



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου  
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

Εισηγήτρια: Ελένη Αθανασίου  
Ειδικός Επιστήμονας  
e-mail: elathanasiou@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 2 Αυγούστου 2021  
Αριθ. Πρωτ. :34965

**ΠΡΟΣ:**

ALLIANZ ΕΛΛΑΣ Α.Α.Ε.  
Λεωφ. Αθηνών 110  
104 42 Αθήνα

**ΚΟΙΝ:**

κ. (...)

**ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΑΣΗ-ΠΟΡΙΣΜΑ**

(Άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004)

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), με σκοπό τη συναινετική επίλυση της διαφοράς που ανέκυψε, κατόπιν της από 27.07.2020 αναφοράς του κ. (...) (αριθμ. πρωτ. εισερχ. ...), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

**Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε στις 27 Ιουλίου 2020 την αναφορά του κ. (...), στην οποία δόθηκε αριθμ. πρωτ. (...). Με την αναφορά του ο καταγγέλλων παραπονείται ότι η ασφαλιστική εταιρία "ALLIANZ ΕΛΛΑΣ Α.Α.Ε.", στην οποία διατηρεί την υπ' αριθμ.(...)/2002 μακροχρόνια σύμβαση ασφάλισης Ζωής Ατυχημάτων και Υγείας, αρνείται την ασφαλιστική κάλυψη από τούδε και στο εξής των αναγκαίων νοσηλείων του για την πραγματοποίηση της θεραπείας του - μεταγγίσεις αίματος λόγω της πάθησης από την οποία πάσχει (μυελοδυσπλαστικό σύνδρομο – MDS).

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. 37798/31.07.2020 έγγραφό του, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στην καταγγελλόμενη εταιρία την παραπάνω αναφορά και της ζήτησε να εκθέσει τις απόψεις της. Επί του ανωτέρω εγγράφου, η εταιρία απέστειλε την απάντηση με τις απόψεις της, η οποία έλαβε αρ. πρωτ. 47960/06.10.2020.

Προκειμένου να επιχειρηθεί η συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, τα εμπλεκόμενα μέρη εκλήθησαν στις 16 Απριλίου 2021, ημέρα Παρασκευή και ώρα 11.00 π.μ. να συμμετάσχουν σε τηλεφωνική διάσκεψη με τις εκπροσώπους της Αρχής, κα Βασιλική Μπώλου, Αναπληρώτρια Συνήγορο του Καταναλωτή και κα Ελένη Αθανασίου, Ειδική Επιστήμονα – Νομικό, για την

εξωδικαστική επίλυση της ανακύψασας διαφοράς.

Σε συνέχεια της ανωτέρω τηλεφωνικής διάσκεψης, μεταξύ της κας (...), σύζυγο του κ. (...), που τον εκπροσώπησε και της εταιρίας με την επωνυμία "ALLIANZ ΕΛΛΑΣ Α.Α.Ε.", όπως νόμιμα εκπροσωπήθηκε, λάβαμε την από 24.05.2021 απάντηση της εταιρίας που έλαβε αρ. πρωτ. 25946/26.05.2021 για την επανεξέταση της θέσης της, με την οποία ενημερώνει ότι προτίθεται να καλύψει σε ένδειξη καλής πίστης και κατ' εξαίρεση το κόστος για έναν κύκλο αγωγής με το προτεινόμενο από τη θεράπουσα αιματολόγο ιατρό, κα (...) φάρμακο Luspatercert, εμμένοντας, ωστόσο, στη θέση της περί του μη ασφαλιστικά καλυπτόμενου της πάθησης από την οποία πάσχει ο κ. (...) και των απαραίτητων μεταγγίσεων, στις οποίες υποβάλλεται σε τακτά χρονικά διαστήματα επικαλούμενη την τιθέμενη εξαίρεση των χρόνιων παθήσεων στο συμβολαίο του.

Ειδικότερα, ο κ. (...) το έτος 2007 διαγνώστηκε ότι πάσχει από το μυελοδυσπλαστικό σύνδρομο, για τη θεραπεία του οποίου απαιτείται να υποβάλλεται σε μεταγγίσεις αίματος, τις οποίες η εταιρία κάλυπτε μέχρι και το έτος 2020, χωρίς να του έχει γνωστοποιήσει κάτι διαφορετικό. Τώρα αναφέρει ότι η πάθηση από την οποία πάσχει ο ασφαλισμένος εμπίπτει στην εξαίρεση του συμβολαίου των χρόνιων παθήσεων και ότι μέχρι σήμερα προέβαινε όλα τα χρόνια σε αποζημίωση της θεραπείας του καθ' υπέρβαση των όρων του συμβολαίου στο πλαίσιο της πελατοκεντρικής πολιτικής της.

