



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αρμόδια : Δρ. Βασιλική Μπώλου  
Βοηθός Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητές: Διονύσιος Ραυτόπουλος  
Ειδικός Επιστήμονας

Ελένη Αθανασίου  
Ειδικός Επιστήμονας

Αθήνα 22 Δεκεμβρίου 2016  
Αριθ. Πρωτ. :40389

**Προς:**

1. Χ

2. Ψ

**ΘΕΜΑ:** Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας (παρ. 4 αρ. 4 του ν. 3297/2004 ΦΕΚ 259 Α΄ και παρ. 3 αρ. 1 του ν. 4224/2013), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε κατόπιν της από 3.6.2016 αναφοράς της κ. Ψ (αριθμ. πρωτ. εισερχ. 16668/ 3.6.2016), σας αποστέλλουμε την παρούσα για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Κατόπιν ενδεδειγμένου ελέγχου του φακέλου της υπό κρίση διαφοράς διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε την αναφορά της κ. Ψ, στην οποία δόθηκε ο αριθμ. πρωτ. 16668/ 3.6.2016. Στην ως άνω έγγραφη αναφορά της η δανειολήπτρια αναφέρει ότι η οικία της που βρίσκεται στην Ζάκυνθο στην οδό....., στις 19.12.2015 υπέστη ζημιές από διάρρηξη. Απευθύνθηκε στην ασφαλιστική εταιρεία Κ όπου διατηρούσε το ακίνητο ασφαλισμένο (αριθ. συμβ. ....), με ενυπόθηκο δανειστή την Χ, με σκοπό τη λήψη της αποζημίωσης ύψους €1.025 για την αποκατάσταση των ζημιών. Η Κ ζήτησε από την καταναλώτρια να προσκομίσει έγγραφο της Χ από το οποίο να προκύπτει ότι το δάνειο εξυπηρετείται κανονικά και ότι η τράπεζα ως ενυπόθηκος δανειστής δεν ενδιαφέρεται για τη λήψη της αποζημίωσης. Το τραπεζικό ίδρυμα δεν χορήγησε στην καταναλώτρια το παραπάνω έγγραφο με αποτέλεσμα η ασφαλιστική εταιρεία να μην καταβάλλει την αποζημίωση στην κ. Ψ.

Με τα υπ' αριθμ. πρωτ. 16811/6.6.2016 και 19899/1.7.2016 έγγραφά του, ο «Συνήγορος

του Καταναλωτή» διαβίβασε στην Χ και στην Κ αντίστοιχα την παραπάνω αναφορά και ζήτησε να εκτεθούν εγγράφως οι απόψεις τους, καθώς και να αποσταλούν οποιαδήποτε έγγραφα στοιχεία αφορούσαν την υπόθεση και θα ήταν χρήσιμα για την περαιτέρω διερεύνησή της.

Επί του ανωτέρω εγγράφου, η Κ απέστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. 22891/28.7.2016 απαντητική της επιστολή αναφέροντας ότι εφόσον το στεγαστικό δάνειο εξυπηρετείται κανονικά και η τράπεζα δεν ενδιαφέρεται για τη λήψη της αποζημίωσης ύψους €1.025, η οποία είναι διαθέσιμη προς καταβολή, αυτή θα μπορούσε να καταβληθεί απευθείας στην κ. Ψ.

Η Χ απέστειλε την υπ' αριθμ. πρωτ. 26857/12.9.2016 απαντητική της επιστολή αναφέροντας ότι σύμφωνα με τη σύμβαση του δανείου, η κ. Ψ έχει εκχωρήσει στην τράπεζα κάθε αξίωση που απορρέει από το επίμαχο ασφαλιστήριο και έχει εξουσιοδοτήσει την τράπεζα ανεκκλήτως να εισπράξει την όποια απαίτηση.

Σύμφωνα με το από από 12.9.2016 έγγραφο της Χ το δάνειο παρουσιάζει ληξιπρόθεσμες οφειλές που υπερβαίνουν το ποσό της επίμαχης ασφαλιστικής αποζημίωσης. Όμως δεν γίνεται αναφορά στο γεγονός ότι η δανειολήπτρια έχει ενταχθεί στο ν.3869/2010 για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά και έχει λάβει προσωρινή διαταγή από το Ειρηνοδικείο Ζακύνθου βάσει της οποίας οφείλει να καταβάλλει συγκεκριμένα ποσά προς τους πιστωτές της μέχρι την οριστική εκδίκαση της υπόθεσης, όπως άλλωστε έχει πράξει.

