



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Αριθμός Απόφασης	2025-15 (ΚΡ)
---------------------	--------------

Αρ. Φακ.	8.13.1.28.4.7.2.1
----------	-------------------

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

Μέρος VII: Καταχρηστικές Ρήτρες

**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(I)/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 αυτεπάγγελα. 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 αυτεπάγγελα, 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 δύνανται 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 HB 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 ποιο 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 καθεμιάς 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 οποιεσδήποτε 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 στενότερα 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 αποφαινόμενα *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 εξέτασεως αυτής, έργο του αιτούντος δικαστηρίου είναι ιδίως να συγκρίνει τον προβλεπόμενο από τη ρήτρα αυτή 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' άρθ. 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 αποστέλλει 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 θέσεις 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 σύννομος. 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 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 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 στενούς 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 της 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 be 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/παράγοντες 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 ή 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 δημοσιεύσεως 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 οποιοδήποτε 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 λόγο 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 κοινοδίκαιο, 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 ν. The Cyprus Popular Bank Ltd (1994) 1 A.A.D. 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 ν. 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 όφειλε 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 ν. Γ. & Β. Χατζηδημοσθένους Λτδ* (2004) 1 Α.Α.Δ. 1895, *Έλληνας κ.ά. ν 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 ν. 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 *Constructora 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 μέσων 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 Εντεταλμένης 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 περιόριζαν 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 ουσιώδους 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