Για την κατ' εξαίρεση κάλυψη του περιστατικού, εφάρμοζε από το 2007, όπως αναφέρει, τον υπ' αριθμ. 5δ όρο των 365 ημερών νοσηλείας, με τη συμπλήρωση των οποίων δεν δύναται πλέον να συνεχίσει να καλύπτει τη θεραπεία του ασφαλισμένου. Για την ανωτέρω θέση της εταιρίας ο ασφαλισμένος ενημερώθηκε, ύστερα από δεκατρία χρόνια που του έχει παρουσιαστεί η εν λόγω πάθηση στερώντας του έτσι τη δυνατότητα να έχει επιλέξει εξ αρχής να παρακολουθείται από ιατρό αιματολόγο Δημοσίου Νοσοκομείου, στο οποίο θα πραγματοποιοείτο και η εισαγωγή του για τις απαραίτητες μεταγγίσεις και την παρακολούθηση της πορείας της υγείας του.

Σύμφωνα με την τοποθέτηση της ιατρικής υπηρεσίας της εταιρίας, ακόμη και με τη χορήγηση της νέας αγωγής μπορεί να υπάρξει βελτίωση της ποιότητας ζωής του ασθενούς, χωρίς, ωστόσο, να μπορεί να προβλεφθεί η ίασή του. Η εταιρία επαναλαμβάνει ότι τα περιστατικά νοσηλείας του ασφαλισμένου έχουν καλυφθεί μέχρι σήμερα αποκλειστικά στο πλαίσιο της καλής πρόθεσής της χωρίς να υφίσταται σχετική υποχρέωσή της και ότι δεν θα συνεχίσει να καλύπτει τις μελλοντικές μεταγγίσεις, στις οποίες θα χρειαστεί να υποβληθεί ο ασφαλισμένος.

Ωστόσο, σύμφωνα με την από 16.04.2021 ιατρική γνωμάτευση της αιματολόγου θεράπουσας ιατρού του ασφαλισμένου, κας (...), η πάθηση του κ. (...) συγκαταλέγεται στα δυσίατα νοσήματα και είναι δυνητικά ίασιμη με τις σύγχρονες θεραπευτικές μεθόδους και αναφέρεται στη νέα θεραπευτική μέθοδο που θα του εφαρμοστεί, από την οποία αναμένονται θετικά αποτελέσματα.

## **B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

Στον υπ' αριθμ. 7α όρο των Ειδικών Εξαιρέσεων του Παραστήματος των Συμπληρωματικών Κινδύνων Ατυχημάτων και Υγείας του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, ορίζεται το εξής: "Εκτός από τις εξαιρέσεις που αναφέρονται στους Γενικούς Όρους της Συμβάσεως ή τους Γενικούς Όρους των Συμπληρωματικών Κινδύνων Ατυχημάτων και Υγείας, ισχύουν και οι πιο κάτω ειδικές εξαιρέσεις:

α. Χρόνιες παθήσεις:

Ως "χρόνια πάθηση" θεωρείται η πάθηση που απαιτεί μακροχρόνια, τακτική και επαναλαμβανόμενη θεραπευτική αγωγή, χωρίς να επιτυγχάνεται η πλήρης και οριστική αποκατάσταση της υγείας του ασφαλιζόμενου. Ως κλασικά παραδείγματα "χρόνιων παθήσεων" αναφέρονται ενδεικτικά τα εξής:

1. Η περιοδική αιμοκάθαρση που οφείλεται σε νεφρική ανεπάρκεια.
2. Οι διάφορες αλλεργίες που εμφανίζονται περιοδικά (π.χ. κάθε άνοιξη).