Η Αρχή προκειμένου να επιχειρηθεί η συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς κάλεσε με το υπ' αριθμ. πρωτ. 25588/30.8.2016 έγγραφο τα εμπλεκόμενα μέρη σε συνάντηση στα γραφεία της στις 27.9.2016. Η Χ αρνήθηκε να παραστεί αποστέλλοντας το υπ' αριθμ. πρωτ. 28791/27.9.2016 έγγραφό της.

Σύμφωνα με τη διατύπωση του άρθρου 1 παρ. 1 του Ασφ. Ν., ασφαλιστική περίπτωση είναι το περιστατικό, από το οποίο συμφωνήθηκε να εξαρτάται η υποχρέωση του ασφαλιστή για την καταβολή του ασφαρίσματος. Το περιστατικό αυτό είναι η πραγματοποίηση του κινδύνου, που συμφωνήθηκε να καλύπτεται μεταξύ των συμβαλλομένων μερών και αναγράφεται στο ασφαλιστήριο (άρθρο 1 παρ. 2 Ασφ. Ν.). Με την πραγματοποίηση της ασφαλιστικής περίπτωσης, η παροχή προσδοκίας του ασφαλιστή μετατρέπεται σε υποχρέωση καταβολής του ασφαρίσματος.

Η ασφάλιση ζημιών παρέχεται σύμφωνα με την έκταση των συγκεκριμένων δαπανών, στις οποίες υποβλήθηκε ο ασφαλισμένος για την αντιμετώπιση του ασφαλιστικού κινδύνου. Με την άρνηση της τράπεζας να αποδεσμεύσει το ποσό των €1025 προκειμένου να το εισπράξει η κα. Ψ, δεν εξυπηρετείται η φύση καθώς **και ο αποζημιωτικός χαρακτήρας της ασφαλιστικής σύμβασης**, ενώ συμβαίνει το παράδοξο, να έχει υπολογιστεί το ασφάλισμα και ορθά, βάσει της έκτασης της ασφαλιστικής ζημίας, αλλά αυτό να μην διατίθεται για την αποκατάστασή της.

Επιπρόσθετα, το γεγονός ότι το ποσό της ασφαλιστικής αποζημίωσης δεν αποδίδεται στην ασφαλισμένη, ούτως ώστε η τελευταία να μπορέσει να προβεί στην επισκευή των ζημιών από την επέλευση του κινδύνου, συντελεί και στην μελλοντική επίταση του κινδύνου. Εάν τυχόν επέλθει μελλοντικά νέος κίνδυνος, ενδέχεται η ασφαλιστική εταιρία να επικαλεστεί τη μη αποκατάσταση της ζημίας, και άρα, να διεκδικήσει αποζημίωση, εάν η επέλευση της ασφαλιστικής περίπτωσης ή το μέγεθος αυτής οφείλεται εν μέρει στο ότι δεν έγινε αποκατάσταση των ζημιών, οπότε ενδέχεται να υπάρξει βαριά αμέλεια του

ασφαλισμένου.

Κατόπιν των ανωτέρω και λαμβάνοντας υπόψη το ύψος της επίμαχης ασφαλιστικής αποζημίωσης (€1025), το γεγονός ότι θα καλύψει έξοδα αποκατάστασης ζημιών οικίας μονογονεϊκής οικογένειας που έχει ενταχθεί στο ν.3869/2010 για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά και με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

I) Απευθύνει σύσταση σύμφωνα με τις διατάξεις της § 5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004, προς την Χ, όπως εκχωρήσει το ποσό της ασφαλιστικής αποζημίωσης ύψους €1025 προς τη δανειολήπτρια, άλλως όπως αναλάβει να εκτελέσει τις εργασίες αποκατάστασης των ζημιών στην οικία της κας Ψ, εφόσον εισπράξει το ποσό της αποζημίωσης.

II) Καλεί την Χ και την δανειολήπτρια να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

III) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η Χ δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα σύσταση, τότε ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να ενεργήσει σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παρ.5 του άρθρου 4 του Ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.04).

## Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

**Κοιν:**

Κ