενου»

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία με την επιστολή της ημερομηνίας 23/7/2024 ζήτησε από τη Τράπεζα την προσκόμιση δείγματος σύμβασης που συνάπτει με καταναλωτές με σκοπό τη χορήγηση στεγαστικών δανείων. Η εξεταζόμενη σύμβαση αφορά πιστώσεις προς φυσικά πρόσωπα τα οποία ενεργούν για σκοπούς άσχετους με την επαγγελματική τους δραστηριότητα για αγορά ακινήτου που δεν προορίζεται για επαγγελματική χρήση. Επομένως τα πρόσωπα αυτά εμπίπτουν στην έννοια του «καταναλωτή», όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 2 του Νόμου (βλ. σημείο 3.2.2 πιο πάνω). Ομοίως, η Τράπεζα ενεργεί κατά τη σύναψη της υπό κρίση σύμβασης για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την άσκηση της εμπορικής/ επιχειρηματικής της δραστηριότητας (χορήγηση στεγαστικών δανείων), δηλαδή ως «εμπορευόμενος», όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 2 του Νόμου (βλ. σημείο 3.2.1 πιο πάνω).

Άρα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία δύναται να προβεί σε έλεγχο της νομιμότητας του εν λόγω προτύπου/ δείγματος σύμβασης στεγαστικού δανείου, το οποίο συνάπτεται μεταξύ της Τράπεζας και των καταναλωτών, στη βάση του Νόμου.

5.2 Προηγούμενες αποφάσεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και δυνατότητα ελέγχου καταχρηστικότητας

Η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία δεν δύναται να προβαίνει σε νέο έλεγχο καταχρηστικότητας όρων που φέρονται να έχουν ήδη εξεταστεί στο πλαίσιο προηγούμενων ερευνών που την αφορούσαν και επί των οποίων εκδόθηκαν σχετικές αποφάσεις, χωρίς να διαπιστωθεί η καταχρηστικότητά τους.

Επί του ζητήματος αυτού, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισημαίνει ότι η μη αναφορά συγκεκριμένου όρου σε προγενέστερη απόφαση ή σχετική αλληλογραφία δεν μπορεί να εκληφθεί ως τεκμήριο ότι ο εν λόγω όρος εξετάστηκε και κρίθηκε ως σύνομος. Τούτο ισχύει ιδίως όταν ο σχετικός όρος δεν είχε αναφερθεί καν στη σχετική αλληλογραφία για εκ πρώτης όψεως καταχρηστικότητα.

Η ανωτέρω θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας αμφισβητείται από την Τράπεζα, καθώς, κατά την άποψή της, προκύπτει με σαφήνεια τόσο από την αλληλογραφία μεταξύ της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και της Τράπεζας που προηγήθηκε της έκδοσης των σχετικών αποφάσεων όσο και από το περιεχόμενο των σχετικών αποφάσεων, ότι η έρευνα κάλυπτε το σύνολο των συμβατικών όρων που είχαν τεθεί υπόψη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας. Επίσης, κατά την άποψη της Τράπεζας, η πιο πάνω θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας είναι αντίθετη με τις αρχές της χρηστής διοίκησης, της καλής πίστης και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του διοικούμενου προς τη διοίκηση.

Σε σχέση με τα πιο πάνω η Εντεταλμένη Υπηρεσία αναφέρει τα εξής:

Τα όσα αναφέρει η Εντεταλμένη Υπηρεσία σε προηγούμενες επιστολές της προς την Τράπεζα στο πλαίσιο άλλων ερευνών της και στις προηγούμενες αποφάσεις της υπογραμμίζουν το γεγονός ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει εξουσία ελέγχου συμβατικών όρων οι οποίοι δεν αναφέρονται σε παράπονο συγκεκριμένου καταναλωτή (γενικός έλεγχος νομιμότητας). Εξ αυτού όμως δεν συνεπάγεται ότι έχουν ελεγχθεί όλοι ανεξαιρέτως οι όροι μιας σύμβασης, ούτε ότι η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει απεκδυθεί της αρμοδιότητάς της να διεξάγει έρευνα κατά του ίδιου διοικούμενου για διαφορετικούς όρους, ιδίως όταν αυτοί βρίσκονται σε διαφορετικά πρότυπα συμβάσεων (templates), άρα εντός διαφοροποιημένου συμβατικού πλαισίου και είναι εκτενέστερα διατυπωμένοι.

Επιπλέον, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει επίσης υπ' όψιν της τη συνεχή εξέλιξη της νομολογίας επί ζητημάτων καταχρηστικών ρητρών, ιδίως του ΔΕΕ που έχει αρμοδιότητα για αυθεντική ερμηνεία των προνοιών της σχετικής Οδηγίας τις οποίες ενσωματώνουν τα άρθρα 48-52 του Νόμου.

Σε κάθε περίπτωση, οι αρχές της χρηστής διοίκησης αφορούν την άσκηση της διακριτικής ευχέρειας της διοίκησης και εξετάζονται κατά περίπτωση, βάσει των δεδομένων της εκάστοτε περίπτωσης, ώστε να αποφεύγονται ανεπιεικείς και άδικες λύσεις (ο περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμος του 1999, άρθ. 50). Η αρχή της καλής πίστης συναρτάται με την αρχή της αναλογικότητας (ό.π., άρθ. 52), ενώ σε κάθε περίπτωση τελεί υπό την επιφύλαξη της αρχής της νομιμότητας (ό.π., άρθ. 51(4), *Tamassos Suppliers v. Δημοκρατίας* (1992) 3 AAD 60). Η αρχή της καλής πίστης δεν μεταβάλλει ούτε τις αρχές δικαίου που διέπουν την άσκηση των εξουσιών που αποδίδονται σε αρμόδιο όργανο, ούτε προεξοφλεί την άσκηση της εξουσίας η οποία παρέχεται (*Παμπόρης v. Δημοκρατίας* (1995) 4 AAD 2732). Συναφώς, το άρθ. 44(3) του Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου απαγορεύει στο αρμόδιο διοικητικό όργανο να αποφασίζει εκ των προτέρων και κατά τρόπο γενικό τη διακριτική του εξουσία για τις περιπτώσεις που θα παρουσιαστούν στο μέλλον.

Εξάλλου, η μη ρητή αναφορά σε συγκεκριμένο όρο σε παλαιότερη απόφαση δεν μπορεί να ερμηνεύεται σαν σιωπηρή κρίση περί νομιμότητας ή σαν σιωπηρή έγκριση. Τυχόν τέτοια ερμηνεία θα οδηγούσε σε αποδυνάμωση του εποπτικού ρόλου της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, η οποία καλείται, μεταξύ άλλων, να διασφαλίζει τη συνεχή προσαρμογή στις εκάστοτε εξελίξεις της ενωσιακής και εθνικής νομολογίας.

Παράλληλα, στη συγκεκριμένη περίπτωση, η Εντεταλμένη Υπηρεσία εξετάζει την καταχρηστικότητα όρων σε συμβάσεις ενός πιστωτικού ιδρύματος με καταναλωτές, οι οποίοι βρίσκονται σε σαφώς υποδεέστερη θέση από πλευράς γνώσεων, εμπειρίας και συναλλακτικής ισχύος, προκειμένου αυτή να επιτύχει υπέρ του ασθενέστερου μέρους την αποκατάσταση της διαταραχθείσας συμβατικής ισορροπίας (βλ. ΔΕΕ, απόφαση της 30.4.2014, C-26/13 *Kásler και Káslerné Rábai*, ECLI:EU:C:2014:282, σκέψη 39). Η διατήρηση αυτής της ανισορροπίας, την οποία κατ' αποτέλεσμα επιδιώκει η Τράπεζα με τις ως άνω θέσεις της, δεν μπορεί να θεωρηθεί ούτε «ωφέλημα» ούτε «νόμιμη συνέπεια», ώστε να στοιχειοθετείται «δικαιολογημένη» εμπιστοσύνη της απέναντι στη διοίκηση κατ' άρθ. 51(2) του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999. Άλλωστε, ακόμη κι αν θεωρηθεί αντιφατική η συμπεριφορά της Εντεταλμένης Υπηρεσίας βάσει των ισχυρισμών της Τράπεζας, τους οποίους η Εντεταλμένη Υπηρεσία απορρίπτει, η προστασία των καταναλωτών από τυχόν κατάχρηση της συναλλακτικής ισχύος της Τράπεζας δεν δύναται να θεωρηθεί «εξαπάτηση» ή «ταλαιπωρία χωρίς λόγο» της Τράπεζας κατ' άρθ. 51(1) του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999.

Επιπρόσθετα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπ' όψιν την αρχή της αναλογικότητας. Οι αποφάσεις της Εντεταλμένης Υπηρεσίας δεν έχουν αναδρομική ισχύ, ενώ ο Νόμος παρέχει στον παραβάτη τη δυνατότητα αποφυγής κυρώσεων μέσω της ανάληψης συγκεκριμένων δεσμεύσεων (άρθ. 57(1)(ε) και 58 του Νόμου).

5.3 Εξέταση των επιμέρους όρων του προτύπου/ δείγματος σύμβασης στεγαστικού δανείου της Τράπεζας

Επί των εξεταζόμενων όρων, η Εντεταλμένη Υπηρεσία, λαμβάνοντας υπόψη το περιεχόμενο όλων των επιστολών της Τράπεζας καθώς και όλα τα στοιχεία που περιήλθαν σε γνώση της στο πλαίσιο της έρευνας, κρίνει τους πιο κάτω όρους ως καταχρηστικούς για τους εξής λόγους:

[Μεταβολές επιτοκίου και αλλαγή μεθοδολογίας υπολογισμού]

όρος σύμβασης 3 (ζ)

«Η Τράπεζα δικαιούται να μεταβάλλει (είτε να αυξάνει είτε να μειώνει), αλλά μόνο στον βαθμό και με τον τρόπο που εκάστοτε επιτρέπεται από τον περί Ελευθεροποίησης του Επιτοκίου και Συναφών Θεμάτων Νόμο του 1999 (Ν.160(Ι)/1999) (ως ο Νόμος αυτός τροποποιείται ή αντικαθίσταται από καιρό σε καιρό), τα Βασικά Επιτόκια της Τράπεζας, τη μεθοδολογία υπολογισμού των Βασικών Επιτοκίων της Τράπεζας, τον τόκο υπερημερίας, τις προμήθειες και/ή τραπεζικά δικαιώματα και/ή άλλα δικαιώματα, και /ή να εισάγει νέες/α χρεώσεις, προμήθειες και έξοδα.»

όρος σύμβασης 3 (η)

«Η Τράπεζα θα προβαίνει σε τέτοιες αλλαγές ή/και διαφοροποιήσεις ως αναφέρονται πιο πάνω, για ένα ή περισσότερους από τους ακόλουθους λόγους ή τις ακόλουθες αλλαγές όπως ισχύουν από καιρό σε καιρό, στις περιπτώσεις που θεωρείται εύλογο για την Τράπεζα να μετακυλήσει τον αντίκτυπο του σχετικού λόγου ή της σχετικής αλλαγής στον Πελάτη:

- το πλαίσιο των νομισματικών και πιστωτικών κανόνων,
- τις συνθήκες της αγοράς,
- το κόστος ρευστότητας που βαρύνει την Τράπεζα,
- αλλαγές στο κόστος χρηματοδότησης,
- έξοδα που επιβαρύνουν την Τράπεζα για την παροχή των υπηρεσιών της,
- αλλαγές στις τιμές της αγοράς και στους φορολογικούς συντελεστές,
- αλλαγές στις εργασίες, στα συστήματα, στις υπηρεσίες ή στις εγκαταστάσεις της Τράπεζας,
- αλλαγές στο γενικό δίκαιο ή σε κανονισμούς,
- αποφάσεις, κατευθυντήριες γραμμές ή συστάσεις που πρέπει να ακολουθήσει η Τράπεζα, που εκδίδονται για παράδειγμα από τα δικαστήρια, εποπτική αρχή ή την υπηρεσία του Χρηματοοικονομικού Επίτροπου,

- αλλαγές στη τεχνολογία ή εισαγωγή νέας τεχνολογίας,
- άλλους λόγους για τους οποίους θα ήταν εύλογο η Τράπεζα να κάνει τέτοιες αλλαγές ή/και διαφοροποιήσεις όπως περιγράφονται πιο πάνω.»

όρος Κοινοποίησης Απόφασης Τράπεζας – κάτω από τον τίτλο «ΕΓΚΡΙΘΕΝΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ»

«Η Τράπεζα ενδέχεται σε μεταγενέστερο στάδιο να:

- Τροποποιήσει τη μεθοδολογία ώστε να συνδέσει Βασικό Επιτόκιο Τράπεζας Κύπρου (BETK) με άλλο επιτόκιο αναφοράς. Σε περίπτωση που το επιτόκιο αναφοράς αλλάξει, ενδέχεται να εισαχθεί περιθώριο (*spread*) στο νέο επιτόκιο αναφοράς, εάν αυτό κριθεί απαραίτητο, για να διασφαλιστεί ότι η μετάβαση στο νέο επιτόκιο αναφοράς είναι όσο το δυνατόν οικονομικά ουδέτερη.
- Τροποποιήσει τη μεθοδολογία του υπολογισμού του BETK εάν αυτό κρίνεται αναγκαίο λόγω πιθανών αλλαγών στο ρυθμιστικό πλαίσιο, στις συνθήκες της αγοράς ή ενδεχόμενης μη διαθεσιμότητας του δείκτη που χρησιμοποιείται για το επιτόκιο αναφοράς.

Νοείται ότι εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Τράπεζας να συμπεριλάβει ανά πάσα στιγμή το κόστος νέων μελλοντικών χρηματοδοτήσεων από τις χρηματαγορές (*wholesale funding*) στη μεθοδολογία υπολογισμού του Βασικού Επιτοκίου Τράπεζας (BET) και του Βασικού Επιτοκίου Τράπεζας Κύπρου (BETK), εάν κριθεί απαραίτητο.»
(ως υποσημείωση)

Οι όροι αυτοί εξετάζονται ως ενότητα λόγω στενού συνάφειας. Κατόπιν εξέτασης των ισχυρισμών που προβάλλονται από την Τράπεζα σε σχέση με τους υπό κρίση όρους, η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισημαίνει καταρχάς ότι διαφωνεί με τη θέση της Τράπεζας ότι ο όρος 3 παράγραφοι (ζ) και (η) έχει ήδη εξεταστεί και κριθεί ως καταχρηστικός στο πλαίσιο προηγούμενων αποφάσεων της Εντεταλμένης Υπηρεσίας και συγκεκριμένα με τις αποφάσεις 2016/17 (ΚΡ) και 2017/5 (ΚΡ). Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισημαίνει ότι ο υπό κρίση όρος διαφοροποιείται ουσιωδώς από τους όρους που είχαν εξεταστεί στις εν λόγω περιπτώσεις, καθώς είναι πιο αναλυτικός και περιλαμβάνει ρητές αναφορές σε συγκεκριμένα επιμέρους κριτήρια που δύνανται να οδηγήσουν σε μεταβολή του επιτοκίου. Προς τεκμηρίωση του πιο πάνω, παρατίθενται αυτούσιοι οι όροι που είχαν εξεταστεί στις υπό αναφορά αποφάσεις τις Εντεταλμένης Υπηρεσίας:

Απόφαση 2016/17 (ΚΡ): «3. *This Bank has the right, at its discretion, within the framework of the law, the credit and monetary rules and regulations in force from time to time, the market conditions and the liquidity costs, to vary (either up or down) at any time the Base rate, the Margin, the commission and /or the Bank's fees (and/or charge the amounts(s) with commission and/or Bank ledger fees or other fees at its*

discretion if the present agreement does not provide for such charges) and such variation and/or imposition will be binding on the Customer who will be informed through an announcement in the daily press or through a notice by any means the Bank deems proper and will take effect from the date specified in such announcement or notice.»

Απόφαση 2017/5 (ΚΡ): «3.03 (b) *The bank has the right, at its discretion, to vary, at any time, within the framework of any monetary and credit regulations in force for the time being, of the market circumstances and of the value of money, the said rate of interest specified in Clause 3.03(a) above, the rate of interest on any overdue amount specified in Clause 3.03(c) hereinbelow, the margins, any other charges or expenses, the time of its payment, and generally any other variation and any such variation shall be binding on the Borrower who shall be notified on any such variation by written notice and any such variation shall take effect from the date specified in the written notice.*

3.04 (b) *The bank has the right, at its discretion, to vary, at any time, within the framework of any monetary and credit regulations in force for the time being, of the market circumstances and of the value of money, the said Base Rate, the rate of interest on any overdue amount specified in Clause 3.04(c) hereinbelow, the margins, any other charges or expenses, the method of calculation of the said Base Rate, the time of its payment, and generally any other variation and any such variation shall be binding on the Borrower who shall be notified on any such variation through announcement in the daily press or by written notice to the Borrower, at the discretion of the Bank and any such variation shall take effect from the date specified in the written notice.»*

Το γεγονός ότι κάποιος όρος έχει εξεταστεί και έχει κριθεί καταχρηστικός, δεν σημαίνει ότι δεν μπορεί να εξεταστεί όρος που αφορά μεν το ίδιο αντικείμενο (π.χ. περιπτώσεις τερματισμού της σύμβασης), πλην όμως έχει σημαντικά διαφοροποιημένο λεκτικό. Αυτό εξυπηρετεί και τα συμφέροντα της Τράπεζας, διότι διαφορετικά το αντικείμενο όρων που έχουν κριθεί καταχρηστικοί, είτε με δικαστική απόφαση είτε με εκτελεστή διοικητική πράξη, δεν θα μπορούσε να ρυθμιστεί με τροποποίηση της σύμβασης ή με νέα σύμβαση.

Σε ό,τι αφορά την ουσία των ισχυρισμών της Τράπεζας, η Τράπεζα υποστηρίζει ότι το Βασικό Επιτόκιο Τράπεζας (ΒΕΤ) καθορίζεται μέσω συγκεκριμένης μεθοδολογίας που βασίζεται σε προσδιορίσιμες και επαληθεύσιμες μεταβλητές, οι οποίες είναι ανά πάσα στιγμή διαθέσιμες στον δανειολήπτη, τόσο στην ιστοσελίδα της Τράπεζας όσο και στην ιστοσελίδα της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου. Ισχυρίζεται, επίσης, ότι η δυνατότητα μεταβολής του επιτοκίου, όπως αποτυπώνεται στις παραγράφους (ζ) και (η) του όρου 3, δεν εισάγει αοριστία ούτε ασάφεια, δεδομένου ότι οι μεταβλητές είναι προσδιορισμένες και ότι η Τράπεζα ενημερώνει πλήρως τους πελάτες της σε περίπτωση αναθεώρησης της μεθοδολογίας.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία, αφού αξιολόγησε τις θέσεις της Τράπεζας, διαπιστώνει ότι αυτές δεν αίρουν την καταχρηστικότητα των όρων. Ειδικότερα, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι οι προβλεπόμενες διατάξεις παρέχουν στη Τράπεζα τη δυνατότητα μονομερούς μεταβολής του Βασικού Επιτοκίου της καθώς και της μεθοδολογίας υπολογισμού αυτού. Οι μεταβολές αυτές, δύναται να λάβουν χώρα για έναν ή περισσότερους από τους λόγους που απαριθμούνται στον όρο, νοουμένου ότι η Τράπεζα κρίνει εύλογο να μετακυλήσει τον αντίκτυπο των σχετικών παραγόντων στον καταναλωτή.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία σημειώνει ότι, παρά την εκ πρώτης όψεως εκτενή απαρίθμηση πιθανών λόγων που θα μπορούσαν να δικαιολογήσουν τη μεταβολή του επιτοκίου ή της μεθοδολογίας υπολογισμού του (όπως "το πλαίσιο των νομισματικών και πιστωτικών κανόνων", "οι συνθήκες της αγοράς", "το κόστος ρευστότητας"), οι εν λόγω λόγοι/παραγόντες διατυπώνονται κατά τρόπο γενικό και αόριστο.

Ιδιαίτερης σημασίας είναι η πρόσφατη απόφαση του ευρωπαϊκού Δικαστηρίου ημερομηνίας 13.2.2025, υπόθεση C-472/23 *Lexitor*, ECLI:EU:C:2025:89, σκέψεις 14, 42-45 (με περαιτέρω παραπομπές στη νομολογία του Δικαστηρίου επί της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ) , η οποία διατύπωσε σοβαρές επιφυλάξεις ως προς τη διαφάνεια συμβατικών όρων που καθορίζουν περιστάσεις αύξησης των επιβαρύνσεων του καταναλωτή και αφορούσαν μεταξύ άλλων τον πληθωρισμό, τη μέση μηνιαία αμοιβή στις επιχειρήσεις, τη μεταβολή των τιμών της ενέργειας, των τηλεπικοινωνιών, των ταχυδρομικών υπηρεσιών, των διατραπεζικών συναλλαγών και των επιτοκίων που καθορίζει η Κεντρική Τράπεζα, μεταβολή των τιμών υπηρεσιών και εργασιών που εισπράττει η τράπεζα για τη διενέργεια συγκεκριμένων τραπεζικών και μη εργασιών, μεταβολή της έκτασης ή της μορφής των παρεχόμενων από την τράπεζα υπηρεσιών, τροποποιήσεις των φορολογικών διατάξεων και/ή των λογιστικών κανόνων που εφαρμόζει η τράπεζα, μεταβολή ή έκδοση νέων δικαστικών αποφάσεων, αποφάσεων διοικητικών οργάνων, συστάσεων η οδηγιών από τα αρμόδια όργανα, κατά το μέτρο που οι μεταβολές ή οι τροποποιήσεις αυτές επηρεάζουν το κόστος με το οποίο επιβαρύνεται η τράπεζα για την εκτέλεση της σύμβασης.

Παράλληλα, το ΔΕΕ στην απόφασή του ημερομηνίας 3.3.2020 στην υπόθεση C-125/18 *Gómez del Moral Guasch*, ECLI:EU:C:2020:138, σκέψη 56, υπογραμμίζει ότι «για να τηρείται η απαίτηση διαφάνειας συμβατικής ρήτρας η οποία καθορίζει κυμαινόμενο επιτόκιο στο πλαίσιο συμβάσεως ενυπόθηκου δανείου, η ρήτρα αυτή πρέπει όχι μόνο να είναι κατανοητή από τυπικής και γραμματικής απόψεως, αλλά και να παρέχει στον μέσο καταναλωτή, ο οποίος έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως επιμελής και συνετός, τη δυνατότητα να κατανοήσει τη συγκεκριμένη λειτουργία του τρόπου υπολογισμού του εν λόγω επιτοκίου και, συνακόλουθα, να αξιολογήσει, βάσει σαφών και κατανοητών κριτηρίων, τις δυνητικά σημαντικές οικονομικές συνέπειες μιας τέτοιας ρήτρας για τις χρηματοπιστωτικές του υποχρεώσεις. Αποτελούν στοιχεία ιδιαιτέρως κρίσιμα για την εκτίμηση στην οποία πρέπει να προβεί συναφώς το εθνικό δικαστήριο, αφενός, το γεγονός ότι τα κύρια

στοιχεία σχετικά με τον υπολογισμό του επιτοκίου αυτού είναι ευχερώς προσβάσιμα για όποιον σκοπεύει να συνάψει ενυπόθηκο δάνειο, μέσω της δημοσίευσής του τρόπου υπολογισμού του εν λόγω επιτοκίου, καθώς και, αφετέρου, η παροχή πληροφοριών σχετικά με την παρελθούσα εξέλιξη του δείκτη βάσει του οποίου υπολογίζεται το εν λόγω επιτόκιο.»

Επιπλέον, η ευχέρεια της Τράπεζας να ενεργοποιεί τη ρήτρα μεταβολής του επιτοκίου με βάση κριτήρια τα οποία επαφίενται εν πολλοίς στην κρίση της Τράπεζας ως προς το πότε συντρέχουν οι προϋποθέσεις μετακύλισης του αντίκτυπου στον καταναλωτή, ενισχύει τη μονομερή φύση του όρου και επιτείνει την ανισορροπία μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, κατά τρόπο που λειτουργεί σε βάρος του καταναλωτή. Παράλληλα, ο καταναλωτής είναι αμέτοχος ως προς τον καθορισμό της παροχής, όχι μόνο λόγω της μονομερούς επέμβασης της Τράπεζας στη διαμόρφωση του επιτοκίου, αλλά και λόγω της απειρίας του στις χρηματοοικονομικές συναλλαγές που τον καθιστούν αδύναμο να κατανοήσει τον τρόπο προσαρμογής του επιτοκίου.

Ως προς το σχόλιο της Τράπεζας ότι ο καταναλωτής είναι ενήμερος και γνωρίζει τον μαθηματικό τύπο/ φόρμουλα με τον οποίο υπολογίζεται το Βασικό Επιτόκιο της Τράπεζας (BET) για τα στεγαστικά δάνεια και ως εκ τούτου δεν προκύπτει ζήτημα διαφάνειας, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η απλή ύπαρξη μεθοδολογίας υπολογισμού του BET δεν σημαίνει ότι αυτή είναι και διαφανής υπό την έννοια του άρθρου 4(2) της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ και της σχετικής νομολογίας του ΔΕΕ. Όπως έχει επανειλημμένα κρίνει το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (π.χ. C-186/16, *Andriciuc*, σκέψη 45 C-26/13, *Kásler και Káslerné Rábai*, σκέψεις 71-72, C-191/15, *Verein für Konsumentenforschung* σκέψη 68, και C-96/14 *Van Hove*, σκέψη 41), η απαίτηση για διαφάνεια δεν περιορίζεται στον κατανοητό χαρακτήρα από τυπικής και γραμματικής απόψεως, αλλά απαιτεί από τον επαγγελματία να διασφαλίζει ότι ο μέσος καταναλωτής, ο οποίος είναι ενημερωμένος και ευλόγως επιμελής, δύναται να εκτιμήσει τις οικονομικές συνέπειες μιας συμβατικής ρήτρας.

Η μεθοδολογία υπολογισμού του BET, όπως παρουσιάζεται από την Τράπεζα, αν και αναφέρεται ότι είναι δημοσιευμένη, δεν φαίνεται να επιτρέπει στον μέσο καταναλωτή να κατανοήσει πώς συγκεκριμένες μεταβλητές, όπως το κόστος χρηματοδότησης από τις χρηματαγορές, επηρεάζουν το ύψος του επιτοκίου, ούτε με ποιο τρόπο και σε ποιο βαθμό οι μεταβολές αυτές ενσωματώνονται στην τιμολόγηση του δανείου του. Η έλλειψη αυτής της κατανόησης από τον μέσο καταναλωτή καθιστά πρακτικά αδύνατο να εκτιμήσει το πιθανό κόστος του δανείου του στο μέλλον και θίγει την ουσιαστική διαφάνεια του όρου. Δεν αρκεί η θεωρητική δυνατότητα του καταναλωτή να εντοπίσει δημόσιες πληροφορίες, αλλά απαιτείται ο όρος να είναι διατυπωμένος με τρόπο που να καθιστά εφικτή την πρόβλεψη των οικονομικών του συνεπειών κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης.

Το ζήτημα της μονομερούς αναπροσαρμογής όρων της σύμβασης από τον προμηθευτή έχει απασχολήσει πολλές φορές και το ΔΕΕ (π.χ. στις υποθέσεις C-472/10 *Invitel*, C-92/11 *RWE Vertrieb* και C-143/13 *Matei*). Στην απόφαση μάλιστα

ημερομηνίας 21.3.2013, επί της υπόθεσης C-92/11 RWE Vertrieb, ECLI:EU:C:2013:180, σκέψη 55, το ΔΕΕ θέλοντας να αναδείξει τη σημασία της αρχής της διαφάνειας και της σωστής ενημέρωσης του καταναλωτή έκρινε ότι «η έλλειψη ενημερώσεως επί του σημείου αυτού (εννοώντας του όρου αναπροσαρμογής) δεν μπορεί, κατ' αρχήν, να αντισταθμιστεί από το γεγονός και μόνο ότι οι καταναλωτές, κατά την εκτέλεση της συμβάσεως θα ενημερώνονται, αφενός για την τροποποίηση του κόστους με τήρηση εύλογης προθεσμίας προειδοποιήσεως και αφετέρου για το δικαίωμα τους να καταγγείλουν τη σύμβαση.».