Με τη διάταξη του άρθρου 33 παρ. 1 του Νόμου 2496/1997 ορίζεται ότι "κάθε δικαιοπραξία που περιορίζει τα δικαιώματα του λήπτη της ασφάλισης, του ασφαλισμένου ή του δικαιούχου του ασφαλισματος είναι άκυρη, εκτός αν ορίζεται κάτι άλλο ειδικά στον παρόντα νόμο ή αν πρόκειται

για ασφάλιση μεταφοράς πραγμάτων, πίστωσης ή εγγύησης, καθώς και θαλάσσια ή αεροπορική ασφάλιση ζημιών". Από τη διάταξη αυτή προκύπτει κατ' αρχήν ότι το σύνολο των διατάξεων του εν λόγω ασφαλιστικού Νόμου αποτελούν ρυθμίσεις "ημιαναγκαστικού" δικαίου με την έννοια ότι αν δεν ορίζεται κάτι άλλο ειδικά στον νόμο αυτό, δεν μπορεί να περιοριστούν με την ασφαλιστική σύμβαση τα δικαιώματα του λήπτη της ασφάλισης, παρά μόνο να διευρυνθούν. Με τον κανόνα αυτό του ημιαναγκαστικού χαρακτήρα των διατάξεων του ασφαλιστικού Νόμου εκδηλώνεται για λόγους γενικότερου συμφέροντος η προστατευτική παρέμβαση του Νομοθέτη προς το ασθενέστερο στη σύμβαση ασφάλισης μέρος.

Περαιτέρω, όμως, με την ίδια διάταξη εισάγονται δύο εξαιρέσεις από τον προαναφερόμενο κανόνα. Η πρώτη αναφέρεται σε διαφορετικού περιεχομένου ειδικές ρυθμίσεις του νόμου αυτού. Χαρακτηριστικό των περιπτώσεων της εν λόγω εξαίρεσης, με την οποία ο Νομοθέτης απομακρύνεται από τον προαναφερόμενο κανόνα, είναι, όπως γίνεται φανερό, η ασφαλιστική κάλυψη κινδύνων από την επαγγελματική δραστηριότητα του ασφαλισμένου ή του λήπτη της ασφάλισης. Η δεύτερη εξαίρεση αναφέρεται στις ασφάλισης μεταφοράς πραγμάτων, πίστωσης ή εγγύησης και στη θαλάσσια ή αεροπορική ασφάλιση ζημιών, ως εξ ορισμού εμπορικές ασφάλισης, οι οποίες κατονομάζονται περιοριστικά (Ολ. ΑΠ 18/2015, Ολ. ΑΠ 19/2015, Ολ. ΑΠ 14/2013).

Περαιτέρω, από τη διάταξη του άρθρου 32 παρ. 1 του Ν.2496/1997 για την ιδιωτική ασφάλιση, με την οποία ορίζεται ότι, αν δεν συμφωνήθηκε κάτι άλλο, η ασφάλεια ασθενειών περιλαμβάνει τις ασθένειες που προέρχονται από αιτίες οι οποίες δεν υπήρχαν ή υπήρχαν, αλλά ο ασφαλισμένος δικαιολογημένα αγνοούσε την ύπαρξη τους κατά τη σύναψη της σύμβασης, σαφώς προκύπτει ότι τα μέρη στην ασφαλιστική σύμβαση ασθενειών και νοσοκομειακής περίθαλψης μπορεί να συμφωνήσουν την κάλυψη μιας ή περισσότερων ή όλων των ασθενειών του λήπτη της ασφάλισης ή να εξαιρέσουν, εφόσον πρόκειται για γενική κάλυψη ασθενειών ορισμένες ασθένειες ή ορισμένη κατηγορία ασθενειών. Στην τελευταία αυτή περίπτωση μπορεί ο ασφαλιστής να εξαιρέσει την κάλυψη ορισμένης κατηγορίας ασθενειών. Εν προκειμένω, ωστόσο, η τιθέμενη εξαίρεση δεν αναφέρεται σε συγκεκριμένη εξαίρεση, αλλά σύμφωνα με την ιατρική βιβλιογραφία αφορά σε πολύ ευρύ φάσμα ασθενειών. Ειδικότερα, ως χρόνια νοσήματα ορίζονται οι ασθένειες παρατεταμένης διάρκειας, πλέον των τριών μηνών. Είναι χρόνιες καταστάσεις εκτροπής του οργανισμού από τη φυσιολογική λειτουργία του, στις οποίες περιλαμβάνονται σύνδρομα, ανεπάρκειες, αναπηρίες, ενώ σύμφωνα με στατιστικές μελέτες ο μισός ενήλικος πληθυσμός θα νοσήσει από κάποιο χρόνιο νόσημα.

Σύμφωνα με τη Διεθνή κατάταξη του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (W.H.O.), χρόνια νοσήματα είναι τα αυτοάνοσα, τα μεταβολικά νοσήματα, οι αγγειοπάθειες, ο σακχαρώδης διαβήτης τύπου -2, η αρτηριακή υπέρταση, οι αρθρίτιδες, οι νεοπλασίες όλων των συστημάτων, οι άνοιες, οι διάχυτες αναπτυξιακές διαταραχές, οι διαταραχές φάσματος ελλειμματικής προσοχής και αυτισμού, η ενδομητρίωση, οι ημικρανίες, τα νοσήματα του θυρεοειδούς, το γλαύκωμα, η ινομυαλγία, η παχυσαρκία, η υπερχοληστερολαιμία, η sleep apnea, οι χρόνιες δερματικές παθήσεις (π.χ. λεύκη, ατοπική δερματίτιδα, ψωρίαση κ.λπ.), οι χρόνιες φλεγμονές, οι χρόνιες ηπατίτιδες, οι χρόνιες νεφρικές νόσοι, η χρόνια αποφρακτική πνευμονοπάθεια, το βρογχικό άσθμα, η χρόνια παγκρεατίτιδα, οι χρόνιες αναιμίες και διαταραχές πήξεως, κ.ά., αλλά και πολλά σύνδρομα, όπως π.χ. το σύνδρομο χρόνιου πόνου, ευερέθιστου εντέρου, χρόνιας κόπωσης κ.ά.

Με τη συνεχή πρόοδο της ιατρικής επιστήμης επιτυγχάνεται πλέον με εξειδικευμένες καινοτόμες ιατρικές εξετάσεις η διάγνωση της χρόνιας νόσου, αλλά σε πολλές περιπτώσεις επιτυγχάνεται και η ίαση μέσω εξατομικευμένων προσεγγίσεων.

Συνεπώς, μία εξαίρεση που δυνητικά περιλαμβάνει όλες τις ανωτέρω ασθένειες δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι δεν παραβιάζει τα προβλεπόμενα στη διάταξη του άρθρου 33 παρ. 1 του Ν.2496/1997 και ότι καλώς μπορεί να προβλεφθεί ως εξαίρεση σε μία ασφάλεια ασθενειών.

Δεν μπορεί να προβλέπεται ως θεμιτή μία εξαίρεση σε συμβόλαιο ασφάλειας ασθενειών για όλες τις παθήσεις που απαιτούν μακροχρόνια παρακολούθηση και φροντίδα.

Σε συνέχεια των ανωτέρω ο επίμαχος όρος του ασφαλιστηρίου συμβολαίου που εξαιρεί της κάλυψης τις χρόνιες παθήσεις, για τις οποίες απαιτείται μακροχρόνια, τακτική και

επαναλαμβανόμενη αγωγή χωρίς να επιτυγχάνεται η πλήρης και οριστική αποκατάσταση της υγείας του ασφαλισμένου, όπως συγκεκριμένα ορίζεται, έρχεται σε αντίθεση με τις ειδικότερες ως άνω διατάξεις του Ν. 2496/1997, ενώ ελέγχεται και ως καταχρηστικός δυνάμει των ρυθμίσεων του άρθρου 2 του Ν. 2251/1994, γιατί περιορίζεται υπέρμετρα ο σκοπός της κάλυψης.

Στην προκειμένη περίπτωση με τη συνολολόγηση της επίμαχης προσαρτηματικής κάλυψης ο ασφαλισμένος εύλογα αναμένει από τον ασφαλιστή να καλύψει τη δαπάνη για την αποκατάσταση της υγείας του από την τυχαία και αιφνίδια εμφάνιση νόσου. Με την εισαγόμενη εξαίρεση διαταράσσεται σημαντικά σε βάρος του ασφαλισμένου η ισορροπία της συμβατικής σχέσης, λαμβάνοντας περαιτέρω υπόψη τη σπουδαιότητα της ασφαλιστικής κάλυψης και την καλόπιστη και εύλογη προσδοκία του αναφέροντος για κάλυψη ασθενειών που προέκυψαν μετά τη σύναψη της ασφάλισης.