Κατόπιν των ανωτέρω, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι ο όρος 3, παράγραφοι (ζ) και (η) της σύμβασης δανείου και ο όρος που αφορά στην τροποποίηση της μεθοδολογίας υπολογισμού του βασικού επιτοκίου και περιλαμβάνεται στην Κοινοποίηση της Απόφασης της Τράπεζας (κάτω από τον τίτλο «ΕΓΚΡΙΘΕΝΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ») είναι καταχρηστικοί, κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου.

[Γενικό Δικαίωμα Επίσχεσης]

όρος σύμβασης 10 (α)

«Καθ' όλη τη διάρκεια των δοσοληψιών του Πελάτη με την Τράπεζα και μέχρις ότου διευθετηθούν πλήρως και τελικώς όλες οι υποχρεώσεις του Πελάτη προς την Τράπεζα, η Τράπεζα θα έχει για εξασφάλιση ή εγγύηση οποιωνδήποτε υποχρεώσεων που οφείλονται σήμερα ή δυνατό να οφείλονται μελλοντικά από τον Πελάτη στην Τράπεζα, είτε προσωπικά είτε από κοινού με οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο και με οποιαδήποτε άλλη ονομασία ή επωνυμία και είτε οι υποχρεώσεις αυτές έχουν καταστεί ή δυνατό να καταστούν απαιτητές και είτε οι υποχρεώσεις αυτές είναι άμεσες ή έμμεσες, γενικό δικαίωμα επισχέσεως (*general preferential lien*) και δικαίωμα δέσμευσης πάνω σε οποιοδήποτε ποσό χρημάτων, διαπραγματεύσιμων εγγράφων, και ενεργητικό κάθε φύσης που ανήκουν στον Πελάτη και που πιθανό να περιέλθουν στην κατοχή, φύλαξη ή έλεγχο της Τράπεζας, σ' οποιαδήποτε στιγμή και δικαίωμα συμψηφισμού, σύμφωνα με τις πρόνοιες της παραγράφου κατωτέρω, με οποιοδήποτε τέτοιο ποσό χρημάτων και δικαίωμα πώλησης και διάθεσης, κατά την απόλυτη κρίση της Τράπεζας, οποιωνδήποτε τέτοιων χρημάτων, διαπραγματεύσιμων εγγράφων και ενεργητικού, χωρίς οποιαδήποτε ειδοποίηση προς τον Πελάτη.

Η Τράπεζα δύναται να ασκεί τα δικαιώματά της σύμφωνα με την παρούσα παράγραφο σε περίπτωση που το Δάνειο παρουσιάσει καθυστερήσεις ή/και ο Πελάτης έχει οφειλές προς την Τράπεζα οι οποίες έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή/και όταν έχει προκύψει οποιαδήποτε άλλη παράβαση αυτής της Συμφωνίας Δανείου ή/και μετά τον τερματισμό της παρούσας Συμφωνίας Δανείου ή/και όταν η Τράπεζα έχει απαιτήσει από την Πελάτη την άμεση εξόφληση του συνολικού οφειλόμενου υπολοίπου του Δανείου, συμπεριλαμβανομένων του κεφαλαίου,

τόκων, τόκων υπερημερίας και άλλων εξόδων σύμφωνα με τις διατάξεις αυτής της Συμφωνίας Δανείου.

Σε τέτοιες περιπτώσεις, η Τράπεζα θα έχει το δικαίωμα, χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση στον Πελάτη, να κατακρατήσει το σύνολο ή μέρος των περιουσιακών στοιχείων που αναφέρονται πιο πάνω. Μετά τον τερματισμό αυτής της Συμφωνίας Δανείου και/ή όταν η Τράπεζα έχει απαιτήσει την άμεση εξόφληση του συνολικού οφειλόμενου υπολοίπου του Δανείου συμπεριλαμβανομένων του κεφαλαίου, των τόκων, των τόκων υπερημερίας και άλλων εξόδων σύμφωνα με τις διατάξεις αυτής της Συμφωνίας, η Τράπεζα θα έχει το δικαίωμα να πωλήσει τα περιουσιακά στοιχεία σε χρόνο και τιμή που κρίνει ως κατάλληλα, για να ανακτήσει τα ποσά που είναι πληρωτέα από τον Πελάτη. Αν τα έσοδα από την πώληση είναι μεγαλύτερα από το ποσό που ο Πελάτης οφείλει προς την Τράπεζα ποσό, η Τράπεζα θα καταβάλει στον Πελάτη οποιοδήποτε επιπλέον ποσό μετά την αποκοπή των εξόδων πώλησης των περιουσιακών στοιχείων.

Η Τράπεζα θα ειδοποιήσει χωρίς καθυστέρηση τον Πελάτη αφού ασκήσει οποιοδήποτε από τα δικαιώματά της σύμφωνα με την παρούσα παράγραφο.»

Με τον όρο αυτό η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα να προβαίνει μονομερώς, χωρίς καμία απολύτως προηγούμενη ειδοποίηση, σε δέσμευση κάθε περιουσιακού στοιχείου του καταναλωτή, το οποίο αυτή έχει στην κατοχή της προς εξασφάλιση οποιασδήποτε υφιστάμενης ή μελλοντικής απαίτησής της σε βάρος του. Το δικαίωμα επίσχεσης της Τράπεζας καλύπτει κάθε περιουσιακό στοιχείο του οφειλέτη/καταναλωτή, ανεξαιρέτως, ακόμη και αν έχουν τρίτα πρόσωπα δικαιώματα επ' αυτού, π.χ. αν αυτό κατέχεται από τον καταναλωτή για λογαριασμό άλλου.

Η Τράπεζα υποστηρίζει ότι ο όρος αυτός απηχεί το αναγνωρισμένο δικαίωμα επίσχεσης του τραπεζικού δικαίου, πλην όμως η Εντεταλμένη Υπηρεσία υπογραμμίζει ότι η ύπαρξη τέτοιου δικαιώματος στο κοινοδίκαιο δεν αρκεί για να καθορίσει τη συμβατότητα του όρου με τις απαιτήσεις του Νόμου. Η κρίση περί καταχρηστικότητας γίνεται με βάση το εάν υπάρχει σημαντική ανισορροπία στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών, σύμφωνα με τα άρθρα 50 και 52 του Νόμου και όχι με βάση το κατά πόσο ο όρος συνάδει με τις διατάξεις του κοινοδικαίου.

Σημειωτέον ότι, ακόμη και με βάση το κοινοδίκαιο, υπάρχουν περιορισμοί στο δικαίωμα επίσχεσης της Τράπεζας, π.χ. το δικαίωμα επίσχεσης δεν καλύπτει περιουσιακά στοιχεία που έχουν παραδοθεί στην Τράπεζα μόνο για φύλαξη ή στοιχεία τα οποία ο οφειλέτης κατέχει μόνο ως εμπίστευμα (on trust) (βλ. αναλυτικά *Paget's Law of Banking*, 16η έκδοση, 2023 αρ. 14.10-14.15, *Encyclopaedia of Banking Law*, κινητά φύλλα, Issue 208, C-187, LexisNexis UK, αρ. 429.1). Κανένας όμως από αυτούς τους περιορισμούς δεν αναφέρεται στον εν λόγω συμβατικό όρο. Η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι τέτοιοι περιορισμοί είναι αδύνατο να συμπεριληφθούν στον όρο,

διότι το κατά πόσο το δικαίωμα επίσχεσης δύναται να ασκηθεί από την Τράπεζα είναι θέμα γεγονότων. Αυτή όμως η προσέγγιση αντιβαίνει στις απαιτήσεις διαφάνειας του δικαίου προστασίας καταναλωτή. Ο μέσος καταναλωτής, ο οποίος δεν έχει εξειδικευμένες νομικές γνώσεις, χρησιμοποιεί τη σύμβαση ως αποκλειστικό μέσο πληροφόρησης και δεν μπορεί να γνωρίζει τις εξαιρέσεις και τα νομικά όρια του δικαιώματος επίσχεσης. Συνεπώς, η μη σαφής αναφορά στους περιορισμούς αυτούς καθιστά τον όρο αδιαφανή.

Επίσης, ο όρος προνοεί ότι η Τράπεζα μπορεί να προβεί σε επίσχεση κάθε περιουσιακού στοιχείου του οφειλέτη, συμπεριλαμβανομένου του συνόλου των περιουσιακών στοιχείων του οφειλέτη που αυτή κατέχει. Η Τράπεζα θεωρεί ότι η αναφορά σε συγκεκριμένα γεγονότα, όπως η καθυστέρηση πληρωμών ή/και η οποιαδήποτε παράβαση της συμφωνίας, αρκεί για να καταστήσει σαφές το πότε ενεργοποιείται το δικαίωμα επίσχεσης. Εντούτοις, η Υπηρεσία κρίνει ότι η διατύπωση του όρου παραμένει ευρύτατη και επιτρέπει στην Τράπεζα να ενεργεί ακόμη και σε ήσσονος σημασίας περιστάσεις, όπως η καθυστέρηση μίας ή δύο δόσεων. Έτσι, η ευχέρεια της Τράπεζας να δεσμεύει και να εκποιεί περιουσιακά στοιχεία παραμένει ασαφής και ανεξέλεγκτη, προκαλώντας σημαντική ανισορροπία σε βάρος του καταναλωτή. Παράλληλα, σε συνδυασμό με την ασάφεια ως προς τον χρόνο αποδέσμευσης ή εκποίησης, ο όρος ενδέχεται να δημιουργήσει σοβαρές οικονομικές δυσχέρειες στον καταναλωτή και να υπονομεύσει τις επαγγελματικές και προσωπικές του σχέσεις με τρίτους.

Σημειώνεται περαιτέρω ότι βάσει της πρώτης παραγράφου του εν λόγω όρου η Τράπεζα δύναται να επισχέσει περιουσιακά στοιχεία του καταναλωτή για οποιαδήποτε αδιακρίτως απαίτησή της κατά του καταναλωτή, είτε αυτή είναι ληξιπρόθεσμη είτε όχι, είτε «άμεση ή έμμεση», χωρίς μάλιστα να επεξηγείται η έννοια της «έμμεσης» απαίτησης. Το ότι η δεύτερη παράγραφος του όρου διευκρινίζει ότι αυτό το δικαίωμα ισχύει μόνο σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, οι οποίες δύναται να συρρέουν διαζευκτικά ή σωρευτικά, ουδόλως επηρεάζει την κατάσταση ως προς τον μέσο καταναλωτή. Οι περιορισμοί της δεύτερης παραγράφου αντιφάσκουν με την απόλυτη ευχέρεια δράσης που φαίνεται να εγκαθιδρύει η πρώτη παράγραφος. Έτσι δημιουργείται σύγχυση στον μέσο καταναλωτή. Η σύγχυση αυτή επιτείνεται από τους ευρύτατους και απόλυτους όρους που χρησιμοποιούνται στην πρώτη παράγραφο, κυρίως με την ιδιαίτερα συχνή χρήση του «οποιαδήποτε». Σημειωτέον ότι ο μέσος καταναλωτής αδυνατεί να αντιληφθεί την αναφορά της πρώτης παραγράφου στους περιορισμούς της δεύτερης παραγράφου. Η πρώτη παράγραφος χρησιμοποιεί ιδιαίτερα μακροπερίοδο λόγο (10 γραμμές στο κείμενο της σύμβασης), και η παραπομπή βρίσκεται μόλις στην 8η γραμμή, περιστοιχισμένη από απόλυτους όρους («οποιαδήποτε στιγμή», «με οποιονδήποτε τρόπο»). Ο μακροπερίοδος λόγος δημιουργεί μια κατάσταση υπερφόρτωσης στο μέσο καταναλωτή (*overwhelming effect*), αποκλείοντας έτσι τη δυνατότητα κατανόησης του νοήματος του όρου. Παράλληλα, η χρήση απόλυτων όρων δημιουργεί τη γενική

εντύπωση στον καταναλωτή ότι η Τράπεζα δύναται να ενεργεί κατά το δοκούν. Κατά τούτο ο όρος είναι αδιαφανής.

Η αδιαφάνεια του όρου αποτελεί σημαντικό παράγοντα καταχρηστικότητας, αφού δεν επιτρέπει στον μέσο καταναλωτή να αντιληφθεί τους περιορισμούς στο δικαίωμα επίσχεσης της Τράπεζας, δημιουργώντας έτσι σημαντική ανισορροπία ενάντια στις απαιτήσεις της καλής πίστης. Περαιτέρω, το ευρύτατο δικαίωμα επίσχεσης της Τράπεζας προστίθεται στις ήδη υπάρχουσες εξασφαλίσεις που έχει λάβει η Τράπεζα, δηλαδή την υποθήκη και τις συμβάσεις ασφάλισης που έχει συνάψει ο καταναλωτής προς όφελός της δυνάμει του όρου 8(α) της σύμβασης.

Η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει διευκρινίσεις ή να αποταθεί σε δικηγόρο, πλην όμως η Εντεταλμένη Υπηρεσία υπενθυμίζει ότι η απαίτηση διαφάνειας κρίνεται βάσει της δυνατότητας κατανόησης από τον μέσο καταναλωτή χωρίς την ανάγκη εξωτερικής βοήθειας. Η αναζήτηση εξειδικευμένων νομικών συμβουλών δεν αποτελεί επαρκές αντίβαρο για την ασάφεια ενός συμβατικού όρου. Η ύπαρξη του δικαιώματος επίσχεσης και οι σχετικές προϋποθέσεις άσκησής του θα έπρεπε να αποτυπώνονται σε σαφές και κατανοητό κείμενο εντός της σύμβασης, ώστε να καθίστανται προσιτές στον μέσο καταναλωτή.

Κατά την άποψη της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, η ενημέρωση του καταναλωτή για την ύπαρξη και την έκταση του δικαιώματος επίσχεσης της Τράπεζας θα μπορούσε να γίνει εγγράφως κατά την υπογραφή της σύμβασης, μέσω ξεχωριστού και σαφώς διατυπωμένου εντύπου, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης κατανόηση των συνεπειών από τον καταναλωτή. Η ενσωμάτωση τέτοιου όρου με ευρύτατη και απόλυτη διατύπωση, χωρίς επαρκή εξήγηση ή περιορισμό, δημιουργεί σοβαρή ανισορροπία στη συμβατική σχέση εις βάρος του καταναλωτή και είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις καλής πίστης.

Συνεπώς, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι ο όρος 10 (α) της σύμβασης είναι καταχρηστικός κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου.

[Συνένωση λογαριασμών και συμψηφισμός]

Όρος 10 (β) της σύμβασης

«Η Τράπεζα δικαιούται οποιαδήποτε στιγμή και χωρίς προειδοποίηση προς τον Πελάτη να ενώνει ή συνενώνει όλους ή οποιουσδήποτε λογαριασμούς του Πελάτη με τις υποχρεώσεις του προς την Τράπεζα και να συμψηφίζει ή μεταφέρει οποιοδήποτε ποσό ή ποσά τα οποία θα βρεθούν σε πίστη του σε οποιοδήποτε λογαριασμό ή λογαριασμούς προς εξόφληση μέρους ή όλων των υποχρεώσεων του Πελάτη προς την Τράπεζα οποιασδήποτε φύσης δυνάμει οποιουδήποτε άλλου λογαριασμού ή από οποιοδήποτε άλλο λόγο είτε οι υποχρεώσεις αυτές κατέστησαν ή δυνατό να

καταστούν απαιτητές, είτε είναι άμεσες ή έμμεσες είτε είναι προσωπικές ή κοινές με οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο.

Ο Πελάτης εξουσιοδοτεί ανέκκλητα την Τράπεζα όπως σε οποιαδήποτε στιγμή και χωρίς προειδοποίηση μεταφέρει και καταθέτει έναντι ή προς εξόφληση του προαναφερόμενου Δανείου οποιοδήποτε ποσό βρεθεί σε πίστη του σε οποιοδήποτε λογαριασμό ή λογαριασμούς με αυτή, εξουσιοδοτεί δε ανέκκλητα την Τράπεζα όπως προβαίνει σε οποιαδήποτε τέτοια μεταφορά.

Η Τράπεζα δύναται να ασκεί τα δικαιώματά της σύμφωνα με την παρούσα παράγραφο, σε περίπτωση που το Δάνειο παρουσιάσει καθυστερήσεις ή/και ο Πελάτης έχει οφειλές προς την Τράπεζα οι οποίες έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή/και όταν έχει προκύψει οποιαδήποτε άλλη παράβαση αυτής της Συμφωνίας Δανείου η οποία, αν μπορεί να επανορθωθεί, αυτή δεν επανορθωθεί σύμφωνα με τις διατάξεις αυτής της Συμφωνίας Δανείου, ή/και μετά τον τερματισμό αυτής της Συμφωνίας Δανείου ή/και όταν η Τράπεζα έχει ζητήσει την άμεση εξόφληση του συνολικού οφειλόμενου υπολοίπου του Δανείου συμπεριλαμβανομένων του κεφαλαίου, των τόκων, των τόκων υπερημερίας και άλλων εξόδων σύμφωνα με τις διατάξεις αυτής της Συμφωνίας Δανείου.

Η Τράπεζα θα ειδοποιήσει χωρίς καθυστέρηση τον Πελάτη αφού ασκήσει οποιοδήποτε από τα δικαιώματά της σύμφωνα με την παρούσα παράγραφο.»

Με τον όρο αυτό η Τράπεζα δικαιούται να συνενώνει, «οποιαδήποτε στιγμή και χωρίς προειδοποίηση» τους τραπεζικούς λογαριασμούς που διατηρεί ο καταναλωτής σε αυτήν, προς εξόφληση οποιασδήποτε υποχρέωσης του καταναλωτή προς αυτή. Ο όρος εφαρμόζεται σε κάθε υποχρέωση του καταναλωτή προς την Τράπεζα ληξιπρόθεσμη ή μελλοντική, «άμεση ή έμμεση» και χωρίς να επεξηγείται η έννοια της «έμμεσης» υποχρέωσης.

Σύμφωνα με την πρώτη παράγραφο του όρου, το δικαίωμα συνένωσης λογαριασμών και συμψηφισμού του υπολοίπου τους με τις οφειλές του καταναλωτή εφαρμόζεται σε οποιονδήποτε λογαριασμό εμφανίζεται ο καταναλωτής ως δικαιούχος. Συμπεριλαμβάνονται και κοινοί λογαριασμοί, στους οποίους ο καταναλωτής είναι συνδικαιούχος, άρα και λογαριασμοί στους οποίους ο καταναλωτής υπόκειται σε περιορισμούς ως προς την ανάληψη του υπολοίπου τους. Επίσης ο όρος καταλαμβάνει και κοινούς λογαριασμούς, όπου ο καταναλωτής είναι ενδεχομένως συνδικαιούχος με τον/τη σύζυγό του και χρησιμοποιούνται προς αντιμετώπιση των άμεσων βιοτικών τους αναγκών ή συνδικαιούχος με επαγγελματίες συνεργάτες του. Ιδίως στην περίπτωση των κοινών λογαριασμών, η συνένωση και ο συμψηφισμός του υπολοίπου ενδέχεται να δημιουργήσει μείζονα προβλήματα στην κάλυψη των βιοτικών αναγκών του καταναλωτή, αλλά και εντάσεις στις σχέσεις του με πρόσωπα με τα οποία έχει ιδιαίτερα στενή επαγγελματική και προσωπική σχέση. Κατ' αποτέλεσμα τα προβλήματα αυτά και οι εντάσεις χρησιμοποιούνται από την Τράπεζα

προς άσκηση πίεσης στον καταναλωτή, για την εξόφληση όχι μόνο υφιστάμενων υποχρεώσεων του αλλά και μελλοντικών.

Παράλληλα, η ευρεία διατύπωση του όρου επιτρέπει και τη χρέωση οποιουδήποτε καταθετικού ή τρεχούμενου λογαριασμού του καταναλωτή, δίνοντας ουσιαστικά το δικαίωμα στην Τράπεζα να επιβαρύνει τους εν λόγω λογαριασμούς με ληξιπρόθεσμες οφειλές, ακόμη κι αν αυτό οδηγήσει σε υπέρβαση του πιστωτικού ορίου του καταναλωτή, με όλες τις δυσμενείς συνέπειες που απορρέουν από αυτό, όπως επιβάρυνση με τόκους υπερημερίας, ανατοκισμό, έλλειψη ρευστότητας ή/και στην έκδοση ακάλυπτων επιταγών.

Σημειώνεται ότι το δικαίωμα συνένωσης και συμψηφισμού των λογαριασμών του οφειλέτη της Τράπεζας δεν είναι απόλυτο, ακόμη και με βάση το κοινοδικαίο, π.χ. η Τράπεζα δεν δικαιούται να συνενώσει λογαριασμούς στους οποίους ο οφειλέτης είναι δικαιούχος υπό διαφορετική ιδιότητα (π.χ. on trust ή ως αντιπρόσωπος) ούτε δικαιούται να συμψηφίσει ολόκληρο το υπόλοιπο κοινού λογαριασμού όταν προς τούτο απαιτείται η υπογραφή του συνδικαιούχου (βλ. αναλυτικά *Paget's Law of Banking*, 16η έκδοση, αρ. 14.28-14.29, *Encyclopaedia of Banking Law*, κινητά φύλλα, Issue 198, C-187, LNUK, αρ. 427). Ουδείς όμως εκ των ανωτέρω περιορισμών δεν αναφέρεται στον υπό κρίση όρο. Τούτο δημιουργεί στρεβλή εικόνα στον μέσο καταναλωτή για τα δικαιώματά του, καθώς ο μέσος καταναλωτής στερείται ειδικών νομικών γνώσεων και χρησιμοποιεί τη σύμβαση σαν πηγή ενημέρωσης για τα σχετικά δικαιώματα και υποχρεώσεις του.

Επιπρόσθετα, για την αξιολόγηση της καταχρηστικότητας, το ΔΕΕ έχει διευκρινίσει ότι πρέπει να λαμβάνεται, μεταξύ άλλων, υπ' όψιν τι θα ίσχυε μεταξύ των μερών βάσει του νόμου, ελλείψει του εξεταζόμενου όρου (ΔΕΕ, απόφαση της 14.3.2013, C-415/11 *Aziz*, ECLI:EU:C:2013:164, σκέψη 68, ΔΕΕ απόφαση της 16.1.2014, C-226/12 *Constructora Principado*, ECLI:EU:C:2014:10, σκέψη 21). Εν προκειμένω είναι χαρακτηριστικό ότι, ελλείψει ειδικής συμφωνίας μεταξύ των μερών, η Τράπεζα δεν δικαιούται να συμψηφίσει μελλοντικές απαιτήσεις της ούτε να συνενώσει λογαριασμό εξυπηρέτησης του δανείου (loan account) με τρεχούμενο λογαριασμό (current account) (βλ. αναλυτικά *Paget's Law of Banking*, 16η έκδοση, αρ. 14.20-14.22, *Encyclopaedia of Banking Law*, κινητά φύλλα, Issue 198, C-187, LNUK, αρ. 426).

Σε κάθε περίπτωση, όπως και στον όρο 10(α) πιο πάνω, δεν εξετάζεται η νομιμότητα του όρου από πλευράς κοινοδικαίου. Οι πρόνοιες του εσωτερικού δικαίου, συμπεριλαμβανομένου του κοινοδικαίου, χρησιμοποιούνται απλά ως σημείο αναφοράς του τι θα ίσχυε αν δεν υπήρχαν οι εξεταζόμενοι όροι, ώστε να εξεταστεί τυχόν ανισορροπία στη συμβατική σχέση μεταξύ των μερών κατ' άρθρ. 50(1) του Νόμου. Παρόλα αυτά διευκρινίζεται ότι, ακόμα και η αναφορά της Τράπεζας στην απόφαση *Νικόλαος Αντωνίου v. The Cyprus Popular Bank Ltd (1994) 1 A.A.Δ. 720*, όπου αποτυπώνεται, σύμφωνα με την ίδια, το τραπεζικό δικαίωμα συνένωσης και συμψηφισμού λογαριασμών και στην οποία το Ανώτατο Δικαστήριο υιοθετεί τα όσα είχαν αναφερθεί στην *Halesowen v. Westminster Bank Ltd [1972] AC 785*, δεν βρίσκει

έρεισμα καθότι οι εν λόγω αποφάσεις δεν αφορούν ούτε καταναλωτές ούτε καταχρηστικές ρήτρες υπό την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ.

Αυτό που εξετάζεται, εν προκειμένω, είναι η συμφωνία του όρου με τα άρθρα 50 και 52 του Νόμου. Η καταχρηστικότητα του επίμαχου όρου συνίσταται στις υποχρεώσεις και στις δυσμενείς συνέπειες που μπορεί να προκαλέσει στον καταναλωτή η συγκεκριμένη διατύπωση του όρου η οποία, μεταξύ άλλων, δεν προνοεί προηγούμενη ενημέρωση του καταναλωτή. Σχετική είναι και η εκδοθείσα δικαστική απόφαση ημερομηνίας 25/02/2021 με Αρ. Γενικής Αίτησης 177/20 (απόφαση εναντίον SOCIETE GENERALE BANK – CYPRUS LIMITED) όπου, υπό παρόμοιες περιστάσεις, ο όρος που αφορούσε στη συνένωση και στον συμψηφισμό των λογαριασμών του καταναλωτή με τις συμβατικές του υποχρεώσεις, κρίθηκε καταχρηστικός.

Συναφής είναι και η οδηγία (guidance) 4.1.4A των κανόνων διεξαγωγής τραπεζικών εργασιών (Banking Conduct of Business Sourcebook – BCOBS) της βρετανικής εποπτικής αρχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (Financial Conduct Authority – FCA) σχετικά με την ενημέρωση των πελατών/καταναλωτών από τα πιστωτικά ιδρύματα σε περιπτώσεις συμψηφισμού. Η οδηγία αυτή προνοεί ότι οι τράπεζες οφείλουν να ενημερώνουν εκ των προτέρων τους πελάτες τους για τη φύση και την έκταση του δικαιώματος συμψηφισμού της τράπεζας όχι μόνο πριν την έναρξη της τραπεζικής σύμβασης, αλλά και σε κάθε περίπτωση που η τράπεζα προτίθεται να προβεί σε συμψηφισμό των απαιτήσεων της με απαιτήσεις του καταναλωτή σε βάρος της από πιστωτικό υπόλοιπο τραπεζικών λογαριασμών. Η FCA συστήνει η ενημέρωση αυτή να γίνεται εγγράφως ή σε άλλο σταθερό μέσο τουλάχιστον 14 ημέρες πριν την άσκηση του δικαιώματος συμψηφισμού. Επιπρόσθετα η οδηγία (guidance) 5.1.3A BCOBS της FCA αποθαρρύνει τον συμψηφισμό, όταν η τράπεζα γνωρίζει ή οφείλε να γνωρίζει ότι πραγματικός δικαιούχος του λογαριασμού είναι τρίτο πρόσωπο (fiduciary account) ή ο λογαριασμός εξυπηρετεί ειδικό σκοπό, π.χ. λήψη αποζημίωσης από κάποια κρατική υπηρεσία ή εκπλήρωση ειδικής υποχρέωσης του οφειλέτη προς τρίτο πρόσωπο. Οι οδηγίες αυτές συγκεκριμενοποιούν τις απαιτήσεις έντιμης συναλλακτικής πρακτικής (fair treatment) και καλής πίστης.

Ο εξεταζόμενος όρος δεν προνοεί καθόλου για τέτοιες συμπεριφορές, ενώ είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η ενημέρωση του καταναλωτή για το δικαίωμα συνένωσης και συμψηφισμού της Τράπεζας, καθώς και η παροχή σχετικής εξουσιοδότησης στην Τράπεζα θα μπορούσε να γίνεται εγγράφως κατά την υπογραφή της σύμβασης, σε ειδικό έντυπο που υπογράφει ο καταναλωτής, ώστε να διαφυλάσσονται τα συμφέροντα και του καταναλωτή και της Τράπεζας.

Επιπρόσθετα, η δεύτερη παράγραφος του όρου προνοεί για την παραχώρησης ρητής εξουσιοδότησης του καταναλωτή προς την Τράπεζα για τη συνένωση και τον συμψηφισμό των λογαριασμών του – και μάλιστα ανέκκλητης εξουσιοδότησης και χωρίς καμία ενημέρωση πριν τη συνένωση. Ο μέσος καταναλωτής ουδόλως αναμένει ότι παρέχει τέτοια εξουσιοδότηση και δη ανέκκλητη στο πλαίσιο της δανειακής

σύμβασης. Αξιοσημείωτο είναι επίσης ότι η εξουσιοδότηση αυτή βρίσκεται στο μέσον του όρου, ο οποίος με τη σειρά του παρατίθεται ως μέρος ευρύτερων προνοιών της σύμβασης υπό τον τίτλο «10. Συμψηφισμός και γενικό δικαίωμα επίσχεσης». Έτσι καθίσταται πρακτικά αδύνατη για τον καταναλωτή η συνειδητοποίηση της εξουσίας που έχει παράσχει στην Τράπεζα, δεδομένου μάλιστα ότι η Τράπεζα δεν του παρέχει ουδεμία σχετική έγγραφη ενημέρωση πριν την υπογραφή της σύμβασης. Άρα ο όρος είναι αιφνιδιαστικός. Τα όσα αναφέρει η Τράπεζα σχετικά με τον αιφνιδιασμό του καταναλωτή στην επιστολή της ημερομηνίας 13/12/2024, ότι δηλαδή ο όρος αυτός εφαρμόζεται μόνο σε περιπτώσεις καθυστέρησης καταβολής δόσεων, κατόπιν πρόσκλησης προς τον καταναλωτή να προβεί στην καταβολή των οφειλομένων ποσών και εφόσον ο καταναλωτής δεν ανταποκριθεί σε αυτή, ενώ παράλληλα η Τράπεζα εφαρμόζει πρόσθετες διαδικασίες, δεν ασκούν έννομη επιρροή εν προκειμένω. Αφενός δεν αποτελούν συμβατικούς όρους, αφετέρου, δεν προέκυψαν στοιχεία γνωστοποίησής τους στον καταναλωτή κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης.

Είναι η γενική εκτίμηση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η διατύπωση του όρου είναι υπερβολικά ευρεία σε σχέση με την πραγματική έκταση των δικαιωμάτων της Τράπεζας και ότι ο όρος θα έπρεπε να περιλαμβάνει σχετικές διευκρινίσεις, οι οποίες να ανταποκρίνονται τόσο στην πραγματική νομική κατάσταση όσο και στην πρακτική της Τράπεζας.

Εν όψει όλων των ανωτέρω η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει τον όρο 10 (β) ως καταχρηστικό κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου.

[Ειδοποίηση Τράπεζας προς καταναλωτή]

Όρος 11 (στ) (iv) (δεύτερη και πέμπτη περίπτωση) της σύμβασης

«Οποιαδήποτε ειδοποίηση, αίτηση ή απαίτηση θα θεωρείται ότι έχει παραδοθεί στον Πελάτη ως εξής:

- *αν σταλεί ταχυδρομικώς, κατά τη δεύτερη εργάσιμη ημέρα μετά την ημέρα που στάληκε (ακόμη και αν επιστρέφεται ως μη παραδοθείσα)*
- *ειδοποίηση, αίτηση ή απαίτηση σε ένα από τους πελάτες θα θεωρείται ως ειδοποίηση αίτηση ή απαίτηση σε όλους τους πελάτες που έχουν συμβληθεί στην παρούσα Συμφωνία Δανείου.»*

Οι συμβατικές αυτές πρόνοιες εξετάζονται σαν ενότητα λόγω συνάφειας. Οι ειδοποιήσεις της Τράπεζας προς τον καταναλωτή είναι κρίσιμες για την έγκαιρη αντιμετώπιση προβλημάτων κατά τη διάρκεια της σύμβασης. Αυτό επιβεβαιώνεται και με την περί της Διαχείρισης Καθυστερήσεων Οδηγία του 2015 έως 2022 της Κεντρικής Τράπεζας Κύπρου (ΚΔΠ 107/20015, όπως ισχύει), η οποία προνοεί για

διαδοχικές προσπάθειες επικοινωνίας με υπερήμερους οφειλέτες και για κλιμάκωση των ενεργειών των πιστωτικών ιδρυμάτων, σε περίπτωση που οι οφειλέτες δεν ανταποκρίνονται στις προσπάθειες επίλυσης των προβλημάτων. Επομένως, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να λαμβάνουν όντως γνώση οι καταναλωτές των ειδοποιήσεων αυτών.

Ο όρος 11(στ)(iv), δεύτερη περίπτωση δεν επιτρέπει τέτοια γνώση, διότι θεσπίζει τεκμήριο λήψης της επιστολής, το οποίο ο καταναλωτής πολύ δύσκολα δύναται να ανατρέψει, ιδίως όταν δεν μπορεί να γνωρίζει ότι εστάλη επιστολή (αφού αυτή επεστράφη ανεπίδοτη). Ο κίνδυνος αυτός ενισχύεται από το ότι, δυνάμει του όρου 11(στ)(iii), η Τράπεζα μπορεί να αποστείλει την ειδοποίηση σε οποιαδήποτε διεύθυνση έχει δηλώσει ο καταναλωτής, άρα ακόμη κι αν έχει δηλωθεί καινούρια διεύθυνση, διότι είτε ο καταναλωτής δεν διευκρίνισε ότι η παλαιά διεύθυνση δεν ισχύει είτε διότι η έλλειψη ισχύος της παλαιάς διεύθυνσης δεν καταχωρήθηκε στο σύστημα της Τράπεζας. Άλλωστε ο μέσος καταναλωτής δεν αναμένει ευλόγως ότι θεσπίζεται σε βάρος του τεκμήριο λήψης επιστολών και γνώσης του περιεχομένου τους, ακόμη και αν οι επιστολές αυτές έχουν επιστραφεί ως ανεπίδοτες. Πρόκειται επομένως για αιφνιδιαστική συμβατική ρήτρα.

Επιπρόσθετα αποτελεί πάγια νομολογία των κυπριακών δικαστηρίων ότι αποδεικνύεται εκ πρώτης όψεως η παράδοση ταχυδρομικής επιστολής, μόνο εφόσον αυτή δεν επιστραφεί από το ταχυδρομείο (π.χ. *Theodorou v. Abbot of Kykko Monastery* (1965) 1 CLR 9, *Χριστόδουλος Πιττάκα v. Γ. & Β. Χατζηδημοσθένους Λτδ* (2004) 1 Α.Α.Δ. 1895, *Έλληνας κ.ά. v Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος (Κύπρου) Λτδ*, Πολ. Έφεση 87/2013, 3.12.2019, ECLI:CY:AD:2019:A503). Ο υπό εξέταση όρος έρχεται σε ευθεία αντίθεση με τη νομολογία αυτή.

Ο ισχυρισμός της Τράπεζας ότι η προαναφερθείσα νομολογιακή αρχή δεν έχει τόση σημασία στη σχέση πιστωτή – πρωτοφειλέτη διότι η αποστολή επιστολής απαίτησης δεν αποτελεί προϋπόθεση για το δικαίωμα του πιστωτή για ανάκτηση χρέους (*Lombard Natwest Ltd v. Παναγιώτη Λαζαρίδη* (1999) 1B Α.Α.Δ. 1465), είναι αβάσιμος, διότι ο όρος αφορά σε όλες τις ειδοποιήσεις, αιτήσεις και απαιτήσεις της Τράπεζας προς τον καταναλωτή που σχετίζονται με την υπό εξέταση συμφωνία δανείου και όχι μόνο στις ειδοποιήσεις που αφορούν την ανάκτηση οφειλής. Τέτοιες επιστολές, ειδοποιήσεις κτλ. είναι κρίσιμες για την έγκαιρη αντιμετώπιση προβλημάτων κατά τη διάρκεια της σύμβασης.

Περαιτέρω, είναι η θέση της Εντεταλμένης Υπηρεσίας ότι η έλλειψη πραγματικής επικοινωνίας με έναν καταναλωτή μπορεί να έχει δυσμενείς συνέπειες και για τους υπόλοιπους καταναλωτές που έχουν συνυπογράψει τη σύμβαση, είναι δηλαδή συνοφειλέτες, αφού δυνάμει του όρου 11(στ)(iv) πέμπτη περίπτωση «ειδοποίηση, αίτηση ή απαίτηση σε ένα από τους πελάτες θα θεωρείται ως ειδοποίηση αίτηση ή απαίτηση σε όλους τους πελάτες που έχουν συμβληθεί στην παρούσα Συμφωνία Δανείου». Η περίπτωση αυτή θεωρεί δεδομένη την ενημέρωση όλων των

συμβαλλομένων ακόμη και αν αυτοί δεν έχουν επικοινωνία μεταξύ τους ή/και ο ενήμερος καταναλωτής έχει ξεχάσει να τους πληροφορήσει.

Επομένως ο όρος 11(στ) (iv) (δεύτερη και πέμπτη περίπτωση) είναι καταχρηστικός κατά παράβαση του άρθρου 50 του Νόμου.

[Έξοδα επανεκτίμησης ακινήτου]

Όρος Κοινοποίησης Απόφασης Τράπεζας – τελευταίο σημείο κάτω από τον τίτλο «ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ»

«Σε περίπτωση που είναι αναγκαία η επανεκτίμηση του ακινήτου που εξασφαλίζει την πιστωτική σας διευκόλυνση σύμφωνα με τις εκάστοτε οδηγίες της Εποπτικής Αρχής, τότε η Τράπεζα θα χρεώνει αναλόγως το λογαριασμό σας ή το δάνειο σας, με τα σχετικά έξοδα.»

Ο υπό κρίση όρος περιλαμβάνεται στην Κοινοποίηση της Απόφασης της Τράπεζας και αφορά την επιβάρυνση του δανειολήπτη με τα έξοδα επανεκτίμησης του ακινήτου που εξασφαλίζει την πιστωτική διευκόλυνση (δάνειο), εφόσον αυτό κριθεί αναγκαίο σύμφωνα με τις εκάστοτε οδηγίες της Εποπτικής Αρχής. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι ο εν λόγω όρος δεν προσδιορίζει με σαφήνεια τις περιπτώσεις ή τα κριτήρια βάσει των οποίων καθίσταται αναγκαία η επανεκτίμηση, ούτε και παρέχει πληροφορίες ως προς τη συχνότητα μιας τέτοιας ενέργειας. Περαιτέρω, δεν γίνεται οποιαδήποτε παραπομπή σε παράρτημα ή άλλο έγγραφο στο οποίο να περιλαμβάνονται οι σχετικές οδηγίες της Εποπτικής Αρχής, στις οποίες βασίζεται η επιβολή της επανεκτίμησης, γεγονός που καθιστά την ενημέρωση του καταναλωτή ελλιπή και δυσχεραίνει την κατανόηση των ενδεχόμενων υποχρεώσεών του.

Επιπρόσθετα, ο όρος προβλέπει ρητά ότι τα έξοδα επανεκτίμησης θα επιβαρύνουν τον καταναλωτή, ανεξαρτήτως εάν εξυπηρετεί κανονικά το δάνειό του και χωρίς να απαιτείται οποιαδήποτε υπαιτιότητά του για την ενεργοποίηση της εν λόγω διαδικασίας. Η Εντεταλμένη Υπηρεσία επισημαίνει ότι αυτή η επιβάρυνση δεν αποτελεί απλώς πρακτική της Τράπεζας, όπως αυτή ισχυρίζεται, αλλά αποτυπώνεται ρητά ως όρος της Κοινοποίησης της Απόφασης της Τράπεζας η οποία αποτελεί μέρος της σύμβασης, και συνεπώς υπόκειται σε αξιολόγηση με βάση τις διατάξεις του Νόμου. Η πρόνοια αυτή αντίκειται στην αρχή της καλόπιστης εκτέλεσης των συμβάσεων, σύμφωνα με την οποία κάθε συμβαλλόμενο μέρος φέρει τα έξοδα εκπλήρωσης των δικών του υποχρεώσεων, και εισάγει υπέρμετρη ανισορροπία εις βάρος του καταναλωτή, καθώς τον καθιστά υπόχρεο για έξοδα που σχετίζονται με τις εσωτερικές υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι της εποπτικής αρχής.

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει επίσης υπ' όψιν της την οδηγία της ΚΤΚ για τις διαδικασίες χορήγησης νέων και αναθεώρησης υφιστάμενων πιστωτικών διευκολύνσεων (ΚΔΠ 74/2016). Το άρθ. 18, β' περίοδος της οδηγίας αναφέρει ότι

«στις περιπτώσεις παρακολούθησης της αξίας εξασφαλίσεων εξυπηρετούμενων δανείων, η εν λόγω παρακολούθηση δεν επιβαρύνει με οποιονδήποτε τρόπο τους δανειολήπτες», ενώ το Παράρτημα VII, παρ. (η) ορίζει ότι «οποιαδήποτε έξοδα για εκτιμήσεις που διενεργούνται για σκοπούς κεφαλαιακών απαιτήσεων ή κατά τη διαδικασία αναθεώρησης των πιστωτικών διευκολύνσεων, τα επωμίζεται το πιστωτικό ίδρυμα εκτός εάν καθορίζεται διαφορετικά στη δανειακή σύμβαση». Οι εν λόγω πρόνοιες της ΚΤΚ χρησιμεύουν ως σημείο αναφοράς για το τι θα ίσχυε ελλείψει συμφωνίας των μερών. Με αναφορά στην υποθετική αυτή νομική κατάσταση αξιολογείται η ύπαρξη ανισορροπίας στη σχέση των μερών ως κριτήριο της καταχρηστικότητας (ΔΕΕ απόφαση της 14.3.2013, C-415/11 *Aziz*, ECLI:EU:C:2013:164, σκέψη 68, απόφαση της 16.1.2014, C-226/12 *Construtora Principado*, ECLI:EU:C:2014:10, σκέψη 21). Εν προκειμένω, είναι σαφές ότι ελλείψει αντίθετης συμφωνίας μεταξύ Τράπεζας και καταναλωτή, τα έξοδα επανεκτίμησης του ακινήτου βαρύνουν την Τράπεζα.

Αναφορικά με τη θέση της Τράπεζας ότι ο δανειολήπτης ενημερώνεται εκ των προτέρων για τη δυνατότητα επιβάρυνσής του με έξοδα επανεκτίμησης και ότι η πρόβλεψη αυτή αποσκοπεί στη διαφάνεια, η Εντεταλμένη Υπηρεσία θεωρεί ότι η σχετική ενημέρωση είναι ελλιπής και γενικόλογη. Δεν περιλαμβάνονται στοιχεία που να καθιστούν προβλέψιμο το πότε και υπό ποιες συνθήκες ενδέχεται να ενεργοποιηθεί η υποχρέωση επανεκτίμησης, ούτε ποιο είναι το πιθανό ύψος της χρέωσης ή τουλάχιστον ένα ενδεικτικό εύρος αυτής. Η αιτιολόγηση της Τράπεζας, ότι τα σχετικά δεδομένα δεν είναι δυνατό να καθοριστούν εκ των προτέρων, δεν αίρει την υποχρέωση της για επαρκή, σαφή και κατανοητή πληροφόρηση, η οποία αποτελεί θεμελιώδη απαίτηση για τη διασφάλιση της διαφάνειας των όρων σύμφωνα με το άρθρο 52 του Νόμου.

Κατά συνέπεια, η Εντεταλμένη Υπηρεσία κρίνει ότι ο όρος στερείται διαφάνειας, παραβιάζει την αρχή της καλής πίστης και προκαλεί υπέρμετρη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή.

Ως εκ τούτου συνιστά καταχρηστική ρήτρα κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου.

6. Εξουσίες της Εντεταλμένης Υπηρεσίας

Σύμφωνα με το άρθρο 57 (1) του Νόμου, *σε περίπτωση που η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώσει παράβαση ή επικείμενη παράβαση των διατάξεων του παρόντος Νόμου, έστω και εάν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά και/ή βλάβη, και/ή δόλος, και/ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου, ο Διευθυντής έχει εξουσία να προβεί στις πιο κάτω ενέργειες:*

(α) *Να διατάσσει ή να συστήνει στον φερόμενο ως παραβάτη ή οποιοδήποτε πρόσωπο, το οποίο κατά την κρίση του, ενέχεται ή ευθύνεται για την παράβαση αυτή, ή ακόμα και οποιοδήποτε πρόσωπο για το οποίο κατά την κρίση του εύλογα επίκειται*

η παράβαση των διατάξεων του παρόντος Νόμου, όπως, άμεσα ή εντός τακτής προθεσμίας, τερματίσει την παράβαση και/ή δεν προβεί στην παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον· και/ή

(β) να δημοσιεύει ή να απαιτεί από τον παραβάτη τη δημοσίευση απόφασης του στο σύνολο της ή εν μέρει με τη μορφή και τον τρόπο που κρίνει κατάλληλο· και/ή

(γ) να απαιτεί από τον παραβάτη τη δημοσίευση μέσα σε τακτή προθεσμία, επανορθωτικής δήλωσης με τη μορφή και/ή τον τρόπο και/ή τον τύπο που κρίνει υπό τις περιστάσεις κατάλληλο· και/ή

(δ) να προβαίνει στη λήψη μέτρων για έκδοση απαγορευτικού και/ή προστακτικού διατάγματος, συμπεριλαμβανομένου προσωρινού διατάγματος, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 62· και/ή

(ε) να επιδιώκει την απόκτηση ή αποδοχή δεσμεύσεων από τον παραβάτη προς τον ίδιο με σκοπό την παύση της παράβασης ή της εικαζόμενης παράβασης, δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 58· και/ή

(στ) να λαμβάνει από τον παραβάτη, με πρωτοβουλία του τελευταίου, επιπρόσθετες διορθωτικές δεσμεύσεις προς όφελος των καταναλωτών που έχουν θιγεί από την παράβαση ή την εικαζόμενη παράβαση, ή ανάλογα με την περίπτωση, να επιδιώκει την απόκτηση δέσμευσης από τον παραβάτη για προσφορά ικανοποιητικών μέσων θεραπείας προς τους καταναλωτές που έχουν θιγεί από την εν λόγω παράβαση δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 58· και/ή

(ζ) να διατάσσει, κατά περίπτωση, τον εμπορευόμενο και/ή οποιοδήποτε τρίτο μέρος, όπως παρόχους υπηρεσιών διαδικτύου και οποιονδήποτε παρέχει φιλοξενία ή μεταδίδει πληροφορίες να αφαιρεί περιεχόμενο ή να περιορίζει την πρόσβαση σε επιγραμμική διεπαφή ή να προβεί σε ρητή αναγραφή προειδοποίησης προς τους καταναλωτές κατά την πρόσβαση τους σε επιγραμμική διεπαφή· και/ή

(η) να διατάσσει, κατά περίπτωση, πάροχο υπηρεσιών υποδοχής και/ή οποιοδήποτε τρίτο μέρος, όπως παρόχους υπηρεσιών διαδικτύου και οποιονδήποτε παρέχει φιλοξενία ή μεταδίδει πληροφορίες να διαγράψει, να απενεργοποιήσει ή να περιορίσει την πρόσβαση σε επιγραμμική διεπαφή· και/ή

(θ) να διατάσσει, κατά περίπτωση, καταχωρητές ή μητρώα τομέα να διαγράψουν ένα πλήρως εγκεκριμένο όνομα τομέα και να ζητεί από την αρμόδια εποπτική αρχή να προβεί σε σχετική καταχώρηση:

Νοείται ότι, τα μέτρα τα οποία προβλέπονται στις διατάξεις των παραγράφων (ζ) έως (θ) δύναται να εφαρμόζονται σε περίπτωση κατά την οποία δεν υπάρχουν άλλα αποτελεσματικά μέσα για την επίτευξη της παύσης και/ή της απαγόρευσης της διαπιστωθείσας παράβασης και προκειμένου να αποφευχθεί ο κίνδυνος σοβαρής βλάβης των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών:

Νοείται περαιτέρω ότι, για την εφαρμογή των διατάξεων των παραγράφων (ζ) έως (θ) ο Διευθυντής δύναται, κατά περίπτωση, να ζητήσει από κάθε αρχή του δημόσιου

τομέα ή άλλο φορέα να εφαρμόσει τα μέτρα που προβλέπονται στις παραγράφους αυτές, ενεργώντας στο πλαίσιο άσκησης των αρμοδιοτήτων τους και χωρίς επηρεασμό των αρμοδιοτήτων αυτών· και/ή

(ι) να διατάσσει τους προμηθευτές μέσω επικοινωνίας εξ αποστάσεως και οποιαδήποτε πρόσωπα δημοσιεύουν ή διευθετούν τη δημοσίευση διαφημίσεων, να τερματίσουν, εφόσον είναι σε θέση να το πράξουν, τις πρακτικές εκείνες που έχουν κηρυχθεί ως παράνομες δυνάμει δικαστικής απόφασης σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 62 ή τις διαφημίσεις που η Εντεταλμένη Υπηρεσία έχει διαπιστώσει ότι παραβαίνουν πρόνοιες του παρόντος Νόμου· και/ή

(ια) με αιτιολογημένη απόφαση και αφού ακούσει ή δώσει την ευκαιρία στον ενδιαφερόμενο παραβάτη ή εκπρόσωπο του να ακουστεί, προφορικά και/ή γραπτά, να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ανάλογα με τη φύση, τη βαρύτητα και τη διάρκεια της παράβασης, ύψους μέχρι και το πέντε τοις εκατό (5%) του κύκλου εργασιών του παραβάτη κατά το αμέσως προηγούμενο της παράβασης έτος σε περίπτωση δε κατά την οποία δεν είναι διαθέσιμες οι πληροφορίες σχετικά με τον ετήσιο κύκλο εργασιών του παραβάτη, δύναται να επιβληθεί πρόστιμο που δεν υπερβαίνει τα τρία εκατομμύρια ευρώ (€3.000.000):

Νοείται ότι, αναφορικά με ίδρυμα ή οργανισμό που κρίνεται ότι δεν έχει κύκλο εργασιών, για τον υπολογισμό του πιο πάνω διοικητικού προστίμου χρησιμοποιείται, ως βάση, αντί του κύκλου εργασιών, το πέντε τοις εκατό (5%) του συνόλου του ενεργητικού του:

Νοείται περαιτέρω 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 εισπραχθεί 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· και/ή

(ιβ) σε περίπτωση συνέχισης της παράβασης να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο μέχρι και πέντε χιλιάδες ευρώ (€5.000), για κάθε μέρα συνέχισης της παράβασης, ανάλογα με τη βαρύτητα αυτής· και/ή

(ιγ) σε περίπτωση που από τον έλεγχο ή την έρευνα προκύπτουν διοικητικές ή ενδεχόμενες ποινικές παραβάσεις, να διατάσσει τον παραβάτη να καταβάλει στην Εντεταλμένη Υπηρεσία οποιαδήποτε διοικητική επιβάρυνση, η οποία περιλαμβάνει το κόστος αγοράς και τα έξοδα που αυτή έχει υποστεί για την εξέταση ή/και δοκιμή του προϊόντος ή/και της υπηρεσίας ή/και τον έλεγχο εγγράφων, ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα της εξέτασης ή/και δοκιμής του προϊόντος ή/και της υπηρεσίας ή/και τον έλεγχο εγγράφων που δεν υπερβαίνει τις τρεις χιλιάδες ευρώ (€3.000) και, σε

περίπτωση υποβολής παρόμοιου αιτήματος κατά το παρελθόν, σε διοικητική επιβάρυνση που δεν υπερβαίνει τις έξι χιλιάδες ευρώ (€6.000).

(2) Κατά την επιβολή του διοικητικού προστίμου, ο Διευθυντής δύναται να λάβει υπόψη του οποιαδήποτε ανάληψη δέσμευσης από τον παραβάτη, ή εκ μέρους αυτού, που παρέχεται δυνάμει των διατάξεων των παραγράφων (ε) και (στ) του εδαφίου (1) και του άρθρου 58, αναφορικά με τη γενόμενη παράβαση και την προοπτική άρσης ή αποκατάστασης αυτής, καθώς και να λάβει υπόψη του οποιαδήποτε άλλη κύρωση έχει επιβληθεί σε αυτόν δυνάμει των διατάξεων του εδαφίου (1) για την ίδια ή οποιαδήποτε άλλη παράβαση του παρόντος Νόμου.

(3) Κατά την επιβολή κυρώσεων, λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα μη εξαντλητικά και ενδεικτικά κριτήρια, κατά περίπτωση, όπως:

(α) Η φύση, η βαρύτητα, η έκταση και η διάρκεια της παράβασης· και/ή,

(β) τυχόν ενέργειες εμπορευόμενου με σκοπό τον μετριασμό ή την επανόρθωση της ζημίας που υπέστησαν οι καταναλωτές· και/ή,

(γ) τυχόν προηγούμενες παραβάσεις του εμπορευόμενου· και/ή,

(δ) τα οικονομικά οφέλη που αποκόμισε ή τις ζημίες που απέφυγε ο εμπορευόμενος λόγω της παράβασης, εφόσον είναι διαθέσιμα τα σχετικά στοιχεία· και/ή,

(ε) οι κυρώσεις που επιβλήθηκαν στον εμπορευόμενο για την ίδια παράβαση σε άλλα κράτη μέλη σε διασυνοριακές υποθέσεις, όπου οι πληροφορίες σχετικά με τις εν λόγω κυρώσεις είναι διαθέσιμες μέσω του μηχανισμού που θεσπίστηκε με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394· και/ή,

(στ) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που προκύπτει από τις περιστάσεις της υπόθεσης.

7. Καταληκτικό απόφασης

Η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνοντας υπόψη το ενώπιον της υλικό, τις θέσεις της Τράπεζας και την πρόθεση της για συμμόρφωση και ασκώντας τις αρμοδιότητες και εξουσίες που χορηγούνται σε αυτήν σύμφωνα με το Νόμο, αποφασίζει ότι οι όροι που περιέχονται στο πρότυπο σύμβασης στεγαστικών δανείων που συνάπτει η Τράπεζα Κύπρου Δημόσια Εταιρεία Λτδ με καταναλωτές και ρυθμίζουν και/ή αφορούν τα ακόλουθα θέματα: «Μεταβολές επιτοκίου και αλλαγή μεθοδολογίας υπολογισμού», «Γενικό Δικαίωμα Επίσχεσης», «Συνένωση λογαριασμών και συμψηφισμός», «Ειδοποίηση Τράπεζας προς καταναλωτή», και «Επανεκτίμηση ακινήτου», ως έχουν διατυπωθεί ανωτέρω, αντίκεινται στις διατάξεις των άρθρων 50 και 52 του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου του 2021 και ως εκ τούτου, είναι καταχρηστικοί.

Ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας, λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια που προβλέπονται στο άρθρο 57(3) του Νόμου κρίνει σκόπιμο να **διατάξει την παύση της διαπιστωθείσας παράβασης** και την **λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων εκ μέρους της Τράπεζας για την αποτροπή επανάληψής της στο μέλλον**, κατά τρόπο που να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το Νόμο.

Περαιτέρω, **επιβάλλει στην Τράπεζα διοικητικό πρόστιμο** για την έως τώρα χρήση των ως άνω καταχρηστικών όρων και προς αποτροπή χρήσης των όρων αυτών στο μέλλον. Κατά τον καθορισμό του ύψους του διοικητικού προστίμου, η Εντεταλμένη Υπηρεσία λαμβάνει υπόψη ότι αυτό πρέπει να είναι αποτελεσματικό, αποτρεπτικό και σύμφωνο με την αρχή της αναλογικότητας. Ειδικότερα:

Στην περίπτωση της Τράπεζας, οι καταχρηστικοί όροι περιλήφθηκαν στις συμβάσεις της τον 06/2021 και εφαρμόστηκαν έκτοτε σε μεγάλο αριθμό στεγαστικών δανείων (14.810) που συνήφθησαν με καταναλωτές, ιδίως ηλικίας 20 έως 45 ετών. Το προσφερόμενο από την Τράπεζα προϊόν (στεγαστικά δάνεια) αφορά τη βασικότερη πτυχή της λιανικής τραπεζικής, υπό την έννοια της σημαντικής κοινωνικοπολιτικής του σημασίας. Αφενός, επισημαίνεται ο τεράστιος αντίκτυπος που έχει ο τραπεζικός δανεισμός για στέγαση, αφετέρου και σε ό,τι αφορά στον καταναλωτή, τονίζεται ότι η υπογραφή σύμβασης ενυπόθηκου δανείου αποτελεί για αυτόν ίσως τη σημαντικότερη και πιο δαπανηρή χρηματοπιστωτική δέσμευση που θα αναλάβει στη ζωή του. Παράλληλα, τα δάνεια αυτά συχνά εξασφαλίζονται με υποθήκη επί ακινήτου που αποτελεί την πρώτη κατοικία του οφειλέτη. Αυτό είχε ως συνέπεια την επαναλαμβανόμενη επιβολή όρων που περιορίζαν τα δικαιώματα των καταναλωτών σε μακροχρόνιες και υψηλής οικονομικής σημασίας συμβάσεις. Τα δεδομένα αυτά λειτουργούν επιβαρυντικά.

Σε αντίθεση με τα προαναφερθέντα επιβαρυντικά στοιχεία, αξιολογείται ως ουσιώδης ελαφρυντικός παράγοντας η πρόθεση της Τράπεζας να τροποποιήσει τους διαπιστωθέντες καταχρηστικούς όρους, προς εναρμόνιση με τις απαιτήσεις του ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου. Περαιτέρω, η παραδοχή της ανάγκης συμμόρφωσης από μέρους της Τράπεζας υποδηλώνει πρόθεση να περιοριστούν οι επιπτώσεις της παράβασης και να διασφαλιστεί η προστασία των καταναλωτών στο μέλλον.

Η Τράπεζα συνεργάστηκε καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας με την Εντεταλμένη Υπηρεσία, παρέχοντας τα απαιτούμενα στοιχεία και πληροφορίες, γεγονός που συνεκτιμάται ως ελαφρυντικός παράγοντας κατά την επιβολή της κύρωσης.

Επιπλέον, η Εντεταλμένη Υπηρεσία διαπιστώνει ότι, σε σύγκριση με παλαιότερες συμβάσεις της Τράπεζας, οι ρήτρες παρουσιάζουν βελτιωμένη διατύπωση όσον

αφορά στη σαφήνεια και τη διαφάνειά τους, στοιχείο που φαίνεται να υποδηλώνει πρόθεση προσαρμογής προς τις απαιτήσεις του Νόμου.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω επιβαρυντικά και ελαφρυντικά στοιχεία, καθώς και τον κύκλο εργασιών της Τράπεζας για το έτος 2024, ο οποίος ανέρχεται σε € 1.042.090.000 σύμφωνα με τα στοιχεία που κοινοποίησε η Τράπεζα, ο Διευθυντής της Εντεταλμένης Υπηρεσίας κρίνει σκόπιμο να διατάξει:

1. την άμεση, και σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός εξήντα (60) ημερών από την επίδοση της παρούσας, παύση της χρήσης των όρων, καθώς και την αποφυγή χρήσης ή επίκλησης στο μέλλον, περιλαμβανομένης της αναφοράς τους στο πλαίσιο υφιστάμενων συμβάσεων,
2. την επιβολή διοικητικού προστίμου σε βάρος της Τράπεζας συνολικού ύψους οχτακοσίων χιλιάδων ευρώ (€800.000), η ανάλυση του οποίου για καθεμία από τις διαπιστωθείσες παραβάσεις έχει ως εξής:
 - Καταχρηστικότητα όρων 3 (ζ) και (η) της σύμβασης και όρου που βρίσκεται στην «Κοινοποίηση Απόφασης Τράπεζας» κάτω από τον τίτλο «ΕΓΚΡΙΘΕΝΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ [Μεταβολές επιτοκίου και αλλαγή μεθοδολογίας υπολογισμού], κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου (€260.000),
 - Καταχρηστικότητα όρου 10 (α) της σύμβασης [Γενικό Δικαίωμα Επίσχεσης], κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου (€170.000),
 - Καταχρηστικότητα όρου 10 (β) της σύμβασης [Συνένωση λογαριασμών και συμψηφισμός], κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου (€170.000),
 - Καταχρηστικότητα όρου 11 (στ) (iv) (δεύτερη και πέμπτη περίπτωση) της σύμβασης [Ειδοποίηση Τράπεζας προς καταναλωτή], κατά παράβαση του άρθρου 50 του Νόμου (€80.000),
 - Καταχρηστικότητα όρου Κοινοποίησης Απόφασης Τράπεζας – τελευταίο σημείο κάτω από τον τίτλο «ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ» [Επανεκτίμηση ακινήτου], κατά παράβαση των άρθρων 50 και 52 του Νόμου (€120.000).

3. την επιβολή διοικητικού προστίμου ύψους χιλίων ευρώ (€1.000) για κάθε ημέρα κατά την οποία συνεχίζεται η χρήση των όρων, συμπεριλαμβανομένης της επίκλησής τους σε υφιστάμενες συμβάσεις, μετά την παρέλευση προθεσμίας εξήντα (60) ημερών από την επίδοση της παρούσας.

Ημερομηνία σύνταξης της Απόφασης, **23 Σεπτεμβρίου 2025**.

Κωνσταντίνος Καραγιώργης
Διευθυντής
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Γραφείο Υπουργού

Υ.Ε.Ε.Β.

**Ιεραρχική Προσφυγή αρ.
2025/15(ΙΠ)**

**Απόφαση Υπουργού Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας
στην Ιεραρχική Προσφυγή υποβληθείσα από την εταιρεία Bank of Cyprus Public
Company Limited κατά της απόφασης της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή
υπ'αρ.2025-15 (ΚΡ)**

Μεταξύ:

BANK OF CYPRUS PUBLIC COMPANY LIMITED

Προσφεύγουσα

και

Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή
Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας

Καθ' ης η Προσφυγή

Η προσφεύγουσα: Δια των δικηγόρων της ΧΡΥΣΑΦΙΝΗΣ & ΠΟΛΥΒΙΟΥ Δ.Ε.Π.Ε.

Ημερομηνία έκδοσης Απόφασης: **20 Ιανουαρίου 2026**

A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ

Η υπό κρίση Ιεραρχική Προσφυγή, η οποία ασκείται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 59(Ι) του περί Προστασίας του Καταναλωτή Νόμου Ν. 112(Ι)/2021 ως έχει τροποποιηθεί (εφεξής ο «Νόμος»), αφορά στην Απόφαση υπ' αριθμό 2025-15 (ΚΡ) της Καθ' ης η Προσφυγή (στο εξής «η Απόφαση»), η οποία εκδόθηκε σύμφωνα με τις πρόνοιες του άρθρου 57 (1) του Νόμου.

B. ΓΕΓΟΝΟΤΑ

Η Καθ' ης η Προσφυγή αποφάσισε τη διεξαγωγή αυτεπάγγελτης έρευνας κατ' άρθρο 53(1) του Νόμου, με σκοπό την εξέταση των όρων που περιλαμβάνονται στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων που συνάπτουν οι κυπριακές τράπεζες με τους καταναλωτές. Η έρευνα εναντίον της Προσφεύγουσας αποτελούσε μέρος της εν λόγω ευρύτερης έρευνας της Καθ' ης η Προσφυγή.

Στο πλαίσιο της ανωτέρω έρευνας, η Καθ' ης η Προσφυγή, με επιστολή ημερομηνίας 23/7/2024, ενημέρωσε την Προσφεύγουσα σχετικά με το αντικείμενο της έρευνας καθώς και για τις κύριες πρόνοιες του Νόμου. Παράλληλα, ζήτησε όπως της αποσταλεί δείγμα της σύμβασης που συνάπτει η Προσφεύγουσα με καταναλωτές για σκοπούς χορήγησης στεγαστικού δανείου, συνοδευόμενο από τα τυχόν παραρτήματα, έγγραφα προσυμβατικής ενημέρωσης, καθώς και οποιαδήποτε άλλα σχετικά έγγραφα θεωρούσε χρήσιμα ή αναγκαία για τη διερεύνηση της υπόθεσης, μαζί με τις σχετικές παρατηρήσεις της.

Η Προσφεύγουσα ανταποκρίθηκε στο αίτημα της Καθ' ης η Προσφυγή και, με επιστολή ημερομηνίας 1/8/2024, προσκόμισε:

α) προσχέδιο της «Συμφωνίας Στεγαστικού Δανείου που διέπεται από τον Περί Συμβάσεων Πίστωσης για Καταναλωτές σε σχέση με Ακίνητα που προορίζονται για Κατοικία Νόμο του 2017 (Ν.41(Ι)/2017), όπως αυτός τροποποιείται»,

β) προσχέδιο του εγγράφου προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών και

γ) δείγμα της «Κοινοποίησης Απόφασης Τράπεζας» για χορήγηση στεγαστικού δανείου σε καταναλωτή.

Η Καθ' ης η Προσφυγή, αφού ολοκλήρωσε την προκαταρκτική έρευνα σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου και κατέληξε ότι εκ πρώτης όψεως συγκεκριμένοι όροι της υπό εξέταση σύμβασης δύνανται να θεωρηθούν αδιαφανείς ή/και καταχρηστικοί, κάλεσε την Προσφεύγουσα, με επιστολή ημερομηνίας 6/11/2024, όπως αποστείλει τις θέσεις και/ή απόψεις της επί των εν λόγω όρων.

Η Προσφεύγουσα απέστειλε τις θέσεις της επί των εκ πρώτης όψεως καταχρηστικών όρων στις 13/12/2024. Συγκεκριμένα, αφού ανέφερε στην Καθ' ης η Προσφυγή ότι δεν δύναται να εξετάζει την καταχρηστικότητα ορισμένων από τους υπό κρίση όρους διότι αυτοί έτυχαν εξέτασης από την Καθ' ης η Προσφυγή στο πλαίσιο προηγούμενης έρευνας της, ορισμένοι εκ των οποίων βρίσκονται ενώπιον του Δικαστηρίου μετά από αίτηση που καταχωρήθηκε από την Καθ' ης η Προσφυγή, τοποθετήθηκε, μέσω των δικηγόρων της, άνευ βλάβης με τις θέσεις της επί των σχολίων και παρατηρήσεων της Καθ' ης η Προσφυγή σε σχέση με τους υπό κρίση όρους.

Ακολούθως, η Καθ' ης η Προσφυγή προέβη σε αξιολόγηση των θέσεων της Προσφεύγουσας και έκρινε σκόπιμη την αποστολή νέας επιστολής, ημερομηνίας 14/3/2025, με την οποία ανέφερε, μεταξύ άλλων, ότι η μη συμπερίληψη κάποιου όρου σε προηγούμενες αποφάσεις της δεν συνεπάγεται ότι αυτός εξετάστηκε και δεν βρέθηκε

καταχρηστικός και ζήτησε περαιτέρω διευκρινίσεις αναφορικά με συγκεκριμένους όρους που θεωρήθηκαν εκ πρώτης όψευς καταχρηστικοί.

Με την απαντητική της επιστολή ημερομηνίας 11/4/2025, η Προσφεύγουσα εξέφρασε τη διαφωνία της με τη θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι δεν είχε εξετάσει όλους τους όρους των συμβάσεων στο πλαίσιο προηγούμενης έρευνας της παραπέμποντας, ενδεικτικά, σε αναφορές της Καθ' ης η Προσφυγή στις σχετικές επιστολές της στο πλαίσιο της εν λόγω προηγούμενης έρευνας. Περαιτέρω, η Προσφεύγουσα τοποθετήθηκε επί των θεμάτων για τα οποία η Καθ' ης η Προσφυγή ζήτησε τις θέσεις της.

Στις 15/5/2025, η Καθ' ης η Προσφυγή απέστειλε νέα επιστολή προς την Προσφεύγουσα, παραθέτοντας τις δικές της απόψεις και ενημερώνοντάς την ότι κρίνει τους όρους 3(ζ), 3(η), 10(α), 10(β), 11(στ)(iv) της συμφωνίας δανείου και το τελευταίο σημείο της σελ.3 της Κοινοποίησης Απόφασης Τράπεζας, ως καταχρηστικούς. Με την ίδια επιστολή, η Προσφεύγουσα κλήθηκε, εντός προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της, να γνωστοποιήσει τυχόν δεσμεύσεις για την παύση ή/και την επανόρθωση των διαπιστωθεισών παραβάσεων και να προσκομίσει τα σχετικά στοιχεία.

Στις 16/5/2025, η Προσφεύγουσα υπέβαλε αίτημα παράτασης της προθεσμίας υποβολής απάντησης, το οποίο έγινε αποδεκτό από την Καθ' ης η Προσφυγή, με νέα προθεσμία την 4/7/2025.

Κατά την εν λόγω ημερομηνία, η Προσφεύγουσα υπέβαλε την απαντητική επιστολή της, γνωστοποιώντας την απόφασή της να τροποποιήσει τους όρους που κρίθηκαν καταχρηστικοί τόσο στις συμβάσεις όσο και στα προσυμβατικά της έγγραφα, με σκοπό την προσαρμογή τους στο εφαρμοστέο νομικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο αυτό, η Προσφεύγουσα παρέθεσε τις τροποποιήσεις στις οποίες προτίθεται να προβεί και προέβη σε σχετικές δεσμεύσεις, δηλώνοντας ότι:

(α) θα προχωρήσει άμεσα στις εν λόγω τροποποιήσεις,

(β) κατά τις μελλοντικές αναθεωρήσεις των εγγράφων της θα λαμβάνει υπόψη τα σχόλια και τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή, και

(γ) θα συνεχίσει να λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για τη συμμόρφωση με τις εφαρμοστέες νομοθετικές πρόνοιες και τις οδηγίες της Κεντρικής Τράπεζας σε ζητήματα που αφορούν τους καταναλωτές.

Παράλληλα, η Προσφεύγουσα υπέβαλε τις θέσεις της αναφορικά με την επιβολή προστίμου καθώς και όλα τα αιτηθέντα στοιχεία, περιλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, του αριθμού των συμβάσεων που έχει συνάψει με καταναλωτές και του συνολικού κύκλου εργασιών της για το έτος 2024.

Με επιστολή ημερομηνίας 23/9/2025, ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή απέστειλε προς την Προσφεύγουσα την Απόφαση του ίδιας ημερομηνίας, σύμφωνα με την οποία η Καθ' ης η Προσφυγή αποφάσισε:

- την άμεση, και σε κάθε περίπτωση το αργότερο εντός εξήντα (60) ημερών από την επίδοση της παρούσας, παύση της χρήσης των όρων, καθώς και την αποφυγή

χρήσης ή επίκλησής τους στο μέλλον, περιλαμβανομένης της αναφοράς τους στο πλαίσιο υφιστάμενων συμβάσεων,

- την επιβολή διοικητικού προστίμου ύψους οκτακοσίων χιλιάδων ευρώ (€800.000), και
- την επιβολή διοικητικού προστίμου ύψους χιλίων ευρώ (€1.000) για κάθε ημέρα κατά την οποία συνεχίζεται η χρήση των όρων, μετά την πάροδο της προθεσμίας των εξήντα (60) ημερών από την επίδοση της επιστολής.

Στο πλαίσιο της Απόφασης, ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή αναφέρει, μεταξύ άλλων, ότι κρίνει καταχρηστικούς τους ακόλουθους όρους:

Όρο σύμβασης 3(ζ), όρο σύμβασης 3(η) και όρο της Κοινοποίησης Απόφασης Τράπεζας – κάτω από τον τίτλο «ΕΓΚΡΙΘΕΝΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ» (σελ. 22-28 της Απόφασης),

Όρο σύμβασης 10(α) (σελ. 28-32),

Όρο σύμβασης 10(β) (σελ. 32-36),

Όρο σύμβασης 11(στ)(iv) (δεύτερη και πέμπτη περίπτωση) (σελ. 36-38), και

Όρο Κοινοποίησης Απόφασης Τράπεζας – τελευταίο σημείο κάτω από τον τίτλο «ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ» (σελ. 38-40).

Στις 23/10/2025, και εντός της προθεσμίας των τριάντα (30) ημερών, η Προσφεύγουσα, δια των δικηγόρων της, υπέβαλε Ιεραρχική Προσφυγή εναντίον της Απόφασης.

Γ. ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΥΣΑΣ

Με την Ιεραρχική Προσφυγή ημερομηνίας 23/10/2025, η Προσφεύγουσα, μέσω των δικηγόρων της, προβάλλει τους εξής λόγους ακυρότητας της Απόφασης:

1. Η Απόφαση ουδόλως χαρακτηρίζεται από τις αρχές της αντικειμενικότητας, της αμεροληψίας και της διαφάνειας.
2. Η Απόφαση του Διευθυντή της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή της Καθ' ης η Προσφυγή ήταν προειλημμένη, αυθαίρετη και συνιστά προϊόν μεροληπτικής αντιμετώπισης εναντίον της Προσφεύγουσας, και λήφθηκε κατά παράβαση της αρχής της αναλογικότητας.
3. Ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή ακολούθησαν παράνομη και/ή λανθασμένη και/ή αυθαίρετη διαδικασία κατά την εξέταση του θέματος, η οποία αντίκειται στις διατάξεις του Νόμου και η οποία κατέληξε στην Απόφαση.
4. Της Απόφασης προηγήθηκαν παράνομες προπαρασκευαστικές ενέργειες.

5. Άνευ βλάβης των πιο πάνω, οι προσβαλλόμενες πράξεις και/ή αποφάσεις του Διευθυντή της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή της Καθ' ης η Προσφυγή, καθώς και όλες οι προπαρασκευαστικές αυτών πράξεις, είναι αντίθετες και/ή παραβιάζουν, χωρίς περιορισμό, τις διατάξεις του Μέρους VII και του Μέρους VIII του Νόμου.
6. Ειδικότερα, και χωρίς περιορισμό, ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή επέβαλαν στην Προσφεύγουσα το επίδικο διοικητικό πρόστιμο χωρίς να εκδώσουν προς τούτο αιτιολογημένη απόφαση.
7. Ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή, κατά την έκδοση των προσβαλλόμενων αποφάσεων, ερμήνευσαν λανθασμένα και/ή εφάρμοσαν λανθασμένα, χωρίς περιορισμό, τις διατάξεις του Μέρους VII του Νόμου.
8. Ειδικότερα, και χωρίς περιορισμό, ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή, κατά παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης και πεπλανημένα, εφάρμοσαν και/ή εφάρμοσαν λανθασμένα, χωρίς περιορισμό, τις διατάξεις του Μέρους VII και του Μέρους VIII του Νόμου.
9. Περαιτέρω, ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή, κατά παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης και πεπλανημένα, εφάρμοσαν, χωρίς περιορισμό, τις διατάξεις του Μέρους VII και του Μέρους VIII του Νόμου.
10. Περαιτέρω, η προσβαλλόμενη Απόφαση και το συνολικό ποσό που επιβλήθηκε στην Προσφεύγουσα ως διοικητικό πρόστιμο, ήτοι το ποσό των €800.000, είναι αποτέλεσμα πεπλανημένων και λανθασμένων διεργασιών του Διευθυντή της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή της Καθ' ης η Προσφυγή, καθώς είναι υπερβολικό αλλά και δεν έχουν ληφθεί υπόψη όλοι οι παράγοντες οι οποίοι θα έπρεπε να είχαν ληφθεί υπόψη και/ή έχουν ληφθεί υπόψη παράγοντες και/ή στοιχεία τα οποία είναι ανύπαρκτα και ανυπόστατα.
11. Η προσβαλλόμενη Απόφαση καθώς και όλες οι προπαρασκευαστικές αυτής πράξεις είναι αποτέλεσμα λανθασμένης και πάσχουσας διαδικασίας, ανεπαρκούς έρευνας και πλάνης περί τα πράγματα και/ή πλημμελούς άσκησης της διακριτικής τους εξουσίας, καθότι δεν λήφθηκαν υπόψη και/ή δεν λήφθηκαν δεόντως υπόψη τα πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης και οι ισχυρισμοί και θέσεις της Προσφεύγουσας, όπως κοινοποιήθηκαν γραπτώς στον Διευθυντή της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή στην Καθ' ης η Προσφυγή με σωρεία επιστολών της.
12. Ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή ερμήνευσαν λανθασμένα τις επίδικες διατάξεις του Νόμου και εξέδωσαν την Απόφαση υπό πλάνη περί τα πράγματα και το Νόμο, χωρίς να διεξάγουν δέουσα και επαρκή έρευνα.

13. Ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή δεν φαίνεται να έχουν αξιολογήσει ή/και λάβει υπόψη κατά πόσο οι όροι που αποτελούν το αντικείμενο της Απόφασης και οι οποίοι κρίθηκαν ως καταχρηστικοί θα μπορούσαν, μετά από αφαίρεση συγκεκριμένων στοιχείων ή/και παραμέτρων (τους οποίους ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή έκριναν ότι είναι καταχρηστικοί), να διατηρηθούν στη συμφωνία ως μη καταχρηστικοί. Ως αποτέλεσμα, οι όροι αυτοί αδικαιολόγητα κρίθηκαν στο σύνολό τους ως καταχρηστικοί, γεγονός που επιδρά αρνητικά και δυσανάλογα στα συμφέροντα της Προσφεύγουσας, στερεί από αυτήν τα δικαιώματά της σε σχέση με τους όρους αυτούς (ασχέτως εάν μόνο μέρος των όρων αυτών έχει αξιολογηθεί ως καταχρηστικό) και ανατρέπει την όλη φιλοσοφία επί της οποίας η Προσφεύγουσα βασίστηκε για την παραχώρηση στεγαστικών δανείων υπό τους όρους της συμφωνίας που έχει αξιολογηθεί.
14. Η προσβαλλόμενη Απόφαση καθώς και όλες οι προπαρασκευαστικές αυτής πράξεις είναι πρόδηλα παράνομες και αντίθετες με τις γενικές αρχές περί έκδοσης έγκυρης και αξιοκρατικής διοικητικής απόφασης, κατά το Διοικητικό Δίκαιο και τη νομολογία.
15. Η προσβαλλόμενη Απόφαση καθώς και όλες οι προπαρασκευαστικές αυτής πράξεις έχουν εκδοθεί με μεγάλη και αδικαιολόγητη καθυστέρηση, κατά παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης και των άρθρων 10, 50 και 51 του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου (Ν. 158(Ι)/99), με αποτέλεσμα την παραβίαση των νόμιμων δικαιωμάτων της Προσφεύγουσας.
16. Η προσβαλλόμενη Απόφαση καθώς και όλες οι προπαρασκευαστικές αυτής πράξεις είναι αυθαίρετες και λήφθηκαν κατά κατάχρηση και/ή καθ' υπέρβαση εξουσίας.
17. Η προσβαλλόμενη Απόφαση καθώς και όλες οι προπαρασκευαστικές αυτής πράξεις λήφθηκαν χωρίς τη δέουσα έρευνα και στηρίχθηκαν σε λανθασμένα ευρήματα και εσφαλμένες διαπιστώσεις, χωρίς να ληφθούν δεόντως υπόψη τα στοιχεία που υποβλήθηκαν από την Προσφεύγουσα.
18. Η προσβαλλόμενη Απόφαση καθώς και όλες οι προπαρασκευαστικές αυτής πράξεις είναι αντίθετες προς το άρθρο 47 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το άρθρο 6(1) της Ευρωπαϊκής Σύμβασης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, το άρθρο 30(2) του Συντάγματος, τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, το άρθρο 18 του Νόμου και το άρθρο 43 του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου (Ν. 158(Ι)/99), και εκδόθηκαν κατά παράβαση των αρχών φυσικής δικαιοσύνης και της δίκαιης δίκης.
19. Η προσβαλλόμενη Απόφαση καθώς και όλες οι προπαρασκευαστικές αυτής πράξεις εκδόθηκαν κατά παράβαση του άρθρου 51 του περί των Γενικών Αρχών του

Διοικητικού Δικαίου Νόμου (Ν. 158(Ι)/99) και είναι αντίθετες προς τις αρχές της καλής πίστης και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του διοικούμενου προς τη διοίκηση.

20. Η προσβαλλόμενη Απόφαση καθώς και όλες οι προπαρασκευαστικές αυτής πράξεις λήφθηκαν κατά παράβαση του άρθρου 52 του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου (Ν. 158(Ι)/99) και της αρχής της αναλογικότητας. Ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή, κατά την άσκηση της διακριτικής τους εξουσίας, δεν έλαβαν υπόψη και δεν στάθμισαν, ως όφειλαν, όλα τα άμεσα αναμιγμένα στην υπόθεση συμφέροντα, και ειδικότερα τα συμφέροντα της Προσφεύγουσας, ενώ το διοικητικό πρόστιμο που επιβλήθηκε στην Προσφεύγουσα ήταν το επαχθέστερο υπό τις περιστάσεις και μη ανάλογο προς τον επιδιωκόμενο σκοπό.
21. Περαιτέρω, και χωρίς περιορισμό, ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή, κατά την επιβολή του επίδικου διοικητικού προστίμου, δεν έλαβαν υπόψη τη φύση, τη βαρύτητα, τη διάρκεια και την έκταση της κατ' ισχυρισμό παράβασης, ενώ σε καμία περίπτωση δεν αιτιολογήθηκε το ύψος του επιβληθέντος διοικητικού προστίμου.
22. Η προσβαλλόμενη Απόφαση καθώς και όλες οι προπαρασκευαστικές αυτής πράξεις λήφθηκαν κατά παράβαση της διαδικασίας, είναι ανατιολόγητες και/ή πάσχουν από ανεπαρκή αιτιολογία.
23. Οι αποφάσεις του Διευθυντή της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή της Καθ' ης η Προσφυγή είναι προϊόν εσφαλμένης διαδικασίας και προπαρασκευαστικών πράξεων που πάσχουν νομικά.
24. Η προσβαλλόμενη Απόφαση καθώς και όλες οι προπαρασκευαστικές αυτής πράξεις λήφθηκαν χωρίς να ληφθούν υπόψη οι πραγματικές συνθήκες υπό τις οποίες τελεί η Προσφεύγουσα.
25. Ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή έλαβαν υπόψη γεγονότα τα οποία δεν έπρεπε να λάβουν υπόψη και παραγνώρισαν γεγονότα τα οποία θα έπρεπε να είχαν λάβει υπόψη.
26. Ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή, κατά τη διαδικασία λήψης της Απόφασης, παραβίασαν τις πρόνοιες του Νόμου 158(Ι)/99 καθώς και τις πάγιες αρχές του διοικητικού δικαίου και της νομολογίας του Ανωτάτου και του Διοικητικού Δικαστηρίου.
27. Η προσβαλλόμενη Απόφαση καθώς και όλες οι προπαρασκευαστικές αυτής πράξεις λήφθηκαν κατά παράβαση των αρχών της καλής πίστης, της χρηστής διοίκησης, της

ισότητας και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης των πολιτών προς τη διοίκηση. Η διαδικασία που ακολουθήθηκε δεν είναι σύμφωνη με τις αρχές της φυσικής δικαιοσύνης.

Επιπρόσθετα, η Προσφεύγουσα προβαίνει σε περαιτέρω ανάλυση και αιτιολόγηση ορισμένων εκ των προαναφερθέντων Λόγων Ακυρότητας, ως ακολούθως:

(Α) Παράβαση Αρχών Χρηστής Διοίκησης και Διοικητικής Διαδικασίας

Είναι η θέση της Προσφεύγουσας ότι η διαδικασία που ακολούθησε η Καθ' ης η Προσφυγή στο πλαίσιο της αυτεπάγγελτης έρευνας της ήταν παράνομη και λανθασμένη.

Οι όροι οι οποίοι αποτελούν αντικείμενο της Απόφασης είναι είτε ενώπιον του Δικαστηρίου στα πλαίσια αίτησης που καταχώρησε η Καθ' ης η Προσφυγή για προηγούμενη απόφαση της (και αναμένεται η απόφαση του Δικαστηρίου) είτε εξετάστηκαν ήδη από την Καθ' ης η Προσφυγή στα πλαίσια προηγούμενων ερευνών και δεν σχολιάστηκαν από την Καθ' ης η Προσφυγή.

Η απάντηση της Καθ' ης η Προσφυγή επί του πιο πάνω ζητήματος είναι ότι η Καθ' ης η Προσφυγή «δύναται να διαφοροποιήσει θέσεις που είχαν εκφραστεί σε προηγούμενες αποφάσεις της υπό το πρίσμα νομικών εξελίξεων, ιδίως νομολογίας του Δικαστηρίου της ΕΕ (ΔΕΕ)».

Είναι η θέση της Προσφεύγουσας ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν αναφέρει ούτε επεξηγεί ποιες είναι οι νομικές εξελίξεις οι οποίες αναγκάζουν σήμερα την Καθ' ης η Προσφυγή να διαφοροποιήσει προηγούμενες θέσεις της σε σχέση με συγκεκριμένους όρους τους οποίους στο παρελθόν είχε εξετάσει και δεν είχε κρίνει ως καταχρηστικούς.

Δεν διασαφηνίζεται πώς οι αναφορές της Καθ' ης η Προσφυγή σε γενικές αρχές του ελέγχου ρητρών στο πλαίσιο της προστασίας των γενικών συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών οι οποίες προκύπτουν από τη νομολογία («κρίσιμος χρόνος ελέγχου είναι αυτός της σύναψης της σύμβασης» και ότι «τυχόν ατομικές ιδιαιτερότητες των παραπονούμενων δεν λαμβάνονται υπόψιν») αποτελούν νομικές εξελίξεις οι οποίες αιτιολογούν αλλαγή των θέσεων της Καθ' ης η Προσφυγή.

Η θέση της Καθ' ης η Προσφυγή είναι κατά την άποψη της Προσφεύγουσας αντίθετη με τις αρχές της χρηστής διοίκησης, της καλής πίστης και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του διοικούμενου προς τη διοίκηση.

Στην **Παγκύπριος Οδοντιατρικός Σύλλογος κ.α. ν. Επιτροπής Προστασίας του Ανταγωνισμού (2003) 4B Α.Α.Δ. 921** λέχθηκαν τα εξής από το Ανώτατο Δικαστήριο σε σχέση με τις αρχές της καλής πίστωσης, της προστασίας της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του ιδιώτη και της

ασυνεπούς ή αντιφατικής συμπεριφοράς της διοικήσεως με αναφορά στο Δαγτόγλου «Γενικό Διοικητικό Δίκαιο», 3^η έκδοση:

«Από την αρχή της καλής πίστεως προκύπτει ότι (όπως ο ιδιώτης έτσι και) η διοίκηση δεν δικαιούται να εκμεταλλευθεί ή, ακόμη λιγότερο, **να δημιουργήσει καταστάσεις πλάνης, απάτης ή απειλής**» (παρ. 387), «**Η εμπιστοσύνη του ιδιώτη στην καλή πίστη, ελικρίνεια και συνέπεια της διοικήσεως είναι αναγκαία για την λειτουργία κάθε δημοκρατικής πολιτείας**» (παρ. 388), «**Η διοίκηση διέπεται βασικά από την αρχή της συνεπούς συμπεριφοράς. Η ασυνεπής, αντιφατική συμπεριφορά της διοικήσεως (*venire contra factum proprium*) προσβάλλει την δικαιολογημένη εμπιστοσύνη του ιδιώτη απέναντί της και μπορεί να συνεπάγεται την παρανομία της διοικητικής πράξεως.....**» (παρ. 389)

(Β) Έκδοση Πρώρης Απόφασης

Ευσεβάστως υποβάλλουμε ότι η Απόφαση εκδόθηκε πρόωρα. Η Καθ' ης η Προσφυγή ενημέρωσε την Προσφεύγουσα για τα τελικά ευρήματα της και αφού η Προσφεύγουσα πληροφόρησε την Καθ' ης η Προσφυγή ότι θα προβεί σε τροποποίηση των υπό εξέταση όρων, η Καθ' ης η Προσφυγή αντί να επανέλθει σε σχέση με τις προτιθέμενες ενέργειες της Προσφεύγουσας ενημερώνοντας την κατά πόσο αυτές επαρκούν για να «θεραπευτεί» η καταχρηστικότητα των όρων εντούτοις προχώρησε κατευθείαν με την έκδοση της Απόφασης.

(Γ) Καταχρηστικότητα Όρων

Σε σχέση με τους υπό εξέταση όρους η Προσφεύγουσα αναφέρει τα εξής:

Όρος 3, παράγραφοι (ζ) και (η) – Μεταβολές επιτοκίου και αλλαγή μεθοδολογίας υπολογισμού

Ο όρος εξετάστηκε από την Καθ' ης η Προσφυγή στο πλαίσιο της έρευνας που οδήγησε στην Απόφαση με αρ. 2016/17 (ΚΡ) και κρίθηκε ως καταχρηστικός (όρος 3 σε “General Terms”).

Επίσης, ο όρος – με πανομοιότυπη διατύπωση – εξετάστηκε από την Καθ' ης η Προσφυγή στο πλαίσιο της έρευνας που οδήγησε στην Απόφαση με αρ. 2017/5 (ΚΡ) με την οποία κρίθηκε ξανά καταχρηστικός. Η Προσφεύγουσα διαφώνησε με τη θέση της Καθ' ης η Προσφυγή και σε σχέση με ενδεχόμενη καταχρηστικότητα του εν λόγω όρου εκκρεμεί ενώπιον του Επαρχιακού Δικαστηρίου Λευκωσίας η γενική αίτηση αρ. 110/2021.

Επομένως, η Καθ' ης η Προσφυγή έχει ήδη κρίνει τον όρο ως καταχρηστικό και το θέμα βρίσκεται ενώπιον του Δικαστηρίου που είναι και ο τελικός κριτής.

Επαναλαμβάνουμε πιο κάτω τη θέση της Προσφεύγουσας ως προς τη μη καταχρηστικότητα του όρου:

Το Βασικό Επιτόκιο Τράπεζας για στεγαστικά δάνεια υπολογίζεται από την Προσφεύγουσα με συγκεκριμένη μεθοδολογία και αποτελείται από συγκεκριμένες μεταβλητές οι οποίες αναφέρονται και επεξηγούνται στον δανειολήπτη στην Κοινοποίηση. Τόσο η μεθοδολογία όσο και οι μεταβλητές είναι πληροφορίες διαθέσιμες ανά πάσα στιγμή στην επίσημη ιστοσελίδα της Προσφεύγουσας στο διαδίκτυο ή/και στην ιστοσελίδα της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου. Η αλλαγή είτε προς τα πάνω είτε προς τα κάτω των μεταβλητών, δεν είναι κάτι το οποίο η Προσφεύγουσα μπορεί να αποφασίσει ή επηρεάσει κατά το δοκούν αλλά το αποτέλεσμα μετρήσιμων κριτηρίων και παραγόντων που μπορούν να εξακριβωθούν / επιβεβαιωθούν ανά πάσα στιγμή.

Οι μεταβλητές οι οποίες επηρεάζουν το ύψος του Βασικού Επιτοκίου της Τράπεζας για στεγαστικά δάνεια (όπως είναι για παράδειγμα το κόστος χρηματοδότησης από τις χρηματαγορές) μεταβάλλονται αναλόγως των συνθηκών της κυπριακής και παγκόσμιας οικονομίας οι οποίες επηρεάζονται από διάφορα γεγονότα.

Οι παράγραφοι (ζ) και (η) του όρου 3 αποτυπώνουν το γεγονός ότι το Βασικό (κυμαινόμενο) Επιτόκιο του δανείου ενδέχεται να διαφοροποιηθεί σε περίπτωση αλλαγής στις μεταβλητές που καθορίζουν το ύψος του Βασικού Επιτοκίου της Τράπεζας οι οποίες όμως είναι σαφείς, προσβάσιμες και επαληθεύσιμες ή σε περίπτωση διαφοροποίησης της μεθοδολογίας υπολογισμού του Βασικού Επιτοκίου.

Με βάση τους όρους της παραγράφου (ζ), οποιαδήποτε τέτοια διαφοροποίηση του Βασικού Επιτοκίου δεν μπορεί να είναι το αποτέλεσμα μιας αυθαίρετης πράξης της Προσφεύγουσας αλλά επιτρέπεται να διενεργηθεί μόνο:

(α) στο βαθμό και με τον τρόπο που εκάστοτε επιτρέπεται από τον περί Ελευθεροποίησης του Επιτοκίου και Συναφών Θεμάτων Νόμο του 1999 (ως αυτός εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται) (ο «Νόμος Ελευθεροποίησης»), και

(β) στο βαθμό που συντρέχει ένας ή περισσότεροι από τους λόγους που απαριθμούνται στην παράγραφο (η) του ιδίου όρου.

Επομένως η ύπαρξη δέουσας διαφάνειας διασφαλίζεται από το ίδιο το περιεχόμενο της παράγραφο (ζ) καθότι το άρθρο 3 του Νόμου Ελευθεροποίησης ρυθμίζει με κάθε λεπτομέρεια τις υποχρεώσεις της Προσφεύγουσας ως προς τη διαφάνεια,

Παράλληλα, οι λόγοι που καταγράφονται στην παράγραφο (η) του όρου 3 δεν είναι αόριστοι ώστε να προκύπτει θέμα αδιαφάνειας διότι πρόκειται για παράγοντες οι οποίοι έχουν αντίκτυπο στις – συγκεκριμένες – μεταβλητές που αποτελούν το Βασικό Επιτόκιο της Τράπεζας και οι οποίες είναι γνωστές στον καταναλωτή. Οι λόγοι που απαριθμούνται στην παράγραφο (η) λειτουργούν κατά τρόπο περιοριστικό του δικαιώματος της Προσφεύγουσας να μεταβάλλει

το Βασικό Επιτόκιο ή τη μεθοδολογία καθορισμού του με βάση την παράγραφο (ζ) και επομένως η παράγραφος αυτή επενεργεί προς το συμφέρον του καταναλωτή και δεν δικαιολογείται η αξιολόγηση της ως καταχρηστική.

Είναι η θέση της Προσφεύγουσας ότι αφ' ης στιγμής η μεθοδολογία υπολογισμού του Βασικού Επιτοκίου της Τράπεζας και οι μεταβλητές είναι σαφή, συγκεκριμένα και εύκολα προσβάσιμα και επαληθεύσιμα από το δανειολήπτη, δεν προκύπτει θέμα αδιαφάνειας και/ή καταχρηστικότητας των παραγράφων (ζ) και (η) του όρου 3.

Στην υπόθεση δε C-125/18 στην οποία γίνεται αναφορά στην Επιστολή το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (εφεξής «ΔΕΕ») τόνισε την αναγκαιότητα αναφοράς όχι μόνο του πλήρους ορισμού του δείκτη αναφοράς αλλά και των «...σχετικών διατάξεων οι οποίες καθορίζουν το δείκτη αυτόν» και «... την κατά το παρελθόν εξέλιξή του...» στις περιπτώσεις δείκτη αναφοράς του οποίου ο μαθηματικός τύπος υπολογισμού είναι πολύπλοκος και ελάχιστα διαφανής για τον μέσο καταναλωτή. Επομένως δεν είναι σε όλες τις περιπτώσεις δεικτών αναφοράς που προκύπτει η προαναφερόμενη αναγκαιότητα.

Θέση της Προσφεύγουσας είναι ότι ο δανειολήπτης είναι ενήμερος και γνωρίζει τον μαθηματικό τύπο/φόρμουλα με τον οποίο υπολογίζεται το Βασικό Επιτόκιο της Τράπεζας για τα στεγαστικά δάνεια (ο οποίος εν πάση περιπτώσει δεν καθορίζεται από νομοθετικές διατάξεις ώστε να γίνεται αναφορά σε αυτές) και δεν προκύπτει ζήτημα αδιαφάνειας.

Σε περίπτωση που προκύψει αναγκαιότητα αλλαγής της μεθοδολογίας η Προσφεύγουσα ενημερώνει εκ των προτέρων γραπτώς τους δανειολήπτες με πλήρη περιγραφή της αναθεώρησης, παραθέτοντας παραδείγματα και σύγκριση της υφιστάμενης με τη νέα μεθοδολογία.

Η προσφεύγουσα αναφέρει επίσης ότι ο υπό κρίση όρος έχει εξεταστεί σε μεγάλο αριθμό υποθέσεων ενώπιον των Κυπριακών Δικαστηρίων για θέματα καταχρηστικότητας και έχει κριθεί από τα Δικαστήρια ως μη καταχρηστικός.

Τέλος, η Προσφεύγουσα είναι της άποψης ότι στην περίπτωση που ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή Καθ' ης η Προσφυγή αξιολόγησαν ως καταχρηστικά μόνο συγκεκριμένα στοιχεία ή/και παραμέτρους των παραγράφων (ζ) και (η), όφειλαν να περιορίσουν την αξιολόγηση τους περί καταχρηστικότητας των παραγράφων αυτών μόνο στο βαθμό και στην έκταση που αφορούν τα εν λόγω συγκεκριμένα στοιχεία και παραμέτρους. Δεν θα έπρεπε δηλαδή να αξιολογήσουν τις παραγράφους (ζ) και (η) στο σύνολό τους ως καταχρηστικές λόγω της ύπαρξης και μόνο των στοιχείων και παραμέτρων αυτών αλλά θα έπρεπε να εξετάσουν τη δυνατότητα διατήρησης του μέρους των όρων αυτών που δεν εμπεριέχουν καταχρηστικότητα.

Στην εξέτασή τους αυτή θα έπρεπε να είχε ληφθεί υπόψη η σημασία των όρων αυτών για την Προσφεύγουσα και τον αντίκτυπο που θα έχει στην Προσφεύγουσα και στο χρηματοπιστωτικό σύστημα γενικότερα ή στέρηση από την Προσφεύγουσα της δυνατότητας να ασκεί τα δικαιώματά αυτά (ήτοι τα δικαιώματά της βάσει του μέρους των παραγράφων αυτών που δεν εμπεριέχουν καταχρηστικότητα).

Καταληκτικά, η Προσφεύγουσα σημειώνει ότι η προσφορά στον δανειολήπτη δυνατότητας εξασφάλισης δανείου με κυμαινόμενο επιτόκιο, εμπεριέχει πολλά θετικά στοιχεία για τον δανειολήπτη καθότι μέσω του κυμαινόμενου επιτοκίου, το ύψος επιτοκίου που ο δανειολήπτης θα κληθεί να καταβάλει συναρτάται με παράγοντες της οικονομίας που ενδεχόμενα συναρτώνται με την οικονομική ικανότητα του δανειολήπτη να αντεπεξέρχεται στις δανειακές του υποχρεώσεις.

Βασικός παράγοντας για να μπορεί η Προσφεύγουσα να παρέχει τη δυνατότητα δανειοδότησης με κυμαινόμενο επιτόκιο σε χαμηλά επίπεδα, είναι η παροχή δυνατότητας στην Προσφεύγουσα, εκεί που οι συνθήκες το απαιτούν, να μεταβάλλει τη μεθοδολογία υπολογισμού του Βασικού Επιτοκίου ώστε να περιορίζεται το ρίσκο που αναλαμβάνει μέσω της παροχής τέτοιου τύπου χρηματοδότησης.

Σε περίπτωση που αποστερηθεί από την Προσφεύγουσα η δυνατότητα περιορισμού του ρίσκου της αυτού (μέσω της δυνατότητας αλλαγής στη μεθοδολογία καθορισμού του Βασικού Επιτοκίου εκεί και όπου αυτό επιβάλλεται από τις συνθήκες της αγοράς), τότε κάτι τέτοιο επενεργεί ενάντια των συμφερόντων του δανειολήπτη καθότι θα καταστεί αναπόφευκτος ο συνυπολογισμός του αυξημένου ρίσκου της Προσφεύγουσας στο επιτόκιο και στους λοιπούς όρους της συμφωνίας δανείου.

Όρος 10, παράγραφος (α) – Γενικό Δικαίωμα Επίσχεσης

Ο όρος εξετάστηκε από την Καθ' ης η Προσφυγή στο πλαίσιο της έρευνας που οδήγησε στην Απόφαση με αρ. 2016/17 (ΚΡ) και δεν κρίθηκε καταχρηστικός (όρος 8 σε "General Terms").

Επομένως, η Καθ' ης η Προσφυγή κατά παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης εξέτασε εκ νέου τον όρο εφόσον είχε καταλήξει ότι δεν είναι καταχρηστικός.

Η Προσφεύγουσα διαφωνεί με τη θέση της Καθ' ης η Προσφυγή για ενδεχόμενη καταχρηστικότητα της παραγράφου (α) του όρου 10. Η παράγραφος (α) του όρου 10 αποτυπώνει το τραπεζικό δικαίωμα επίσχεσης (banker's lien) σε σχέση με περιουσιακά στοιχεία του πελάτη, το οποίο αποτελεί αναγνωρισμένο τραπεζικό δικαίωμα.

Η Καθ' ης η Προσφυγή επισημαίνει ότι η παράγραφος (α) του όρου 10 δεν περιλαμβάνει οποιουσδήποτε περιορισμούς στο δικαίωμα επίσχεσης όπως π.χ. τη μη συμπερίληψη περιουσιακών στοιχείων που έχουν παραδοθεί στην Προσφεύγουσα μόνο για φύλαξη.

Επί τούτου, η Προσφεύγουσα σημειώνει ότι η συμπερίληψη περιορισμών στον όρο είναι αδύνατη διότι παρόλο που ο γενικός κανόνας, τον οποίο η Καθ' ης η Προσφυγή επικαλείται, είναι ότι η παράδοση περιουσιακών στοιχείων στην Προσφεύγουσα για σκοπούς φύλαξης δεν συνάδει με το τραπεζικό δικαίωμα επίσχεσης και ως εκ τούτου τέτοια περιουσιακά στοιχεία εξαιρούνται του δικαιώματος, εντούτοις, ο γενικός κανόνας δεν εφαρμόζεται σε όλες τις περιπτώσεις και το κατά πόσο το δικαίωμα επίσχεσης δύναται να ασκηθεί από την Προσφεύγουσα είναι θέμα γεγονότων.

Η Προσφεύγουσα παραπέμπει σχετικά στο **Paget's Law of Banking** (14th Edition) στην παρ. 14.11:

«The deposit of securities for safe custody is normally inconsistent with a right of lien. [...] However, safe custody does not always exclude lien. The issue ultimately turns on the intentions of the parties».

Επίσης στο **Ellinger's Modern Banking Law** (4th Edition), Κεφ. 20, Μέρος 2, σελ. 805:

«The lien does not attach to securities remitted to the bank for safe custody. In such a case the securities are retained by the bank as bailee, and not in the ordinary course of its banking business. Occasionally, it is not easy to determine in what capacity the bank has received some instruments».

Είναι η θέση της Προσφεύγουσας ότι παρόλο που η εξαίρεση δεν αναφέρεται ρητά στην παράγραφο (α) του όρου 10 εντούτοις αυτή εξυπακούεται και η Προσφεύγουσα ασκεί δικαίωμα επίσχεσης μόνο σε σχέση με περιουσιακά στοιχεία τα οποία η Προσφεύγουσα κρατεί «*in the ordinary course of banking business*», νοουμένου βεβαίως ότι τα γεγονότα κάποιας περίπτωσης δεν συνηγορούν για το αντίθετο όπως εξηγούμε ανωτέρω.

Αποτελεί επίσης θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι είναι αβέβαιος ο ακριβής χρόνος αποδέσμευσης ή εκποίησης των περιουσιακών στοιχείων, θέση με την οποία η Προσφεύγουσα δεν συμφωνεί διότι στο 2^ο μέρος της παραγράφου (α) του όρου 10 αναφέρεται ρητά τότε η Προσφεύγουσα δύναται να ασκήσει το δικαίωμα επίσχεσης και συγκεκριμένα:

- σε περίπτωση που το δάνειο παρουσιάσει καθυστερήσεις,
- εάν ο δανειολήπτης έχει οφειλές προς την Προσφεύγουσα οι οποίες έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες,
- εάν έχει προκύψει παράβαση της συμφωνίας δανείου από το δανειολήπτη,

- μετά τον τερματισμό της συμφωνίας δανείου,
- όταν η Προσφεύγουσα απαιτήσει από το δανειολήπτη την άμεση εξόφληση του συνολικού οφειλόμενου υπολοίπου του δανείου (συμπεριλαμβανομένων τόκων, εξόδων κλπ.).

Οι πιο πάνω περιπτώσεις οι οποίες καθορίζονται στο 2^ο μέρος της παραγράφου (α) του όρου 10 αποτυπώνουν γεγονότα τα οποία είναι εις γνώση του δανειολήπτη ακόμα και αν δεν λάβει ενημέρωση από την Προσφεύγουσα (παρόλο που γίνεται ενημέρωση από την Προσφεύγουσα). Ένας συνετός δανειολήπτης π.χ. γνωρίζει εάν δεν έχει καταβάλει τη δόση του δανείου του και αυτό παρουσιάζει καθυστερήσεις.

Εν πάση όμως περιπτώσει, λόγω του ότι η Προσφεύγουσα αποστέλλει σχετικές ενημερώσεις για όλες τις περιπτώσεις που καθορίζονται στο 2^ο μέρος της παραγράφου (α) του όρου 10 ο δανειολήπτης γνωρίζει ότι υπάρχει ενδεχόμενο άσκησης δικαιώματος επίσχεσης από την Προσφεύγουσα – η ίδια η συμπερίληψη του όρου για το δικαίωμα της Προσφεύγουσας στη συμφωνία δανείου αποτελεί ειδοποίηση (notice) προς το δανειολήπτη διότι από τη στιγμή που δεν καταργείται ρητά με συμφωνία των μερών το τραπεζικό δικαίωμα επίσχεσης υπάρχει.

Επομένως δεν προκύπτει ενδεχόμενο αιφνιδιασμού του. Αποστολή ειδοποίησης στον πελάτη για την πρόθεση της Προσφεύγουσας να προχωρήσει σε επίσχεση θα ισοδυναμούσε με εμβολισμό και εξουδετέρωση του δικαιώματος από την ίδια την Προσφεύγουσα.

Η Προσφεύγουσα επίσης δεν συμμερίζεται την άποψη της Καθ' ης η Προσφυγή ότι το 2^ο μέρος της παραγράφου (α) του όρου 10 αντιφάσκει με το 1^ο μέρος με αποτέλεσμα να προκαλείται σύγχυση στον καταναλωτή.

Η Προσφεύγουσα διευκρινίζει ότι το 1^ο μέρος («Καθ' όλη τη διάρκεια των δοσοληψιών του Πελάτη με την Τράπεζα και μέχρις ότου διευθετηθούν πλήρως και τελικώς όλες οι υποχρεώσεις του Πελάτη προς την Τράπεζα, η Τράπεζα θα έχει [...]») καθορίζει και αποτυπώνει την έκταση του δικαιώματος επίσχεσης της Προσφεύγουσας, ότι δηλαδή το τραπεζικό δικαίωμα ισχύει «until an indebtedness of the customer is paid or discharged» (**Pageet's Law of Banking** (14th Edition), παρ. 14.2).

Από την άλλη, το 2^ο μέρος καθορίζει το πότε η Προσφεύγουσα μπορεί να προβεί σε άσκηση του δικαιώματός της. Επομένως καμία αντίφαση δεν θεωρεί ότι προκύπτει μεταξύ του 1^{ου} και του 2^{ου} μέρους της παραγράφου (α) του όρου 10.

Περαιτέρω, η προσφεύγουσα θεωρεί ότι ο όρος είναι διατυπωμένος σε γλώσσα απλή και κατανοητή στον μέσο καταναλωτή ο οποίος είναι ευλόγως προσεχτικός και ενημερωμένος και άρα είναι σε θέση μετά από ανάγνωση της παραγράφου (α) να αντιληφθεί το περιεχόμενο της. Σε περίπτωση δε που ο δανειολήπτης δεν αντιληφθεί το περιεχόμενο του όρου υπάρχει

η ευχέρεια να ζητήσει εξηγήσεις από την Προσφεύγουσα ή να αποταθεί σε δικηγόρο για νομική καθοδήγηση.

Όρος 10, παράγραφος (β) – Συνένωση Λογαριασμών και Συμψηφισμός

Ο όρος εξετάστηκε από την Καθ' ης η Προσφυγή στο πλαίσιο της έρευνας που οδήγησε στην Απόφαση με αρ. 2016/17 (ΚΡ) και δεν κρίθηκε καταχρηστικός (όρος 10 σε "General Terms").

Επομένως, η Καθ' ης η Προσφυγή, κατά παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης, εξέτασε εκ νέου τον όρο εφόσον είχε καταλήξει ότι δεν είναι καταχρηστικός.

Η θέση της Προσφεύγουσας ως προς τη μη καταχρηστικότητα του όρου είναι η εξής:

Η παράγραφος (β) του όρου 10 αποτυπώνει τραπεζικό δικαίωμα συνένωσης και συμψηφισμού λογαριασμών το οποίο είναι αναγνωρισμένο από τα Κυπριακά Δικαστήρια.

Παραδείγματος χάριν, στην υπόθεση **Νικόλαος Αντωνίου v. The Cyprus Popular Bank Ltd (1994) 1 A.A.Δ. 720** το Ανώτατο Δικαστήριο υιοθέτησε τα πιο κάτω τα οποία είχαν αναφερθεί από τον Lord Denning MR στην **Halesowen v. Westminster Bank Ltd [1972] AC 785:**

*«...the question in this case is: suppose a customer has one account in credit and another in debit. Has the banker a right to combine the two accounts so that he can set-off the debit against the credit, and be liable only for the balance? **The answer to this question is: Yes, the banker has a right to combine the two accounts whenever he pleases, and to set-off one against the other, unless he has made some agreement, express or implied, to keep them separate.** »*

Το τραπεζικό δικαίωμα συνένωσης και συμψηφισμού ισχύει και στις περιπτώσεις συνένωσης λογαριασμού δανείου με τρεχούμενο λογαριασμό νοουμένου ότι ο πελάτης είναι εξ' αρχής ενήμερος ότι η Προσφεύγουσα διατηρεί το δικαίωμα αυτό.

Η αρχή εξηγήθηκε από τον Lord Cross στην **Halesowen:**

*«If a banker permits his customer to have two accounts, one – sometimes called a "loan account" – which records the indebtedness of the customer to the bank in respect of advances made to him and the other a current account which the customer keeps in credit and uses for the purpose of his trade or business or ordinary expenditure, then, **unless the bank makes it clear to the customer that it is retaining the right at any moment to apply the credit balance on the current account in reduction of the debt on the loan account,** it will be an implied term of the arrangement that the bank will not, so long as it lasts, consolidate the two accounts. As Scrutton LJ pointed out in *Bradford Old Bank Ltd v. Sutcliffe* [1918] 2 KB 833, 847,*

unless such a term is implied no customer could feel any security in drawing a cheque on his current account if he had a loan account greater than the credit balance on his current account».

Αυτή ακριβώς η ανάγκη εκ των προτέρων ενημέρωσης του πελάτη είναι που διασφαλίζεται με την παράγραφο (β) του όρου 10.

Είναι επομένως η θέση της Προσφεύγουσας ότι δεν προκύπτει οποιοδήποτε θέμα αιφνιδιασμού του δανειολήπτη.

Αποστολή ειδοποίησης στον πελάτη αμέσως πριν την πρόθεση της Προσφεύγουσας να προχωρήσει σε συνένωση και συμψηφισμό θα ισοδυναμούσε με εμβολισμό και εξουδετέρωση του δικαιώματός από την ίδια την Προσφεύγουσα.

Όσον αφορά τους κοινούς λογαριασμούς, σύμφωνα με το κοινοδίκαιο, η συνένωση δύναται να επιτρέπεται σε περιπτώσεις που υπάρχουν στοιχεία ότι ο δικαιούχος του κοινού λογαριασμού είναι ο πρωτοφειλέτης (**Re Willis, Percival & Co, ex p Morier (1879) 12 Ch D 491**).

Η παράγραφος (β) του όρου 10 αποτυπώνει τον γενικό κανόνα διότι η κάθε περίπτωση εξαρτάται από τα δικά της δεδομένα και επομένως θα ήταν αδύνατο η διατύπωση του όρου να ήταν τέτοια ώστε να καλύπτει και να εξαιρεί όλες τις περιπτώσεις που το δικαίωμα δεν θα μπορούσε να ασκηθεί.

Για το σκοπό αυτό η Προσφεύγουσα ουδέποτε εφαρμόζει αυτόματο μηχανογραφημένο συμψηφισμό και υπάρχει διαδικασία αξιολόγησης (συμπεριλαμβανομένης λήψης νομικής γνώματευσης) ώστε να αποφεύγεται ο συμψηφισμός με πιστωτικό υπόλοιπο κοινού λογαριασμού σε περιπτώσεις που τα γεγονότα είναι τέτοια που δεν τον επιτρέπουν.

Ακριβώς διότι το κατά πόσο η άσκηση του δικαιώματος επιτρέπεται είναι θέμα γεγονότων της κάθε περίπτωσης, είναι αδύνατο να εξαιρούνται από τον όρο που προβλέπει για το γενικό δικαίωμα της Προσφεύγουσας κάποιες κατηγορίες λογαριασμών ως γενικός κανόνας (διότι τα γεγονότα μπορεί να ανατρέπουν το γενικό κανόνα).

Ακόμα και στις περιπτώσεις που ο οφειλέτης είναι κάτοχος του λογαριασμού υπό άλλη ιδιότητα (π.χ. ως trustee) ως αναφέρει η Καθ' ης η Προσφυγή – στις περιπτώσεις αυτές η Προσφεύγουσα εννοείται δεν προβαίνει σε συμψηφισμό παρόλο που η εξαίρεση δεν αναφέρεται ρητά στον όρο – απαραίτητη προϋπόθεση είναι η Προσφεύγουσα να έχει γνώση περί τούτου (**Union Bank of Australia v. Murray-Aynsley [1898] AC 693**) αλλά και πάλι τα γεγονότα μπορεί να δικαιολογούν άσκηση του δικαιώματος.

Στο **Ellinger's Modern Banking Law** (4th Edition), Κεφ. 7, Μέρος 3(iii), σελ. 241 αναφέρεται:

«Where a bank knows that an account is the subject of a trust, it cannot exercise a right of set-off against a balance standing to its credit to satisfy personal debts of the trustee. However, the bank may be able to exercise a right of set-off between a personal account and a 'nominee' account where there is clear and undisputed evidence that the customer entitled to the funds in both accounts was one and the same person: see Uttamchandani v. Central Bank of India (1989) 133 Sol. Jo. 262 (CA); Bhogal v. Punjab National Bank [1988] 2 All ER 296 (CA)».

Επιπροσθέτως η Προσφεύγουσα αναφέρει τα εξής όσον αφορά το ζήτημα αιφνιδιασμού:

- (i) Η παράγραφος (β) του όρου 10 περιορίζει την άσκηση του δικαιώματος συνένωσης και συμψηφισμού μόνο σε περιπτώσεις ύπαρξης καθυστερήσεων, και/ή παράβασης η οποία δεν έχει επανορθωθεί, και/ή μετά τον τερματισμό της σύμβασης, και/ή μετά την απαίτηση εξόφλησης του συνολικού οφειλόμενου υπολοίπου. Επομένως το ενωρίτερο που ο όρος επιτρέπει άσκηση του δικαιώματος είναι στο στάδιο πρώτων καθυστερήσεων για τις οποίες ο πελάτης λαμβάνει άμεσα ενημέρωση γραπτώς. Εναπόκειται στον δανειολήπτη να επικοινωνήσει με την Προσφεύγουσα για να εξευρεθεί λύση ρύθμισης ή αναδιάρθρωσης των υποχρεώσεων του ώστε να είναι σε θέση να τις εξυπηρετεί (εάν για παράδειγμα πρόκειται για πρόσωπο το οποίο βρίσκεται σε προσωρινή οικονομική δυσχέρεια).
- (ii) Εάν μετά τις πρώτες καθυστερήσεις και επιστολές ο δανειολήπτης δεν καλύψει το οφειλόμενο ποσό ή δεν επικοινωνήσει με την Προσφεύγουσα ώστε να συμφωνηθεί ρύθμιση/αναδιάρθρωση και οι καθυστερήσεις συνεχίζουν να παρουσιάζονται η Προσφεύγουσα αποστέλλει επιπρόσθετες επιστολές προειδοποίησης.
- (iii) Ακόμα και στις περιπτώσεις που υπάρχει γεγονός παράβασης, η Προσφεύγουσα προτού προβεί σε τερματισμό τρεχούμενου λογαριασμού αποστέλλει στον πελάτη σχετική γραπτή ενημέρωση 2 μηνών προηγουμένως.
- (iv) Η Προσφεύγουσα προβαίνει σε συμψηφισμό με κοινό λογαριασμό σε ελάχιστες περιπτώσεις και μόνο αφότου: (α) ληφθεί υπόψη η ιδιότητα του άλλου κατόχου και πώς σχετίζεται με τις υποχρεώσεις και (β) ληφθεί νομική γνώμη.

Όρος 11, παράγραφος (στ)(iv) – Ειδοποίηση Τράπεζας προς Καταναλωτή

Θέση της Προσφεύγουσας είναι ότι τα δύο υπό κρίση σημεία της της παραγράφου (στ)(iv) του όρου 11 δεν είναι καταχρηστικά:

Αναφορικά με το 2^ο σημείο της παραγράφου (στ)(iv) του όρου 11 η Προσφεύγουσα σημειώνει ότι, όπως έχει νομολογηθεί (**Πιττάκα ν. Γ&Β Χατζηδημοσθένους Λτδ (2004) 1Γ Α.Α.Δ. 1895**) επιστολή η οποία ταχυδρομείται και δεν επιστρέφεται ως μη παραληφθείσα συνιστά εκ πρώτης όψεως απόδειξη ότι παρελήφθη από το πρόσωπο στο οποίο στάληκε (στην υπό κρίση περίπτωση ο πρωτοφειλέτης ή πρωτοφειλέτες).

Η προαναφερόμενη νομολογιακή αρχή δεν έχει σημασία στη σχέση πιστωτή-πρωτοφειλέτη διότι η αποστολή επιστολής απαίτησης δεν αποτελεί προϋπόθεση για το δικαίωμα του πιστωτή για ανάκτηση του χρέους (**Lombard Natwest Ltd ν. Παναγιώτη Λαζαρίδη (1999) 1B Α.Α.Δ. 1465**).

Επίσης, η οφειλή υπάρχει ανεξαρτήτως της λήψης ή όχι ειδοποίησης περί τούτου.

Η αναφορά στο 2^ο σημείο της παραγράφου (στ)(iv) του όρου 11 ότι για σκοπούς της σύμβασης η ειδοποίηση θα θεωρείται ότι έχει παραδοθεί ακόμα και αν τελικά επιστραφεί ως αζήτητη έχει βάση το ότι η λήψη ειδοποίησης δεν είναι απαραίτητη για να μπορεί ο πιστωτής να ανακτήσει την οφειλή.

Τα πιο πάνω ισχύουν και αναφορικά με το 5^ο σημείο της παραγράφου (στ)(iv) του όρου 11. Αφ' ης στιγμής η αποστολή ειδοποίησης δεν αποτελεί προϋπόθεση για ανάκτηση της οφειλής από τον πιστωτή (σε περίπτωση πάντοτε σχέσης πιστωτή-πρωτοφειλέτη) η παραλαβή της ειδοποίησης δεν είναι απαραίτητη και αυτό είναι που αποτυπώνεται με την αναφορά αυτή στον εν λόγω όρο.

Επί των δύο αυτών σημείων της παραγράφου (στ)(iv) του όρου 11 η Προσφεύγουσα αναφέρει επίσης ότι:

- (i) οι ενημερώσεις προς τους δανειολήπτες γίνονται και με ηλεκτρονικά μέσα,
- (ii) η Προσφεύγουσα ανά τακτά χρονικά διαστήματα προβαίνει σε επικαιροποίηση των στοιχείων των πελατών ώστε στα αρχεία της Προσφεύγουσας να υπάρχουν τα ορθά στοιχεία επικοινωνίας,
- (iii) το εάν η ειδοποίηση θα παραδοθεί ή θα επιστραφεί ως αζήτητη είναι ζήτημα αποκλειστικά στον έλεγχο του δανειολήπτη ο οποίος έχει υποχρέωση να ενημερώνει την Προσφεύγουσα σε περίπτωση αλλαγής στα στοιχεία επικοινωνίας του,

Σε σχέση με ενημερώσεις για ύπαρξη καθυστερήσεων, αθέτηση υποχρεώσεων κλπ. (που ενδέχεται να επιφέρουν και τις πιο σοβαρές συνέπειες στον δανειολήπτη-καταναλωτή) η Προσφεύγουσα αναφέρει ότι αυτά είναι θέματα τα οποία ο δανειολήπτης-καταναλωτής γνωρίζει ήδη διότι ο ίδιος δεν έχει προβεί στις πληρωμές που θα έπρεπε να είχε προβεί ή δεν

συμμορφώθηκε με τις υποχρεώσεις του δανείου του. Δεν πρόκειται δηλαδή για ζητήματα για τα οποία εάν δεν λάβει ενημέρωση από την Προσφεύγουσα δεν θα περιέλθουν εις γνώση του.

Οι υποχρεώσεις του δανειολήπτη (συμπεριλαμβανομένης και της υποχρέωσης αποπληρωμής) καθορίζονται στην Συμφωνία Δανείου και ο δανειολήπτης τις γνωρίζει εξ' αρχής.

Κοινοποίηση, σελ. 3, τελευταίο σημείο κάτω υπό «όροι και προϋποθέσεις προϊόντος»

Σύμφωνα με την Προσφεύγουσα, η εν λόγω επισήμανση στην Κοινοποίηση γίνεται ώστε ο δανειολήπτης να γνωρίζει ότι ενδεχόμενα να χρεωθεί με έξοδα εκτίμησης του ακινήτου που αποτελεί εξασφάλιση του δανείου πέραν των αρχικών (τα οποία καθορίζονται στη σελ. 4 της Κοινοποίησης).

Στην επισήμανση καθορίζεται και ο λόγος για τον οποίο ενδεχόμενα να χρεωθούν έξοδα εκτίμησης, δηλαδή όταν επανεκτίμηση του ακινήτου μπορεί να επιβάλλεται να γίνει για ορθή παρακολούθηση της αξίας της εξασφάλισης.

Είναι η θέση της Προσφεύγουσας ότι η πληροφόρηση αυτή είναι αρκετή για τον δανειολήπτη και δεν προκύπτει θέμα αδιαφάνειας στην ενημέρωση διότι ο δανειολήπτης ενημερώνεται εκ των προτέρων (δηλαδή από το στάδιο της Κοινοποίησης):

- (i) για το ενδεχόμενο χρέωσης εξόδων επανεκτίμησης και άρα γνωρίζει το είδος του εξόδου,
- (ii) πότε μπορεί να προκύψει το έξοδο και τον λόγο που μπορεί να προκύψει, δηλαδή όταν επιβάλλεται στα πλαίσια της παρακολούθησης της αξίας της εξασφάλισης στην οποία τα πιστωτικά ιδρύματα έχουν υποχρέωση να προβαίνουν,
- (iii) η συχνότητα της επανεκτίμησης δεν μπορεί να καθοριστεί εκ των προτέρων διότι η επανεκτίμηση δεν προκύπτει σε τακτά χρονικά διαστήματα (αυτό που επιβάλλεται σε τακτά χρονικά διαστήματα από την εποπτική αρχή είναι η παρακολούθηση της εξασφάλισης αλλά όχι η επανεκτίμηση διότι η αναγκαιότητα επανεκτίμησης δεν προκύπτει πάντοτε),
- (iv) η αναγκαιότητα επανεκτίμησης μπορεί να προκύψει από τους δείκτες που χρησιμοποιεί η Προσφεύγουσα για την παρακολούθηση της εξασφάλισης οι οποίοι βασίζονται, μεταξύ άλλων, σε πληροφορίες που κατέχει η Προσφεύγουσα για την κατάσταση της αγοράς ακινήτων και στις οποίες δεν είναι δυνατό να γίνεται παραπομπή,

- (v) το ύψος της χρέωσης του εκτιμητή δεν είναι δυνατό να μπορεί να προβλεφθεί εκ των προτέρων από το στάδιο της συνομολόγησης του δανείου.

Όσον αφορά το σχόλιο της Καθ' ης η Προσφυγή ότι σε περίπτωση που είναι αναγκαία η επανεκτίμηση το κόστος της επανεκτίμησης δεν θα πρέπει να το επωμίζεται ο καταναλωτής αλλά η Προσφεύγουσα, είναι η θέση της Προσφεύγουσας ότι αυτό αφορά πρακτική και όχι την ρήτρα αυτή καθ' αυτή.

Από τη στιγμή που ο δανειολήπτης ενημερώνεται ότι θα επωμιστεί τη χρέωση πριν προβεί στη συνομολόγηση της σύμβασης δεν υπάρχει στοιχείο αιφνιδιασμού. Σύμφωνα με το Παράρτημα VII, παράγραφος (η) της Οδηγίας της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου για Διαδικασίες Χορήγησης Νέων και Αναθεώρησης Υφιστάμενων Πιστωτικών Διευκολύνσεων, η χρέωση στον καταναλωτή επιτρέπεται εάν έχει συμφωνηθεί.

Συγκεκριμένα, η παράγραφος (η) αναφέρει ότι *«Οποιαδήποτε έξοδα για εκτιμήσεις που διενεργούνται για σκοπούς κεφαλαιακών απαιτήσεων ή κατά τη διαδικασία αναθεώρησης των πιστωτικών διευκολύνσεων, τα επωμίζεται ο πιστωτικό ίδρυμα εκτός εάν καθορίζεται διαφορετικά στη δανειακή σύμβαση» (υπογράμμιση δική μας).*

Επομένως, η αναφορά στον εν λόγω όρο έχει προστεθεί ώστε ο καταναλωτής να γνωρίζει ότι σε περίπτωση επανεκτίμησης ενδεχόμενα να υπάρξει χρέωση ανεξαρτήτως αν το δάνειο είναι εξυπηρετούμενο.

Δ. ΑΚΡΟΑΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Στις 16/1/2026 πραγματοποιήθηκε ακροαματική διαδικασία ενώπιον του Υπουργού, κατόπιν αιτήματος της Προσφεύγουσας, στο πλαίσιο εξέτασης της παρούσας Ιεραρχικής Προσφυγής.

Κατά την ακρόαση, η Προσφεύγουσα επανέλαβε κατ' ουσίαν το περιεχόμενο της Ιεραρχικής της Προσφυγής και ανέπτυξε προφορικά τις θέσεις της, επισημαίνοντας κατ' αρχάς ότι πρόθεσή της είναι να λάβει σοβαρά υπόψη τα ευρήματα του Διευθυντή της Καθ' ης η Προσφυγή στην Απόφαση 2025-15 (ΚΡ) και να συμμορφωθεί προς αυτά.

Η Προσφεύγουσα διευκρίνισε ότι ο λόγος της ακρόασης ενώπιον του Υπουργού επικεντρώνεται στα ευρήματα της Καθ' ης η Προσφυγή που αφορούν συγκεκριμένες πρόνοιες της σύμβασης που αξιολογήθηκε, και ειδικότερα στους όρους 3(ζ) και 3(η), οι οποίοι κρίθηκαν από την Καθ' ης η Προσφυγή στην ολότητά τους ως καταχρηστικοί.

Συναφώς, η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι οι εν λόγω όροι είναι ιδιαίτερης σημασίας, καθότι σε αυτούς προβλέπεται η δυνατότητα μεταβολής του επιτοκίου καθώς και της μεθοδολογίας υπολογισμού του, επισημαίνοντας ότι η αυξομείωση του επιτοκίου αποτελεί βασικό στοιχείο λειτουργίας των δανειακών συμβάσεων κυμαινόμενου επιτοκίου. Υποστήριξε περαιτέρω ότι

η πλήρης απάλειψη των όρων αυτών ενδέχεται να επιφέρει δυσμενείς συνέπειες και για τους ίδιους τους καταναλωτές, καθώς και να επηρεάσει τη χρηματοοικονομική σταθερότητα, την οποία η μεθοδολογία υπολογισμού του επιτοκίου αποσκοπεί να διασφαλίσει.

Υπό το πρίσμα αυτό, η Προσφεύγουσα ανέφερε ότι κατανοεί τους λόγους στους οποίους στηρίχθηκε η Καθ' ης η Προσφυγή, πλην όμως θεωρεί ότι οι επίμαχοι όροι θα έπρεπε, κατά την άποψή της, να κριθούν μερικώς καταχρηστικοί, ώστε να διατηρηθούν τα στοιχεία εκείνα που είναι αναγκαία για τη λειτουργία της σύμβασης και τη διαφύλαξη των εν ισχύ συμβατικών σχέσεων, ιδίως όσον αφορά τις υφιστάμενες συμβάσεις.

Ειδικότερα, η Προσφεύγουσα τόνισε ότι βρίσκεται σε ισχύ ιδιαίτερα μεγάλος αριθμός υφιστάμενων συμβάσεων, οι οποίες δεν είναι πρακτικά εφικτό να αναπροσαρμοστούν άμεσα κατά τρόπο που να συνάδουν πλήρως με την Απόφαση της Καθ' ης η Προσφυγή, και για τον λόγο αυτό υποστήριξε ότι συγκεκριμένα μέρη των όρων 3(ζ) και 3(η) θα έπρεπε να διατηρηθούν και να μην χαρακτηριστούν ως καταχρηστικά.

Για σκοπούς διευκόλυνσης της κρίσης του Υπουργού, η Προσφεύγουσα παρέδωσε μονοσέλιδο έγγραφο, στο οποίο παρατίθενται οι υφιστάμενοι όροι που κρίθηκαν καταχρηστικοί από την Καθ' ης η Προσφυγή, με απάλειφα τα μέρη εκείνα που, κατά την άποψή της, δεν θα έπρεπε να χαρακτηριστούν ως καταχρηστικά, ώστε να καταστεί δυνατή η συνέχιση της λειτουργίας των υφιστάμενων συμβάσεων.

Αναφορικά με τη δυνατότητα μερικής κρίσης καταχρηστικότητας ενός όρου, η Προσφεύγουσα επικαλέστηκε την απόφαση του ΔΕΕ C-321/22, στην οποία, κατά τους ισχυρισμούς της, αναγνωρίζεται σχετική ευχέρεια, και παρέδωσε αντίγραφο της εν λόγω απόφασης στον Υπουργό.

Τέλος, η Προσφεύγουσα υπογράμμισε ότι σκοπός της δεν είναι η αυθαίρετη μεταβολή του επιτοκίου, αλλά η διασφάλιση της δυνατότητας διαφοροποίησής του σε αντικειμενικά προσδιορίσιμες περιπτώσεις, όπως ενδεικτικά στην περίπτωση που η Κεντρική Τράπεζα παύσει να δημοσιεύει το συγκεκριμένο δείκτη, ώστε να καθίσταται δυνατή η αντικατάστασή του ή η προσαρμογή της μεθοδολογίας, σύμφωνα με τις οδηγίες ή απαιτήσεις της εν λόγω αρμόδιας εποπτικής αρχής.

Ε. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΘ' ΗΣ Η ΠΡΟΣΦΥΓΗ

Αναφορικά με τους υποβληθέντες λόγους ένστασης εκ μέρους της Προσφεύγουσας, η Καθ' ης η Προσφυγή υποβάλλει τα ακόλουθα:

1. Οι προβαλλόμενοι λόγοι ακυρότητας στερούνται νομικής και πραγματικής βασιμότητας, καθώς η επίδικη Απόφαση ερείδεται σε πλήρη, αντικειμενική και

ενδεδεγμένη έρευνα όλων των πραγματικών περιστατικών, καθώς και σε ορθή ερμηνεία και εφαρμογή των σχετικών διατάξεων του Νόμου. Η διαδικασία που ακολουθήθηκε είναι απολύτως σύμφωνη με τις αρχές της χρηστής διοίκησης, της αμεροληψίας και της διαφάνειας, όπως κατοχυρώνονται τόσο στο άρθρο 41 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ όσο και στον Ν. 158(Ι)/1999.

2. Ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας περί προειλημμένης ή μεροληπτικής Απόφασης στερείται ερείσματος. Η διερεύνηση της Καθ' ης η Προσφυγή εντάσσεται στο πλαίσιο γενικότερης έρευνας που αφορά στο σύνολο των τραπεζικών ιδρυμάτων στην Κυπριακή Δημοκρατία, με σκοπό τον έλεγχο της συμμόρφωσής τους με το δίκαιο προστασίας καταναλωτή και τις διατάξεις περί καταχρηστικών ρητρών. Ήδη έχει εκδοθεί σχετική Απόφαση και για άλλη τράπεζα βάσει των ίδιων κριτηρίων και διαδικασιών, γεγονός που καταδεικνύει τη συνέπεια, αμεροληψία και αντικειμενικότητα της Καθ' ης η Προσφυγή.
3. Η προσβαλλόμενη Απόφαση δεν είναι προϊόν παράνομης ή/και αυθαίρετης διαδικασίας αλλά αποτέλεσμα δέουσας διοικητικής διαδικασίας, κατά την οποία η Προσφεύγουσα κλήθηκε εγγράφως να υποβάλει τις θέσεις και παρατηρήσεις της, οι οποίες εξετάστηκαν λεπτομερώς. Η Καθ' ης η Προσφυγή στηρίχθηκε σε σαφή ευρήματα που προέκυψαν από τεκμηριωμένη αξιολόγηση των όρων της σύμβασης για στεγαστικά δάνεια και από την εφαρμογή των προνοιών που προβλέπει ο Νόμος.
4. Οι προπαρασκευαστικές ενέργειες που προηγήθηκαν της Απόφασης ήταν νόμιμες και εντός του πλαισίου των αρμοδιοτήτων της Καθ' ης η Προσφυγή, σύμφωνα με το Νόμο. Οι ενέργειες αυτές περιλάμβαναν συλλογή στοιχείων, εξέταση δειγματοληπτικών συμβάσεων, διασταύρωση δεδομένων και παροχή επαρκών ευκαιριών ακρόασης στην Προσφεύγουσα.
5. Ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας ότι οι προσβαλλόμενες πράξεις ή αποφάσεις του Διευθυντή και/ή της Καθ' ης η Προσφυγή παραβιάζουν τις διατάξεις του Μέρους VII ή VIII του Νόμου είναι αόριστος, ατεκμηρίωτος και νομικά αβάσιμος. Η Απόφαση του Διευθυντή εκδόθηκε κατόπιν πλήρως σύννομης διοικητικής διαδικασίας, η οποία συμμορφώνεται τόσο με τις επιταγές του Μέρους VII όσο και του Μέρους VIII του Νόμου. Η Καθ' ης η Προσφυγή ενήργησε στο πλαίσιο των εξουσιών που της ανατίθενται από τον Νόμο, κατόπιν διεξαγωγής ενδεδεγμένης διοικητικής έρευνας. Περαιτέρω, η επιβολή του διοικητικού προστίμου στηρίχθηκε σε αντικειμενικά κριτήρια, σύμφωνα με το άρθρο 57(3) του Νόμου και δεν συνιστά υπέρβαση εξουσίας ούτε παράβαση των σχετικών διατάξεων.
6. Ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας ότι το διοικητικό πρόστιμο επιβλήθηκε χωρίς αιτιολογημένη απόφαση είναι προδήλως αβάσιμος. Η Απόφαση του Διευθυντή της Καθ' ης η Προσφυγή είναι επαρκώς και νομίμως αιτιολογημένη, όπως απαιτείται από

το Νόμο και τις γενικές αρχές του διοικητικού δικαίου, καθώς περιλαμβάνει σαφή αναφορά στα πραγματικά περιστατικά, στις παραβάσεις των σχετικών διατάξεων, και στα κριτήρια επιμέτρησης του προστίμου. Η αιτιολογία προκύπτει ρητά και από το περιεχόμενο της Απόφασης αλλά και εκ των διοικητικών πράξεων που προηγήθηκαν.

7. Ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας ότι ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή Καθ' ης η Προσφυγή εφάρμοσαν ή ερμήνευσαν λανθασμένα τις διατάξεις του Μέρους VII του Νόμου είναι αβάσιμος και ατεκμηρίωτος. Η Καθ' ης η Προσφυγή εφάρμοσε ορθά και εντός των ορίων της διακριτικής της ευχέρειας τις προβλέψεις του Μέρους VII. Η ερμηνεία των σχετικών διατάξεων βασίστηκε στη νομολογία του ΔΕΕ και στις αρχές του ενωσιακού δικαίου προστασίας καταναλωτή, σύμφωνα με τις οποίες οι εθνικές αρχές οφείλουν να διασφαλίζουν αποτελεσματική, αποτρεπτική και αναλογική εφαρμογή του δικαίου της ΕΕ.
8. Η Απόφαση 2025-15 (ΚΡ) δεν παραβιάζει τις αρχές της χρηστής διοίκησης ούτε πάσχει από πλάνη περί τα πράγματα, καθώς βασίστηκε σε πλήρη διοικητικό φάκελο, ο οποίος περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τα έγγραφα και υπομνήματα της Προσφεύγουσας, τα ευρήματα της Καθ' ης η Προσφυγή και σχετική νομολογία της ΕΕ. Το γεγονός ότι η Καθ' ης η Προσφυγή κατέληξε σε διαφορετικό συμπέρασμα από αυτό που προβάλλει η Προσφεύγουσα δεν καθιστά την Απόφαση αυθαίρετη ή πλημμελή.
9. Ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας ότι η Καθ' ης η Προσφυγή ενήργησε κατά παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης ή ότι εφάρμοσε πεπλανημένα τις διατάξεις των Μερών VII και VIII του Νόμου είναι αόριστος και αβάσιμος. Η διαδικασία που ακολουθήθηκε ήταν διαφανής, αντικειμενική και σύμφωνη με τις αρχές της διοικητικής δικαιοσύνης, καθώς η Προσφεύγουσα έτυχε πολλαπλών ευκαιριών για υποβολή θέσεων και παρατηρήσεων, οι οποίες λήφθηκαν πλήρως υπόψη πριν από την έκδοση της Απόφασης. Η Καθ' ης η Προσφυγή ενήργησε εντός των νομίμων εξουσιών της, σύμφωνα με το Νόμο, εφαρμόζοντας τα κριτήρια της αναλογικότητας, αντικειμενικότητας και διαφάνειας.
10. Αναφορικά με το ύψος του επιβληθέντος διοικητικού προστίμου, αυτό καθορίστηκε κατ' εφαρμογή του άρθρου 57(1) του Νόμου, το οποίο προβλέπει δυνατότητα επιβολής προστίμου έως 5% του ετήσιου κύκλου εργασιών του παραβάτη. Το ποσό των €800.000 αντιπροσωπεύει ποσοστό πολύ χαμηλότερο του ανώτατου ορίου και συνεπώς ουδόλως μπορεί να θεωρηθεί δυσανάλογο. Η Καθ' ης η Προσφυγή έλαβε υπόψη, κατά τη στάθμιση του ύψους του προστίμου, παράγοντες όπως:
 - τη σοβαρότητα και τη διάρκεια της παράβασης,
 - τον αριθμό και τη φύση των συμβάσεων που επηρεάστηκαν,
 - τη συμπεριφορά της Προσφεύγουσας κατά τη διάρκεια της έρευνας και την πρόθεση της να τροποποιήσει τους διαπιστωθέντες καταχρηστικούς όρους,

- και τις επιπτώσεις στους καταναλωτές.

Τα ως άνω κριτήρια είναι πλήρως συμβατά με το άρθρο 57(3) του Νόμου.

11. Η αιτίαση της Προσφεύγουσας ότι η Απόφαση ερείδεται σε «λανθασμένη και πάσχουσα διαδικασία» ή ότι «δεν λήφθηκαν δεόντως υπόψη τα πραγματικά περιστατικά και οι ισχυρισμοί της» είναι αβάσιμη. Από το διοικητικό φάκελο προκύπτει ότι η Προσφεύγουσα είχε επανειλημμένως την ευκαιρία να υποβάλει γραπτώς τις θέσεις της, να προσκομίσει τεκμήρια και να αντικρούσει τα προκαταρκτικά πορίσματα της Καθ' ης η Προσφυγή. Οι θέσεις αυτές λήφθηκαν υπόψη κατά τρόπο ουσιαστικό και αξιολογήθηκαν επί συγκεκριμένων δεδομένων. Η Καθ' ης η Προσφυγή δεν είχε νομική ή πραγματική υποχρέωση να υιοθετήσει τις απόψεις της Προσφεύγουσας, αλλά να τις συνεκτιμήσει αντικειμενικά, όπως και έπραξε.
12. Ο ισχυρισμός ότι ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή ερμήνευσαν λανθασμένα τις διατάξεις του Νόμου και ενήργησαν υπό πλάνη περί τα πράγματα ή το δίκαιο είναι αβάσιμος και στερείται τεκμηρίωσης. Η ερμηνεία των διατάξεων των Μερών VII και VIII του Νόμου στηρίχθηκε στη γραμματική, τελολογική και συστηματική προσέγγισή τους, σε πλήρη εναρμόνιση με τις διατάξεις της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ και τη νομολογία του ΔΕΕ (π.χ. υποθέσεις C-415/11 Aziz, C-472/10 Invitel), που καθορίζουν τα κριτήρια ελέγχου της καταχρηστικότητας συμβατικών ρητρών. Η Απόφαση 2025-15 (ΚΡ) εκδόθηκε κατόπιν ενδελεχούς αξιολόγησης των στοιχείων και πραγματικών δεδομένων που τέθηκαν ενώπιον της Καθ' ης η Προσφυγή, συμπεριλαμβανομένων των θέσεων της Προσφεύγουσας. Η κρίση της Καθ' ης η Προσφυγή ερείδεται σε ορθή ερμηνεία και εφαρμογή του Νόμου, καθώς και στη σχετική ενωσιακή νομολογία και δεν προκύπτει καμία πλάνη ως προς τα πραγματικά ή νομικά ζητήματα της υπόθεσης.
13. Αναφορικά με τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν αξιολόγησε κατά πόσο οι όροι που κρίθηκαν ως καταχρηστικοί θα μπορούσαν, μετά από αφαίρεση συγκεκριμένων στοιχείων ή/και παραμέτρων (τους οποίους ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή Καθ' ης η Προσφυγή έκριναν ότι είναι καταχρηστικοί) να διατηρηθούν στη συμφωνία ως μη καταχρηστικοί, η Καθ' ης η Προσφυγή σημειώνει ότι το εν λόγω επιχείρημα της Προσφεύγουσας είναι πιθανό να βρίσκει έρεισμα αναφορικά με τους όρους 3(ζ) και 3(η). Η Καθ' ης η Προσφυγή επισημαίνει ότι η καταχρηστικότητα των συγκεκριμένων όρων δεν ερείδεται επί του καθαυτού δικαιώματος της Προσφεύγουσας να μεταβάλλει το επιτόκιο ή τη μεθοδολογία υπολογισμού του, αλλά επί της έλλειψης διαφάνειας και της αδυναμίας του καταναλωτή να προβλέψει με σαφήνεια και αντικειμενικά κριτήρια τις οικονομικές συνέπειες τέτοιας μεταβολής, όπως επιτάσσει το άρθρο 5 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ και η πάγια νομολογία του ΔΕΕ (ιδίως στις υποθέσεις C-26/13 Kásler και C-96/14 Van Hove).

14. Η αιτίαση περί «παράνομης και μη αξιοκρατικής διοικητικής απόφασης» απορρίπτεται από την Καθ' ης η Προσφυγή ως αβάσιμη. Η Απόφαση εδράζεται σε εκτενή πραγματικά δεδομένα, σε τεκμηριωμένες διαπιστώσεις και σε πλήρως αιτιολογημένη νομική ανάλυση, όπως προβλέπεται από τον περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμο. Η Καθ' ης η Προσφυγή ενήργησε εντός των ορίων της διακριτικής της εξουσίας και με πλήρη σεβασμό της αρχής της αντικειμενικότητας.
15. Ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας περί αδικαιολόγητης καθυστέρησης στερείται ερείσματος. Η διαδικασία διερεύνησης και έκδοσης της προσβαλλόμενης Απόφασης διεξήχθη εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, λαμβανομένης υπόψη της πολυπλοκότητας της υπόθεσης, του μεγάλου όγκου εγγράφων που εξετάστηκαν, καθώς και της ανάγκης για πλήρη και αντικειμενική αξιολόγηση των θέσεων της Προσφεύγουσας. Η όποια διάρκεια της διαδικασίας δεν υπερβαίνει τα όρια του «εύλογου χρόνου» κατά την έννοια των άρθρων 10, 50 και 51 του Ν. 158(Ι)/99, ούτε καταδεικνύεται ότι επέφερε ουσιαστική βλάβη στα δικαιώματα ή στα συμφέροντα της Προσφεύγουσας. Αντιθέτως, η Καθ' ης η Προσφυγή ενήργησε με τη δέουσα επιμέλεια και συνέπεια, τηρώντας πλήρως τις αρχές της χρηστής διοίκησης και διασφαλίζοντας την ορθή εφαρμογή του Νόμου.
16. - 17. Οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας περί αυθαιρεσίας, κατάχρησης ή υπέρβασης εξουσίας, καθώς και περί ελλιπούς ή πλημμελούς έρευνας, δεν ευσταθούν. Η προσβαλλόμενη Απόφαση εκδόθηκε κατόπιν πλήρους, ενδελεχούς και τεκμηριωμένης διοικητικής διαδικασίας, στη βάση αντικειμενικών ευρημάτων που προέκυψαν από την εξέταση εκτεταμένου αποδεικτικού υλικού και γραπτών τοποθετήσεων της ίδιας της Προσφεύγουσας. Η Καθ' ης η Προσφυγή ενήργησε εντός των ορίων της αρμοδιότητάς της, όπως αυτά καθορίζονται από το Μέρος VII του Νόμου, και άσκησε τη διακριτική της ευχέρεια σύμφωνα με τις αρχές της αναλογικότητας, της αντικειμενικότητας και της χρηστής διοίκησης. Η Απόφαση 2025-15 (ΚΡ) δεν στηρίχθηκε σε αυθαίρετες ή ανακριβείς διαπιστώσεις, αλλά σε τεκμηριωμένα ευρήματα που αφορούν τη διατύπωση και λειτουργία συγκεκριμένων όρων των στεγαστικών συμβάσεων, σε συμμόρφωση με τη νομολογία του ΔΕΕ και τις σχετικές κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις καταχρηστικές ρήτρες. Επομένως, ούτε κατάχρηση ούτε υπέρβαση εξουσίας συντρέχει, καθώς η Απόφαση είναι επαρκώς αιτιολογημένη, νομίμως εκδοθείσα και στηριγμένη σε πλήρη και δίκαιη έρευνα των πραγματικών περιστατικών.
18. -19. Οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας περί παραβίασης του άρθρου 47 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, του άρθρου 6(1) της ΕΣΔΑ, του άρθρου 30(2) του Συντάγματος και των σχετικών διατάξεων του Ν. 158(Ι)/99 είναι αβάσιμοι και ατεκμηρίωτοι. Η διοικητική διαδικασία που οδήγησε στην έκδοση της προσβαλλόμενης Απόφασης διεξήχθη τηρώντας πλήρως τις αρχές της φυσικής δικαιοσύνης, της αμεροληψίας και του δικαιώματος ακρόασης. Η Προσφεύγουσα είχε

τη δυνατότητα να λάβει γνώση όλων των σχετικών στοιχείων, να υποβάλει εκτενείς γραπτές τοποθετήσεις και αποδεικτικά στοιχεία και να αναπτύξει τις θέσεις της πριν από τη λήψη της τελικής απόφασης. Το δικαίωμα της σε δίκαιη διαδικασία, όπως αυτό κατοχυρώνεται τόσο στο ενωσιακό όσο και στο εθνικό δίκαιο, διασφαλίστηκε πλήρως. Περαιτέρω, η αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης δεν τυγχάνει εφαρμογής στην προκειμένη περίπτωση, καθώς η Καθ' ης η Προσφυγή ενήργησε στο πλαίσιο των νόμιμων αρμοδιοτήτων της για την προστασία των καταναλωτών και την εξασφάλιση της συμμόρφωσης με το ενωσιακό δίκαιο. Η Προσφεύγουσα δεν μπορούσε εύλογα να αναμένει ότι όροι οι οποίοι παραβιάζουν την αρχή της διαφάνειας και ενδέχεται να προκαλέσουν σημαντική ανισορροπία εις βάρος του καταναλωτή θα παρέμεναν ανεξέλεγκτοι. Ως εκ τούτου, ουδεμία παράβαση των αρχών φυσικής δικαιοσύνης, της δίκαιης δίκης ή της καλής πίστης συντρέχει. Αντιθέτως, η Καθ' ης η Προσφυγή ενήργησε με αντικειμενικότητα, νομική πληρότητα και σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του εθνικού και ενωσιακού διοικητικού δικαίου.

20.–21. Οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας περί παραβίασης της αρχής της αναλογικότητας και πλημμελούς στάθμισης συμφερόντων δεν ευσταθούν. Η επιβολή του διοικητικού προστίμου έγινε μετά από συνεκτίμηση όλων των σχετικών παραγόντων που προβλέπονται από τον Νόμο και τη σχετική νομολογία, συμπεριλαμβανομένης της φύσης, της βαρύτητας, της διάρκειας και της έκτασης της παράβασης. Η Καθ' ης η Προσφυγή έλαβε υπόψη το σύνολο των αναμιγμένων συμφερόντων, περιλαμβανομένων εκείνων της Προσφεύγουσας και διαμόρφωσε το ύψος του προστίμου σε αναλογία με τον σκοπό της διοικητικής κύρωσης, ήτοι την αποτροπή επανάληψης καταχρηστικών ρητρών και κατ' επέκταση την προστασία των καταναλωτών. Το πρόστιμο των €800.000 είναι αναλογικό και ήπιο εάν συνεκτιμηθεί το μέγεθος του κύκλου εργασιών της Προσφεύγουσας και η σοβαρότητα των ευρημάτων, αντιπροσωπεύοντας λιγότερο από το 0,02% του κύκλου εργασιών της, σύμφωνα με τα στοιχεία που η ίδια υπέβαλε. Η Απόφαση αιτιολογεί επαρκώς τη στάθμιση που έγινε, αναδεικνύοντας ότι το πρόστιμο δεν έχει τιμωρητικό χαρακτήρα αλλά διορθωτικό και προληπτικό, σε συμμόρφωση με τις αρχές του εθνικού και ενωσιακού δικαίου (βλ. π.χ. νομολογία ΔΕΕ στις υποθέσεις C-210/03 Swedish Match και C-489/10 Bonda). Κατά συνέπεια, ουδεμία παράβαση της αρχής της αναλογικότητας ή πλημμέλεια αιτιολογίας συντρέχει. Η επιβολή του προστίμου στηρίχθηκε σε αντικειμενικά, τεκμηριωμένα και σαφώς αιτιολογημένα κριτήρια, σε πλήρη συμμόρφωση με το άρθρο 52 του Ν. 158(Ι)/99 και τις επιταγές του διοικητικού δικαίου.

22.–23. Οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας περί ελλιπούς αιτιολογίας και πλημμελούς διαδικασίας δεν ευσταθούν. Η προσβαλλόμενη Απόφαση εκδόθηκε κατόπιν νόμιμης, διαφανούς και πλήρως τεκμηριωμένης διοικητικής διαδικασίας, η οποία πληροί όλες τις απαιτήσεις του Ν. 158(Ι)/99 και των αρχών του διοικητικού δικαίου. Η Απόφαση

του Διευθυντή της Καθ' ης η Προσφυγή είναι επαρκώς και ειδικώς αιτιολογημένη, καθώς παραθέτει:

- τα πραγματικά περιστατικά που διερευνήθηκαν,
- τους επίμαχους συμβατικούς όρους,
- τη νομική βάση της αξιολόγησης (Μέρος VII του Νόμου και Οδηγία 93/13/ΕΟΚ), και
- την ανάλυση βάσει της οποίας κρίθηκαν οι όροι καταχρηστικοί.

Επιπλέον, η αιτιολογία περιλαμβάνει σαφή αναφορά στα κριτήρια επιβολής του διοικητικού προστίμου και στα στοιχεία που συνεκτιμήθηκαν (βαρύτητα, διάρκεια, αριθμός καταναλωτών που επηρεάστηκαν, κλπ). Το γεγονός ότι η Προσφεύγουσα διαφωνεί με την ουσία της αιτιολογίας δεν καθιστά την Απόφαση αναιτιολόγητη, σύμφωνα και με πάγια νομολογία τόσο του Ανωτάτου Δικαστηρίου όσο και του ΔΕΕ. Τέλος, ουδεμία διαδικαστική πλημμέλεια προκύπτει. Όλες οι προπαρασκευαστικές πράξεις εκτελέστηκαν νομίμως, με σεβασμό στα δικαιώματα της Προσφεύγουσας για ενημέρωση, ακρόαση και υποβολή θέσεων. Επομένως, οι αποφάσεις του Διευθυντή της Καθ' ης η Προσφυγή ή/και της Καθ' ης η Προσφυγή είναι νομικά έγκυρες, δεόντως αιτιολογημένες και προϊόν ορθής διαδικασίας.

24. Ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας ότι η Καθ' ης η Προσφυγή δεν έλαβε υπόψη τις πραγματικές συνθήκες υπό τις οποίες τελεί η Προσφεύγουσα δεν ευσταθεί. Η Καθ' ης η Προσφυγή, κατά τη διερεύνηση και αξιολόγηση της υπόθεσης, έλαβε υπόψη το θεσμικό και λειτουργικό πλαίσιο εντός του οποίου δραστηριοποιούνται τα πιστωτικά ιδρύματα, περιλαμβανομένων των επιχειρησιακών αναγκών και των περιορισμών που απορρέουν από τη φύση των τραπεζικών εργασιών. Ωστόσο, σε σχέση με το ζήτημα των όρων που κρίθηκαν καταχρηστικοί, η Καθ' ης η Προσφυγή αναγνωρίζει ότι το επιχείρημα της Προσφεύγουσας ενδέχεται να βρίσκει μερικό έρεισμα. Ειδικότερα, η διαπίστωση καταχρηστικότητας των όρων 3(ζ) και 3(η), θα μπορούσε να επηρεάζει τον τρόπο λειτουργίας της Προσφεύγουσας, στο μέτρο που αυτοί συνδέονται με το δικαίωμά της να μεταβάλλει το επιτόκιο ή τη μεθοδολογία υπολογισμού του, πρακτική σύμφυτη με τη λειτουργική πραγματικότητα των Τραπεζών. Η Καθ' ης η Προσφυγή επισημαίνει ότι η κρίση περί καταχρηστικότητας δεν ερείδεται επί του ίδιου του δικαιώματος της Προσφεύγουσας να μεταβάλλει το επιτόκιο ή τη μεθοδολογία, αλλά στον τρόπο διατύπωσης των επίδικων όρων, οι οποίοι στερούνται της απαιτούμενης διαφάνειας κατά το άρθρο 5 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ και τη νομολογία του ΔΕΕ.
25. Ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας ότι ο Διευθυντής της Καθ' ης η Προσφυγή και/ή η Καθ' ης η Προσφυγή έλαβαν υπόψη ακατάλληλα γεγονότα ή παραγνώρισαν ουσιώδη στοιχεία είναι αβάσιμος. Η Καθ' ης η Προσφυγή διεξήγαγε την έρευνα βάσει πλήρους και τεκμηριωμένου φακέλου, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις σχετικές πληροφορίες και στοιχεία που υποβλήθηκαν από την Προσφεύγουσα. Κάθε εκτίμηση της Καθ' ης η Προσφυγή βασίστηκε σε στοιχεία που κρίθηκαν ουσιώδη για την εκτίμηση της

καταχρηστικότητας των όρων, σύμφωνα με τις προβλέψεις του Μέρους VII και του Μέρους VIII του Νόμου, καθώς και τις αρχές της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ και τη σχετική νομολογία του ΔΕΕ.

26. – 27 Οι ισχυρισμοί περί παραβίασης των διατάξεων του Νόμου 158(Ι)/99, των πάγιων αρχών του διοικητικού δικαίου και της νομολογίας του Ανωτάτου και Διοικητικού Δικαστηρίου, καθώς και των αρχών της καλής πίστης, της χρηστής διοίκησης, της ισότητας, της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης και της φυσικής δικαιοσύνης, δεν ευσταθούν. Η διαδικασία λήψης της Απόφασης της Καθ' ης η Προσφυγής διεξήχθη εντός των προβλεπόμενων νομικών πλαισίων και σύμφωνα με τις αρχές του διοικητικού δικαίου, περιλαμβάνοντας:

- Πλήρη εξέταση όλων των υποβληθέντων στοιχείων και παρατηρήσεων της Προσφεύγουσας,
- Έγγραφη κλήση για υποβολή θέσεων και στοιχείων,
- Τεκμηριωμένη αιτιολόγηση της Απόφασης, όπως απαιτείται από τον Νόμο 158(Ι)/99 και τις βασικές αρχές της χρηστής διοίκησης,
- Σεβασμό στα δικαιώματα της Προσφεύγουσας, χωρίς αυθαιρεσία ή υπέρβαση εξουσίας.

Κατά συνέπεια, η διαδικασία ήταν νόμιμη, δίκαιη, αμερόληπτη και διαφανής, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα τη συμμόρφωση με τις αρχές της αναλογικότητας και της αντικειμενικότητας. Οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας περί παραβίασης των εν λόγω αρχών είναι αβάσιμοι και δεν μπορούν να αναιρέσουν τη νομιμότητα της Απόφασης.

Σε ό,τι αφορά στους Λόγους Ακυρότητας για τους οποίους η Προσφεύγουσα προβαίνει σε περαιτέρω τονισμό και ανάλυση, η Καθ' ης η Προσφυγή σημειώνει τα εξής:

(Α) Παράβαση Αρχών Χρήστης Διοίκησης και Διοικητικής Διαδικασίας

Αναφορικά με τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας περί παράβασης των αρχών της χρηστής διοίκησης, της καλής πίστης και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης, λόγω φερόμενης διαφοροποίησης της προσέγγισης της Καθ' ης η Προσφυγή σε σχέση με προηγούμενες αξιολογήσεις συμβατικών όρων, δεν προκύπτει ότι ο εν λόγω ισχυρισμός είναι βάσιμος.

Κατ' αρχάς, οι όροι οι οποίοι αποτελούν αντικείμενο της Απόφασης υπ' αριθμό 2025-15 (ΚΡ), δεν είναι πανομοιότυποι με τους όρους που βρίσκονται ενώπιον του δικαστηρίου στο πλαίσιο αίτησης που καταχώρισε η Καθ' ης η Προσφυγή για προηγούμενη απόφαση της ούτε εξετάστηκαν από την Καθ' ης η Προσφυγή στο πλαίσιο προηγούμενων ερευνών της. Οι υπό κρίση όροι είναι εκτενέστεροι και με διαφοροποιημένο και αναλυτικότερο περιεχόμενο, ενώ εντάσσονται σε πρότυπα συμβάσεων διαφορετικά από τα παλαιότερα πρότυπα συμβάσεων της Προσφεύγουσας. Ως εκ τούτου, δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι οι

όροι οι οποίοι αποτελούν αντικείμενο της Απόφασης υπ' αριθμό 2025-15 (ΚΡ) είχαν αξιολογηθεί στο παρελθόν.

Περαιτέρω, το γεγονός ότι η Καθ' ης η Προσφυγή ασκεί γενικό έλεγχο νομιμότητας συμβατικών όρων, ανεξαρτήτως της ύπαρξης συγκεκριμένου παραπόνου καταναλωτή, δεν συνεπάγεται ούτε ότι έχει ελεγχθεί το σύνολο των όρων κάθε σύμβασης ούτε ότι έχει απολέσει την αρμοδιότητά της να επανεξετάζει όρους του ίδιου διοικούμενου, ιδίως όταν αυτοί διαφοροποιούνται ως προς τη διατύπωση, την έκταση ή το συμβατικό πλαίσιο εντός του οποίου εντάσσονται.

Επιπλέον, η άσκηση των αρμοδιοτήτων της Καθ' ης η Προσφυγή τελεί υπό το πρίσμα της συνεχούς εξέλιξης της νομολογίας, ιδίως της νομολογίας του ΔΕΕ, το οποίο έχει αρμοδιότητα αυθεντικής ερμηνείας των διατάξεων της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, όπως αυτές ενσωματώνονται στα άρθρα 48–52 του Νόμου Ν. 112(Ι)/2021. Η προσαρμογή της διοικητικής πρακτικής στις εξελίξεις αυτές δεν συνιστά αυθαίρετη ή αντιφατική συμπεριφορά, αλλά νόμιμη άσκηση διοικητικής διακριτικής ευχέρειας, στο πλαίσιο της αρχής της νομιμότητας.

Σε κάθε περίπτωση, οι αρχές της χρηστής διοίκησης αφορούν την άσκηση της διακριτικής ευχέρειας της διοίκησης και εξετάζονται κατά περίπτωση, βάσει των δεδομένων της εκάστοτε περίπτωσης, ώστε να αποφεύγονται ανεπιεικείς και άδικες λύσεις (ο περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμος του 1999 (158(Ι)/1999, όπως ισχύει), άρθ. 50). Η αρχή της καλής πίστης συναρτάται με την αρχή της αναλογικότητας (ό.π., άρθ. 52), ενώ σε κάθε περίπτωση τελεί υπό την επιφύλαξη της αρχής της νομιμότητας (ό.π., άρθ. 51(4), *Tamassos Suppliers v. Δημοκρατίας* (1992) 3 ΑΑΔ 60). Η αρχή της καλής πίστης δεν μεταβάλλει ούτε τις αρχές δικαίου που διέπουν την άσκηση των εξουσιών που αποδίδονται σε αρμόδιο όργανο, ούτε προεξοφλεί την άσκηση της εξουσίας η οποία παρέχεται (*Παμπόρης v. Δημοκρατίας* (1995) 4 ΑΑΔ 2732). Συναφώς, το άρθ. 44(3) του προαναφερθέντος Νόμου απαγορεύει στο αρμόδιο διοικητικό όργανο να αποφασίζει εκ των προτέρων και κατά τρόπο γενικό τη διακριτική του εξουσία για τις περιπτώσεις που θα παρουσιαστούν στο μέλλον.

Παράλληλα, στην Απόφαση υπ' αριθμό 2025-15 (ΚΡ), η Καθ' ης η Προσφυγή εξέτασε την καταχρηστικότητα όρων σε συμβάσεις ενός πιστωτικού ιδρύματος με καταναλωτές, οι οποίοι βρίσκονται σε σαφώς υποδεέστερη θέση από πλευράς γνώσεων, εμπειρίας και συναλλακτικής ισχύος, προκειμένου αυτή να επιτύχει υπέρ του ασθενέστερου μέρους την αποκατάσταση της διαταραχθείσας συμβατικής ισορροπίας (βλ. ΔΕΕ, απόφαση της 30.4.2014, C-26/13 *Kásler* και *Káslerné Rábai*, σκέψη 39). Η διατήρηση αυτής της ανισορροπίας, δεν μπορεί να θεωρηθεί ούτε «ωφέλημα» ούτε «νόμιμη συνέπεια», ώστε να στοιχειοθετείται «δικαιολογημένη» εμπιστοσύνη της απέναντι στη διοίκηση. Άλλωστε, ακόμη κι αν θεωρηθεί αντιφατική η συμπεριφορά της Καθ' ης η Προσφυγή, η προστασία

των καταναλωτών από την κατάχρηση της συναλλακτικής ισχύος της Προσφεύγουσας δεν δύναται να θεωρηθεί ούτε «εξαπάτηση» ούτε «ταλαιπωρία χωρίς λόγο» της Προσφεύγουσας κατ' άρθ. 51(2) του περί των Γενικών Αρχών του Διοικητικού Δικαίου Νόμου του 1999.

Υπό τα δεδομένα αυτά, δεν προκύπτει παραβίαση των αρχών της χρηστής διοίκησης, της καλής πίστης ή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης, ούτε ασυνεπής ή αντιφατική συμπεριφορά της διοίκησης.

(B) Έκδοση Πρόωρης Απόφασης

Είναι η θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας ότι η προσβαλλόμενη Απόφαση εκδόθηκε πρόωρα, δεν ευσταθεί και δεν τεκμηριώνεται από τα στοιχεία του διοικητικού φακέλου.

Από το σύνολο των περιστατικών προκύπτει ότι η Καθ' ης η Προσφυγή, στο πλαίσιο της αυτεπάγγελτης έρευνάς της, τήρησε τη νόμιμη διαδικασία και παρείχε στην Προσφεύγουσα τη δυνατότητα να εκθέσει τις θέσεις της επί των προκαταρκτικών και τελικών ευρημάτων. Η γνωστοποίηση των τελικών ευρημάτων προς την Προσφεύγουσα εντάσσεται στην υποχρέωση προηγούμενης ακρόασης και δεν δημιουργεί, αφ' εαυτής, υποχρέωση της Καθ' ης η Προσφυγή να αναστείλει ή να ματαιώσει την έκδοση απόφασης μέχρι την ολοκλήρωση ή αξιολόγηση προτιθέμενων μελλοντικών ενεργειών του διοικούμενου.

Η απλή δήλωση πρόθεσης της Προσφεύγουσας περί μελλοντικής τροποποίησης των υπό εξέταση όρων δεν συνιστά, ούτε κατά νόμο ούτε κατά πάγια διοικητική πρακτική, λόγο αναστολής της διαδικασίας ή υποχρέωση της Καθ' ης η Προσφυγή να προβεί σε εκ νέου διαβούλευση ή αξιολόγηση υποθετικών τροποποιήσεων, οι οποίες κατά τον κρίσιμο χρόνο δεν είχαν υλοποιηθεί.

Περαιτέρω, ο έλεγχος καταχρηστικότητας συμβατικών όρων διενεργείται βάσει των όρων όπως αυτοί ισχύουν και εφαρμόζονται κατά τον χρόνο της εξέτασης. Ενδεχόμενες μελλοντικές τροποποιήσεις δεν αναιρούν την υποχρέωση της Καθ' ης η Προσφυγή να διαπιστώσει και να αποτυπώσει, με δεσμευτική διοικητική πράξη, την ύπαρξη ή μη παράβασης της κείμενης νομοθεσίας.

Επισημαίνεται επίσης ότι το εφαρμοστέο νομοθετικό πλαίσιο προβλέπει ρητά μηχανισμούς μεταγενέστερης συμμόρφωσης, περιλαμβανομένης της δυνατότητας ανάληψης δεσμεύσεων εκ μέρους του διοικούμενου προς αποφυγή ή άρση

συνεπειών, χωρίς αυτό να προϋποθέτει την αναστολή ή μη έκδοση της διαπιστωτικής απόφασης περί παράβασης. Ως εκ τούτου, η έκδοση της Απόφασης 2025-15 (ΚΡ) δεν στερεί την Προσφεύγουσα από τη δυνατότητα συμμόρφωσης, αλλά αντιθέτως διασφαλίζει την ασφάλεια δικαίου και την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών.

Υπό τα δεδομένα αυτά, δεν προκύπτει ότι η Καθ' ης η Προσφυγή ενήργησε πρόωρα, αλλά ότι άσκησε νομίμως και εμπροθέσμως τις αρμοδιότητές της, στη βάση των πραγματικών και νομικών δεδομένων που ίσχυαν κατά τον κρίσιμο χρόνο.

(Γ) Καταχρηστικότητα Όρων

Σε σχέση με τους όρους οι οποίοι αποτελούν αντικείμενο της Απόφασης υπ' αριθμό 2025-15 (ΚΡ), η Καθ' ης η Προσφυγή αναφέρει τα εξής:

Όρος 3, παράγραφοι (ζ) και (η) – Μεταβολές επιτοκίου και αλλαγή μεθοδολογίας υπολογισμού

Αναφορικά με τις θέσεις της Προσφεύγουσας σε σχέση με τις παραγράφους (ζ) και (η) του όρου 3, η Καθ' ης η Προσφυγή επισημαίνει κατ' αρχάς ότι δεν αποδέχεται τον ισχυρισμό ότι στερείται αρμοδιότητας να επανεξετάσει όρους οι οποίοι φέρονται να έχουν αποτελέσει αντικείμενο προηγούμενων ερευνών της. Συναφώς υπογραμμίζεται ότι το γεγονός ότι όροι σχετιζόμενοι με το ίδιο αντικείμενο, ήτοι τη μεταβολή του επιτοκίου, εξετάστηκαν στο παρελθόν, δεν αποκλείει νέο έλεγχο όρων με διαφοροποιημένο, εκτενέστερο ή τροποποιημένο λεκτικό, ούτε συνεπάγεται οποιαδήποτε δέσμευση της Καθ' ης η Προσφυγή ως προς την τελική της κρίση.

Τυχόν αντίθετη προσέγγιση θα οδηγούσε στο παράδοξο αποτέλεσμα να καθίσταται αδύνατη η επανεισαγωγή ρυθμίσεων μέσω νέας, σαφέστερης και σύμφωνης με το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή συμβατικής διατύπωσης, γεγονός που δεν συνάδει ούτε με τον σκοπό της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ ούτε με τις αρχές της χρηστής διοίκησης.

Περαιτέρω, η Καθ' ης η Προσφυγή επισημαίνει ότι η κρίση περί καταχρηστικότητας των παραγράφων (ζ) και (η) του όρου 3 εδράζεται πρωτίστως στην έλλειψη σαφήνειας, προβλεψιμότητας και διαφάνειας ως προς τα κριτήρια, τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις μεταβολής της μεθοδολογίας υπολογισμού του Βασικού Επιτοκίου.

Η εν λόγω κρίση δεν αφορά ούτε καταλήγει σε απαγόρευση της χρήσης κυμαινόμενου επιτοκίου ως τέτοιου, ούτε συνεπάγεται γενική ή απόλυτη στέρηση της δυνατότητας μεταβολής του επιτοκίου στο πλαίσιο δανειακών συμβάσεων, εφόσον η μεταβολή αυτή διενεργείται βάσει προκαθορισμένης, σαφώς

διατυπωμένης, γνωστοποιημένης και αντικειμενικά επαληθεύσιμης μεθοδολογίας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διαφάνειας και της καλής πίστης.

Η διαπίστωση καταχρηστικότητας, κατά το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, αποσκοπεί στην αποτροπή της εφαρμογής όρων που επιτρέπουν απρόβλεπτη ή μονομερώς απεριορίστη επέμβαση στο κόστος της σύμβασης, χωρίς επαρκή ενημέρωση και δυνατότητα κατανόησης από τον καταναλωτή, και δεν δύναται να ερμηνευθεί ως περιορισμός δικαιωμάτων που απορρέουν απευθείας από την κείμενη νομοθεσία ή από δεσμευτικές αποφάσεις αρμόδιων αρχών.

Υπό το πρίσμα αυτό, η Καθ' ης η Προσφυγή διευκρινίζει ότι η διαπίστωση καταχρηστικότητας αφορά αποκλειστικά την ανάγκη παύσης χρήσης της υφιστάμενης αδιαφανούς και γενικόλογης διατύπωσης των παραγράφων (ζ) και (η) του όρου 3 και δεν καταλαμβάνει τη μεταβολή του επιτοκίου αυτή καθ' εαυτή, όταν αυτή πραγματοποιείται σύμφωνα με σαφή, διαφανή και νόμιμη συμβατική ρύθμιση, εφαρμοζόμενη τόσο σε μελλοντικές όσο και σε υφιστάμενες συμβάσεις.

Όρος 10, παράγραφος (α) – Γενικό Δικαίωμα Επίσχεσης

Κατόπιν εξέτασης των ισχυρισμών που προβάλλει η Προσφεύγουσα αναφορικά με την παράγραφο (α) του όρου 10, η Καθ' ης η Προσφυγή επισημαίνει κατ' αρχάς ότι δεν αποδέχεται τον ισχυρισμό ότι στερείται αρμοδιότητας να επανεξετάσει τον εν λόγω όρο λόγω του ότι είχε εξεταστεί στο πλαίσιο προηγούμενης έρευνας και δεν είχε τότε κριθεί καταχρηστικός. Συναφώς επαναλαμβάνεται ότι η άσκηση γενικού ελέγχου νομιμότητας από την Καθ' ης η Προσφυγή δεν συνεπάγεται εξάντληση της αρμοδιότητάς της ούτε δέσμευσή της ως προς μελλοντική αξιολόγηση όρων, ιδίως όταν αυτοί εντάσσονται σε διαφοροποιημένο συμβατικό πλαίσιο ή επανεκτιμώνται υπό το φως της εξελισσόμενης νομολογίας και της ανάγκης διασφάλισης υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών.

Περαιτέρω, ανεξαρτήτως του ότι το τραπεζικό δικαίωμα επίσχεσης αναγνωρίζεται κατ' αρχήν στη θεωρία και στη νομολογία του τραπεζικού δικαίου, το κρίσιμο ζήτημα στο πλαίσιο της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ και των άρθρων 50 και 52 του Ν. 112(Ι)/2021 δεν είναι η αφηρημένη ύπαρξη του δικαιώματος αυτού, αλλά ο τρόπος με τον οποίο αυτό αποτυπώνεται συμβατικά και οι συνέπειες που παράγει για τον μέσο καταναλωτή. Η Καθ' ης η Προσφυγή επισημαίνει ότι η παράγραφος (α) του όρου 10 αποδίδει στην Προσφεύγουσα γενικό και αδιαβάθητο δικαίωμα επίσχεσης επί «οποιοδήποτε περιουσιακών στοιχείων» του πελάτη/καταναλωτή, χωρίς να προβλέπονται ρητοί, σαφείς και κατανοητοί περιορισμοί ως προς την έκταση, το αντικείμενο και τα όρια άσκησής του.

Ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας ότι ορισμένοι περιορισμοί «εξυπακούονται» από το γενικό τραπεζικό δίκαιο ή ότι απορρέουν από την εκάστοτε εκτίμηση των πραγματικών περιστατικών, δεν δύναται να γίνει αποδεκτός στο πλαίσιο του ελέγχου

καταχρηστικότητας. Κατά πάγια νομολογία του ΔΕΕ, ο καταναλωτής πρέπει να είναι σε θέση, βάσει του ίδιου του συμβατικού όρου και χωρίς να απαιτείται προσφυγή σε εξωσυμβατικές πηγές ή εξειδικευμένη νομική γνώση, να αντιληφθεί τις οικονομικές και νομικές συνέπειες που απορρέουν από τη σύμβαση. Η επίκληση της τραπεζικής πρακτικής ή της νομικής θεωρίας δεν δύναται να υποκαταστήσει την απαίτηση σαφήνειας και διαφάνειας του συμβατικού κειμένου.

Σε σχέση με τον ισχυρισμό ότι το δεύτερο μέρος της παραγράφου (α) καθορίζει επαρκώς τον χρόνο άσκησης του δικαιώματος επίσχεσης, η Καθ' ης η Προσφυγή επισημαίνει ότι οι απαριθμούμενες περιπτώσεις ενεργοποίησης του δικαιώματος είναι διατυπωμένες κατά τρόπο γενικό και δεν αίρουν την αβεβαιότητα που δημιουργεί το πρώτο μέρος του όρου ως προς τη χρονική διάρκεια, την έκταση και τις πρακτικές συνέπειες της επίσχεσης. Η σωρευτική ανάγνωση των δύο μερών του όρου δεν οδηγεί σε ενίσχυση της διαφάνειας, αλλά αντιθέτως ενδέχεται να προκαλέσει σύγχυση στον μέσο καταναλωτή ως προς το πότε, υπό ποιες ακριβώς προϋποθέσεις και επί ποιων συγκεκριμένων περιουσιακών στοιχείων δύναται η Προσφεύγουσα να ασκήσει το εν λόγω δικαίωμα.

Τέλος, ο ισχυρισμός ότι η αποστολή προηγούμενης ειδοποίησης θα εξουδετέρωνε το δικαίωμα επίσχεσης δεν μπορεί να γίνει δεκτός. Η υποχρέωση διαφάνειας και πρόβλεψης ουσιωδών εγγυήσεων υπέρ του καταναλωτή δεν ταυτίζεται με την κατάργηση του δικαιώματος της Προσφεύγουσας, αλλά αποσκοπεί στην αποτροπή αιφνιδιασμού και στη διασφάλιση της συμβατικής ισορροπίας. Η απουσία ρητών εγγυήσεων και σαφών περιορισμών στον όρο, σε συνδυασμό με τη γενικότητα της διατύπωσής του, έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία σημαντικής ανισορροπίας εις βάρος του καταναλωτή, κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

Υπό τα ανωτέρω δεδομένα, είναι η θέση της Καθ' ης η Προσφυγή ότι οι προβαλλόμενοι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας δεν αναιρούν τα ευρήματα περί αδιαφάνειας και καταχρηστικότητας της παραγράφου (α) του όρου 10, όπως αυτά διαπιστώθηκαν κατά την αρχική αξιολόγηση και δεν δικαιολογούν αναθεώρηση της σχετικής κρίσης.

Όρος 10, παράγραφος (β) – Συνένωση Λογαριασμών και Συμψηφισμός

Αναφορικά με τους ισχυρισμούς της Προσφεύγουσας ως προς την παράγραφο (β) του όρου 10, η Καθ' ης η Προσφυγή, επισημαίνει καταρχάς ότι δεν ευσταθεί ο ισχυρισμός περί παραβίασης των αρχών της χρηστής διοίκησης λόγω επανεξέτασης όρου ο οποίος είχε εξεταστεί στο πλαίσιο προγενέστερης έρευνας. Το γεγονός ότι ο όρος δεν είχε κριθεί καταχρηστικός στο παρελθόν δεν συνεπάγεται δέσμευση της Καθ' ης η Προσφυγή ως προς τη μελλοντική της κρίση, ούτε αποκλείει νέο έλεγχο στο πλαίσιο διαφορετικής διαδικασίας και με βάση τα συγκεκριμένα επιχειρήματα και δεδομένα που τίθενται ενώπιόν της.

Περαιτέρω, η Καθ' ης η Προσφυγή δεν αποδέχεται τον ισχυρισμό της Προσφεύγουσας ότι η αναγνώριση του τραπεζικού δικαιώματος συνένωσης και συμψηφισμού στο κοινοδίκαιο αρκεί για να αποκλείσει την καταχρηστικότητα του εξεταζόμενου όρου. Όπως έχει ήδη διευκρινιστεί, αντικείμενο του ελέγχου δεν είναι η ύπαρξη ή μη του δικαιώματος αυτού καθεαυτό, αλλά η συμβατική του αποτύπωση και οι συνέπειες που αυτή ενδέχεται να επιφέρει στον καταναλωτή, υπό το πρίσμα των άρθρων 50 και 52 του Νόμου και της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ. Οι αποφάσεις και τα συγγράμματα στα οποία παραπέμπει η Προσφεύγουσα αφορούν τραπεζικές σχέσεις γενικής φύσεως και δεν εξετάζουν ζητήματα προστασίας καταναλωτών από καταχρηστικές ρήτρες.

Η Καθ' ης η Προσφυγή παραμένει στη θέση ότι η διατύπωση της παραγράφου (β) του όρου 10 είναι υπέρμετρα ευρεία και δεν αποτυπώνει με σαφήνεια τα πραγματικά όρια άσκησης του δικαιώματος συνένωσης και συμψηφισμού. Ο όρος παρέχει στην Προσφεύγουσα τη δυνατότητα συνένωσης και συμψηφισμού λογαριασμών χωρίς προηγούμενη ειδική ενημέρωση του καταναλωτή και καταλαμβάνει κάθε λογαριασμό στον οποίο αυτός εμφανίζεται ως δικαιούχος, συμπεριλαμβανομένων κοινών λογαριασμών, χωρίς να προβλέπει οποιουσδήποτε ουσιώδεις περιορισμούς ή εξαιρέσεις.

Οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας ότι, στην πράξη, εφαρμόζονται εσωτερικές διαδικασίες αξιολόγησης ή ότι δεν γίνεται αυτοματοποιημένος συμψηφισμός, δεν ασκούν έννομη επιρροή εν προκειμένω, καθότι οι εν λόγω πρακτικές δεν αποτυπώνονται στο συμβατικό κείμενο ούτε γνωστοποιούνται στον καταναλωτή κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης. Κατά συνέπεια, ο μέσος καταναλωτής δεν είναι σε θέση να γνωρίζει, βάσει της σύμβασης, τις πραγματικές προϋποθέσεις και τα όρια άσκησης του δικαιώματος της Προσφεύγουσας.

Επιπλέον, η Καθ' ης η Προσφυγή απορρίπτει τον ισχυρισμό ότι δεν υφίσταται αιφνιδιασμός του καταναλωτή. Η απουσία πρόνοιας για προηγούμενη, σαφή και εξατομικευμένη ενημέρωση πριν την άσκηση του δικαιώματος συνένωσης και συμψηφισμού στερεί από τον καταναλωτή τη δυνατότητα να προβλέψει τις συνέπειες της εφαρμογής του όρου και να λάβει μέτρα για την προστασία των συμφερόντων του, ιδίως σε περιπτώσεις όπου οι λογαριασμοί εξυπηρετούν βασικές βιοτικές ανάγκες ή αφορούν και τρίτα πρόσωπα.

Τέλος, η επίκληση από την Προσφεύγουσα του γεγονότος ότι ο καταναλωτής γνωρίζει την ύπαρξη του δικαιώματος λόγω της συμπερίληψης του όρου στη σύμβαση δεν αναιρεί τη διαπιστωθείσα έλλειψη διαφάνειας. Η γενική και αδιαφοροποίητη διατύπωση του όρου δημιουργεί στρεβλή εικόνα ως προς την έκταση των δικαιωμάτων της Προσφεύγουσας και τις συνέπειες για τον καταναλωτή, με αποτέλεσμα να διαταράσσεται ουσιωδώς η συμβατική ισορροπία σε βάρος του τελευταίου.

Υπό τα δεδομένα αυτά, η Καθ' ης η Προσφυγή θεωρεί ότι οι θέσεις της Προσφεύγουσας δεν ανατρέπουν τα ευρήματα περί υπέρμετρα ευρείας και αδιαφανούς διατύπωσης του όρου.

**Όρος 11, παράγραφος (στ)(iv) (δεύτερη και πέμπτη περίπτωση) της σύμβασης –
Ειδοποίηση Τράπεζας προς Καταναλωτή**

Η Καθ' ης η Προσφυγή, δεν αποδέχεται τη θέση της Προσφεύγουσας αναφορικά με τη δεύτερη και πέμπτη περίπτωση της παραγράφου (στ)(iv) του όρου 11, ότι οι εν λόγω συμβατικές πρόνοιες δεν είναι καταχρηστικές.

Κατ' αρχάς, η επίκληση από την Προσφεύγουσα της νομολογιακής αρχής περί τεκμηρίου παράδοσης ταχυδρομικής επιστολής δεν δύναται να στηρίξει τη νομιμότητα του όρου. Όπως προκύπτει από πάγια νομολογία των δικαστηρίων, εκ πρώτης όψεως απόδειξη παράδοσης υφίσταται μόνο στην περίπτωση που η επιστολή δεν επιστραφεί ως μη παραδοθείσα. Ο υπό κρίση όρος, αντιθέτως, θεσπίζει συμβατικό τεκμήριο γνώσης ακόμη και στην περίπτωση επιστροφής της επιστολής ως ανεπίδοτης, εισάγοντας ρύθμιση που αποκλίνει από τα ισχύοντα στο δίκαιο και επιβαρύνει μονομερώς τη θέση του καταναλωτή.

Ο ισχυρισμός της Προσφεύγουσας ότι η παραλαβή ειδοποίησης δεν είναι αναγκαία, καθότι η αποστολή επιστολής δεν αποτελεί προϋπόθεση για την ανάκτηση της οφειλής από τον πιστωτή, κρίνεται αβάσιμος. Ο όρος 11(στ)(iv) δεν αφορά αποκλειστικά ειδοποιήσεις απαίτησης ή ενέργειες ανάκτησης οφειλών, αλλά καταλαμβάνει το σύνολο των ειδοποιήσεων, αιτήσεων και απαιτήσεων της Προσφεύγουσας που συνδέονται με τη σύμβαση δανείου. Τέτοιες ειδοποιήσεις είναι κρίσιμες για την έγκαιρη ενημέρωση του καταναλωτή και την αντιμετώπιση ζητημάτων κατά τη διάρκεια της συμβατικής σχέσης, ιδίως σε περιπτώσεις καθυστερήσεων, κινδύνου καταγγελίας ή ανάγκης ρύθμισης των υποχρεώσεών του.

Περαιτέρω, η θέση ότι τα σχετικά ζητήματα είναι ήδη γνωστά στον καταναλωτή επειδή ο ίδιος δεν έχει συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις του, δεν αναιρεί την ανάγκη πραγματικής και αποτελεσματικής ενημέρωσής του από την Προσφεύγουσα. Ο μέσος καταναλωτής δεν δύναται να προβλέψει τις ειδικές ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί η Προσφεύγουσα ούτε τις έννομες συνέπειες που αυτές συνεπάγονται, χωρίς να λάβει σχετική ειδοποίηση. Η έλλειψη τέτοιας γνώσης δύναται να στερήσει από τον καταναλωτή τη δυνατότητα έγκαιρης αντίδρασης ή αναζήτησης λύσης.

Επιπλέον, οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας περί χρήσης ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας, επικαιροποίησης στοιχείων πελατών ή υποχρέωσης του καταναλωτή να ενημερώνει την Προσφεύγουσα για αλλαγή στοιχείων επικοινωνίας, δεν ασκούν έννομη επιρροή, καθότι οι πρακτικές αυτές δεν αναιρούν το περιεχόμενο του εξεταζόμενου όρου ούτε αποτυπώνονται ως δεσμευτικές συμβατικές εγγυήσεις υπέρ του καταναλωτή. Ο όρος εξακολουθεί να μετακυλίζει τον κίνδυνο μη παραλαβής των ειδοποιήσεων αποκλειστικά στον καταναλωτή, ανεξαρτήτως των πραγματικών περιστάσεων.

Τέλος, ως προς την πέμπτη περίπτωση της παραγράφου (στ)(iv), με την οποία ειδοποίηση προς έναν εκ των συμβαλλομένων θεωρείται ειδοποίηση προς όλους, η

Καθ' ης η Προσφυγή επισημαίνει ότι η πρόνοια αυτή παραγνωρίζει την πραγματικότητα των σχέσεων μεταξύ συνοφειλετών και δημιουργεί σοβαρό κίνδυνο άγνοιας κρίσιμων πληροφοριών από πρόσωπα που δεσμεύονται ισότιμα από τη σύμβαση. Ο μέσος καταναλωτής δεν αναμένει ευλόγως ότι θα θεωρείται ενημερωμένος για σημαντικές εξελίξεις στη σύμβαση δανείου του, χωρίς να έχει λάβει ο ίδιος οποιαδήποτε σχετική ειδοποίηση.

Υπό το φως των ανωτέρω, η Καθ' ης η Προσφυγή θεωρεί ότι οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας δεν αναιρούν τα ευρήματα περί έλλειψης διαφάνειας και αιφνιδιαστικού χαρακτήρα των υπό εξέταση συμβατικών προνοιών. Ως εκ τούτου, είναι της άποψης ότι η δεύτερη και πέμπτη περίπτωση της παραγράφου (στ)(iv) του όρου 11 ορθώς κρίθηκαν καταχρηστικές.

Όρος Κοινοποίησης Απόφασης Τράπεζας – τελευταίο σημείο κάτω από τον τίτλο «ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ» – Έξοδα επανεκτίμησης ακινήτου

Σχετικά με τον πιο πάνω όρο, η Καθ' ης η Προσφυγή, δεν αποδέχεται τη θέση της Προσφεύγουσας ότι η σχετική πρόνοια είναι επαρκώς διαφανής και απαλλαγμένη από καταχρηστικό χαρακτήρα.

Ο υπό κρίση όρος προβλέπει ότι, σε περίπτωση που κριθεί αναγκαία η επανεκτίμηση του ακινήτου που αποτελεί εξασφάλιση της πιστωτικής διευκόλυνσης, σύμφωνα με τις εκάστοτε οδηγίες της Εποπτικής Αρχής (Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου), η Προσφεύγουσα δύναται να επιβαρύνει τον δανειολήπτη με τα σχετικά έξοδα. Ωστόσο, η διατύπωση αυτή δεν προσδιορίζει με σαφήνεια τις συγκεκριμένες περιπτώσεις, τα αντικειμενικά κριτήρια ή τις συνθήκες υπό τις οποίες καθίσταται αναγκαία η επανεκτίμηση, ούτε παρέχει οποιαδήποτε ένδειξη ως προς τη συχνότητα με την οποία ενδέχεται να λαμβάνει χώρα τέτοια ενέργεια. Περαιτέρω, δεν γίνεται παραπομπή σε συγκεκριμένες οδηγίες της Εποπτικής Αρχής ή σε άλλο έγγραφο στο οποίο να εξειδικεύονται οι λόγοι ενεργοποίησης της επανεκτίμησης, γεγονός που καθιστά την ενημέρωση του καταναλωτή γενικόλογη και δυσχεραίνει την κατανόηση των ενδεχόμενων οικονομικών του υποχρεώσεων.

Οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας ότι ο δανειολήπτης ενημερώνεται εκ των προτέρων για το ενδεχόμενο χρέωσης, για το είδος του εξόδου και για τον σκοπό της επανεκτίμησης, δεν αναιρούν την έλλειψη ουσιαστικής προβλεψιμότητας που χαρακτηρίζει τον όρο. Η επίκληση του γεγονότος ότι η συχνότητα ή το ύψος της χρέωσης δεν δύνανται να καθοριστούν εκ των προτέρων, δεν αίρει την υποχρέωση της Προσφεύγουσας να παρέχει σαφή, επαρκή και κατανοητή πληροφόρηση, όπως απαιτείται από την αρχή της διαφάνειας και το άρθρο 52 του Νόμου. Ο μέσος καταναλωτής δεν είναι σε θέση, βάσει της εν λόγω διατύπωσης, να εκτιμήσει τον πραγματικό οικονομικό κίνδυνο που αναλαμβάνει κατά τη σύναψη της σύμβασης.

Περαιτέρω, η θέση της Προσφεύγουσας ότι η επιβάρυνση του καταναλωτή με τα έξοδα επανεκτίμησης συνιστά απλώς πρακτική της και όχι αντικείμενο αξιολόγησης της ρήτηρας, δεν ευσταθεί. Η σχετική πρόνοια αποτυπώνεται ρητά στην Κοινοποίηση της Απόφασης της Προσφεύγουσας, η οποία αποτελεί μέρος της συμβατικής σχέσης, και ως εκ τούτου υπόκειται σε έλεγχο καταχρηστικότητας. Ο όρος προβλέπει επιβάρυνση του καταναλωτή ανεξαρτήτως του εάν το δάνειο είναι εξυπηρετούμενο και χωρίς να απαιτείται οποιαδήποτε υπαιτιότητά του, μετακυλίνοντας σε αυτόν έξοδα που συνδέονται με υποχρεώσεις της Προσφεύγουσας έναντι της εποπτικής αρχής.

Σε αυτό το πλαίσιο, λαμβάνονται υπόψη ως σημείο αναφοράς και οι σχετικές πρόνοιες της Οδηγίας της Κεντρικής Τράπεζας Κύπρου για τις διαδικασίες χορήγησης νέων και αναθεώρησης υφιστάμενων πιστωτικών διευκολύνσεων, σύμφωνα με τις οποίες, ελλείψει αντίθετης συμφωνίας, τα έξοδα εκτιμήσεων που διενεργούνται για σκοπούς παρακολούθησης εξασφαλίσεων βαρύνουν το πιστωτικό ίδρυμα. Οι πρόνοιες αυτές δεν εφαρμόζονται ευθέως, πλην όμως αξιοποιούνται για σκοπούς εκτίμησης της ύπαρξης υπέρμετρης ανισορροπίας στη συμβατική σχέση, σύμφωνα με τη σχετική νομολογία του ΔΕΕ.

Υπό τα ανωτέρω δεδομένα, η Καθ' ης η Προσφυγή θεωρεί ότι η επίμαχη πρόνοια στερείται της απαιτούμενης διαφάνειας, παραβιάζει την αρχή της καλής πίστης και προκαλεί υπέρμετρη διατάραξη της συμβατικής ισορροπίας σε βάρος του καταναλωτή.

ΣΤ. ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΟΦΑΣΗ ΥΠΟΥΡΓΟΥ

Έχω μελετήσει διεξοδικά τις σχετικές πρόνοιες του Νόμου, το περιεχόμενο της προσβληθείσας Απόφασης, καθώς και όλα τα σχετικά έγγραφα και καλούμαι, με βάση τις πρόνοιες του άρθρου 59(4) του Νόμου, όπως:

- (α) επικυρώσω την προσβαλλόμενη Απόφαση· ή
- (β) ακυρώσω την προσβαλλόμενη Απόφαση και προβώ σε έκδοση νέας Απόφασης σε αντικατάστασή της· ή
- (γ) τροποποιήσω την προσβαλλόμενη Απόφαση.

Περαιτέρω, έχω μελετήσει τις θέσεις της Καθ' ης η Προσφυγή και τις θέσεις της Προσφεύγουσας, όπως αυτές αναπτύχθηκαν στην επιστολή της με ημερομηνία 22 Οκτωβρίου 2025, με την οποία υποβλήθηκε η παρούσα Ιεραρχική Προσφυγή.

Μετά από προσεκτική εξέταση των λόγων ακύρωσης που προβάλλονται, διαπιστώνω ότι οι ισχυρισμοί της Προσφεύγουσας δεν δύνανται να αμφισβητήσουν τη διαπιστωμένη καταχρηστικότητα των επίμαχων ρητρών, όπως αυτές έχουν ήδη κριθεί αιτιολογημένα

στην προσβαλλόμενη Απόφαση, βάσει των προνοιών της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, του Νόμου και της σχετικής νομολογίας, ιδίως του ΔΕΕ.

Ειδικά σε σχέση με τον όρο 3 και συγκεκριμένα τις παραγράφους (ζ) και (η), κρίνω ότι, κατ' αρχήν, η προσβαλλόμενη Απόφαση ορθώς διαπιστώνει την ύπαρξη καταχρηστικότητας, στο μέτρο που οι εν λόγω διατάξεις παρέχουν στην Προσφεύγουσα δυνατότητα μεταβολής της μεθοδολογίας υπολογισμού του Βασικού Επιτοκίου κατά τρόπο γενικό, αόριστο και απρόβλεπτο, χωρίς να διασφαλίζεται επαρκής σαφήνεια, προβλεψιμότητα και ουσιαστική ενημέρωση του καταναλωτή.

Πλην όμως, κρίνω ότι η διαπίστωση καταχρηστικότητας των παραγράφων (ζ) και (η) του όρου 3 δεν συνεπάγεται γενική ή απόλυτη απαγόρευση της μεταβολής επιτοκίων στο πλαίσιο συμβάσεων κυμαινόμενου επιτοκίου, αλλά περιορίζεται αποκλειστικά στην παύση χρήσης του συγκεκριμένου λεκτικού της σύμβασης αναφορικά με τα κριτήρια μεταβολής του επιτοκίου. Τα συγκεκριμένα κριτήρια δεν είναι διατυπωμένα με τρόπο αρκούντως σαφή και κατανοητό από τον μέσο καταναλωτή, π.χ. τι ακριβώς σημαίνει «οι συνθήκες της αγοράς» ως κριτήριο και πώς μπορεί να επαληθευθεί, πώς προσδιορίζεται το «κόστος ρευστότητας που επιβαρύνει την τράπεζα» ή σε τι συνίστανται «οι αλλαγές στο κόστος χρηματοδότησης». Τέτοια σαφής διατύπωση πρέπει να υπάρχει ήδη κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης, άρα τυχόν επεξηγήσεις μετά τη σύναψη της σύμβασης δεν μπορούν να ληφθούν υπ' όψιν.

Περαιτέρω, κρίνω ότι η καταχρηστικότητα του όρου 3(η) δεν θίγει ούτε περιορίζει δικαιώματα ή υποχρεώσεις της Τράπεζας που απορρέουν απευθείας από την κείμενη νομοθεσία, ούτε δύναται να ερμηνευθεί ως αποκλείουσα την προσαρμογή επιτοκίων σε περιπτώσεις κατά τις οποίες τέτοια προσαρμογή επιβάλλεται ή δικαιολογείται από δεσμευτικές αποφάσεις δικαστηρίων, εποπτικών ή κανονιστικών αρχών ή από άλλες πράξεις υποχρεωτικής εφαρμογής.

Υπό το πρίσμα αυτό, η τροποποίηση της προσβαλλόμενης Απόφασης αφορά αποκλειστικά το εύρος της διαπιστωθείσας καταχρηστικότητας των παραγράφων (ζ) και (η) του όρου 3 και δεν επεκτείνεται πέραν του αναγκαίου μέτρου, χωρίς να θίγεται η ουσία της κρίσης περί καταχρηστικότητας.

Αντιθέτως, η Προσφεύγουσα δύναται, εφόσον το επιθυμεί, να προβεί σε νέα συμβατική ρύθμιση ή έστω διασαφήνιση των κριτηρίων μεταβολής του επιτοκίου, τόσο για μελλοντικές όσο και για υφιστάμενες συμβάσεις, υπό την προϋπόθεση ότι αυτή θα στηρίζεται σε προκαθορισμένη μεθοδολογία, η οποία θα περιγράφεται με λεκτικό απλούστερο, ώστε να είναι κατανοητό από τον μέσο καταναλωτή, που δεν διαθέτει ειδικές γνώσεις.

Με βάση τα ανωτέρω, κρίνω ότι η προσβαλλόμενη Απόφαση πρέπει να τροποποιηθεί μόνο ως προς την καταχρηστικότητα ορισμένων στοιχείων των παραγράφων (ζ) και (η) του άρθρου 3, όπως αναφέρω πιο πάνω.

Κατά τα λοιπά επικυρώνω την προσβαλλόμενη απόφαση στο σύνολό της και υιοθετώ πλήρως την αιτιολογία της. Οι υπόλοιποι λόγοι ακύρωσης που προβάλλονται επαναλαμβάνουν ισχυρισμούς που έχουν ήδη εξεταστεί και απαντηθεί δεόντως από την Καθ' ης η προσφυγή στην προσβαλλόμενη απόφασή της. Επομένως απορρίπτω τους υπόλοιπους λόγους ακύρωσης ως αβάσιμους και κρίνω ότι η προσβαλλόμενη Απόφαση διατηρεί πλήρως την ισχύ της ως προς όλες τις λοιπές διαπιστώσεις καταχρηστικότητας.

.....
Μιχάλης Δαμιανός
Υπουργός