Ο ασφαλισμένος οδηγείται στην απόφαση κατάρτισης ιδιωτικής ασφάλισης υγείας από την ανάγκη ποιοτικής και απροβλημάτιστης αντιμετώπισης οποιασδήποτε νόσου θα έχει την ατυχία να του παρουσιαστεί, με σκοπό όχι απαραίτητα την πλήρη ίαση της πάθησής του, αλλά και τη λήψη της αναγκαίας ιατρικής φροντίδας που θα χρειαστεί και που θα του προσφέρει βελτιωμένη ποιότητα ζωής για όσο διάστημα επιβιώσει της νόσου και όχι μόνο της νόσου με το καθιερωμένο μοντέλο της ιατρικής φροντίδας της λήψης φαρμάκου ή της χειρουργικής αντιμετώπισης που έχει σαν αποτέλεσμα την άμεση και πλήρη ίασή της. Ειδικά, στη σύγχρονη κοινωνία με διαρκώς αυξανόμενο το ποσοστό των εμφανιζόμενων χρόνιων νοσημάτων, αλλά και των πολλά υποσχόμενων ιατρικών εξελίξεων για την έγκαιρη διάγνωση και αποτελεσματικότερη με το πέρασμα των χρόνων αντιμετώπιση των ασθενειών, είναι επισφαλές να εντάσσονται τέτοιες ευρείες εξαιρέσεις σε ασφαλιστήρια συμβόλαια υγείας.

Η ασφαλιστική εταιρεία, κάνοντας χρήση του επίμαχου όρου που ελέγχεται για καταχρηστικότητα αποκλείει πλήρως στην πράξη και επί της ουσίας την κάλυψη για ευρύ φάσμα ασθενειών, ήτοι για ασφαλιστικές περιπτώσεις, στις οποίες το στοιχείο της αβεβαιότητας του κινδύνου υπάρχει κατά τη σύναψη της σύμβασης, χωρίς να υπάρχει προς τούτο επαρκής και εύλογη αιτία, σε βάρος του ασφαλισμένου και της συναλλακτικά δικαιολογημένης προσδοκίας του, όπως αυτή δημιουργείται από τη φύση και το σκοπό της ασφαλιστικής σύμβασης. Ο όρος αυτός χαρακτηρίζεται από έντονη αντίθεση προς τα χρηστά ήθη, την καλή πίστη και τον κοινωνικοοικονομικό σκοπό του δικαιώματος. Έχει δε ως αποτέλεσμα την ουσιώδη και σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των αντισυμβαλλομένων μερών σε βάρος του καταναλωτή, σύμφωνα με τον ν. 2251/1994 (13/2018 ΑΠ Α1 Πολιτικό Τμήμα, ΝΟΜΟΣ).

Με την εισαγωγή μίας τόσο ευρείας εξαίρεσης υπάρχει πλήρης ματαίωση του σκοπού της κάλυψης.

Επιπροσθέτως, ο ισχυρισμός της εταιρίας ότι ο ασφαλισμένος τελούσε εν γνώσει των όρων του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, τους οποίους και αποδέχτηκε χωρίς να ασκήσει το δικαίωμα εναντίωσης προβάλλεται αλιστερώς, καθώς το εν λόγω δικαίωμα της εναντίωσης ασκείται σε περίπτωση παρέκκλισης των όρων του συμβολαίου από την αίτηση ασφάλισης και δεν αφορά στον έλεγχο των όρων για τυχόν καταχρηστικότητα.

Σε συνέχεια των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, με σκοπό την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς,

**I) Απευθύνει σύσταση** προς την στην Αθήνα εδρεύουσα ασφαλιστική εταιρία με την επωνυμία “ALLIANZ ΕΛΛΑΣ Α.Α.Ε.”, όπως νόμιμα εκπροσωπείται, να συνεχίσει να καλύπτει και στο μέλλον για όσο χρονικό διάστημα χρειαστεί, όπως έπραττε μέχρι και σήμερα, οποιαδήποτε θεραπεία απαιτείται για την αντιμετώπιση της νόσου του κ. (...), συμπεριλαμβανομένων και των μεταγγίσεων αίματος.

**II) Καλεί** την εταιρία με την επωνυμία “ALLIANZ ΕΛΛΑΣ Α.Α.Ε.” να γνωστοποιήσει στην Αρχή εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

**III) Αποφασίζει** ότι σε περίπτωση που η εταιρία με την επωνυμία “ALLIANZ ΕΛΛΑΣ Α.Α.Ε.” δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» δύναται να ενεργήσει σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α΄ 259/23.12.2004).

## Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης