

Αρμόδια: Δρ. Βασιλική Μπώλου
Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή

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

Αθήνα 30 Ιουλίου 2025
Αριθ. Πρωτ. : 39047

ΠΡΟΣ:

NN Hellas
Λ. Συγγρού 198
17671 Αθήνα

ΚΟΙΝ.:

1. κ. (...)

2. Γενική Γραμματεία Εμπορίου
Πλατεία Κάνιγγος
10181 Αθήνα

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 16.04.2018 αναφοράς του κ. (...) (αριθμ. πρωτ. εισερχ. ...2025), σας αποστέλλουμε την παρούσα, για να σας γνωρίσουμε τα κάτωθι:

Α. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» δέχθηκε στις 30 Ιανουαρίου 2025 την αναφορά του κ. (...), η οποία έλαβε αρ. πρωτ. (...), με την οποία παραπονείται ότι η ασφαλιστική εταιρία με την επωνυμία "NN Ελληνική Μονοπρόσωπη Α.Α.Ε.Ζ." που εδρεύει στην Καλλιθέα Αττικής (Λ. Συγγρού 198), προέβη μονομερώς στην καταγγελία του υπ' αριθμ. (...) ασφαλιστηρίου συμβολαίου ζωής λόγω μη εμπρόθεσμης καταβολής ασφαλίσεων.

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. (...)03.02.2025 έγγραφό του, ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» διαβίβασε στην καταγγελλόμενη ασφαλιστική εταιρία την παραπάνω αναφορά ζητώντας την αποστολή αντιγράφου της επιστολής ειδοποίησης που θα πρέπει να έλαβε ο ασφαλισμένος από την εταιρία για την επικείμενη ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του σύμφωνα με το υπ' αριθμ. 6 παρ. 2 άρθρο του Ασφαλιστικού Νόμου.

Η εταιρία στην απάντησή της αναφέρθηκε στην ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου λόγω

μη καταβολής του οφειλομένου ασφαλιστρού για την περίοδο 28.02.2024 - 28.08.2024.

Για την ενημέρωση δε του ασφαλισμένου επικαλείται ότι έστειλε την από 16.02.2024 ειδοποίηση οφειλής ασφαλιστρού μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στη δηλωθείσα ηλεκτρονική διεύθυνση της κόρης του ασφαλισμένου, κυρίας (...), αλλά και ότι εν συνεχεία λόγω μη εμπρόθεσμης πληρωμής των ασφαλιστρού έστειλε στην ίδια παραπάνω ηλεκτρονική διεύθυνση την από 26.03.2024 ειδοποίηση για την επικείμενη ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου σε περίπτωση μη πληρωμής του οφειλομένου ασφαλιστρού και άπρακτης παρέλευσης προθεσμίας τριάντα ημερών από τη λήψη του μηνύματος.

Η εταιρία υποστηρίζει ότι καθώς η ανωτέρω προθεσμία παρήλθε άπρακτη, προέβη στην ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου χωρίς να προσδιορίζει την ακριβή ημερομηνία ακύρωσης.

Προσθέτει δε ότι επικουρικά έστειλε και τα από 19.03.2024, 08.04.2024 και 22.04.2024 γραπτά μηνύματα (sms) περί υπενθύμισης της οφειλής στον δηλωθέντα αριθμό επικοινωνίας κινητού τηλεφώνου.

Επικαλέστηκε δε ότι ο ασφαλισμένος λαμβάνει τη σχετική με το ασφαλιστήριο συμβόλαιό του αλληλογραφία στη δηλωθείσα ηλεκτρονική διεύθυνση από το έτος 2018 μετά από εγγραφή του στην πλατφόρμα της εταιρίας.

Προκειμένου να επιχειρηθεί η συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, τα μέρη εκλήθησαν από τον Συνήγορο του Καταναλωτή σε συνάντηση, η οποία πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά στις 7 Απριλίου 2025. Στη συζήτηση συμμετείχαν ο κύριος (...) μετά του πληρεξουσίου δικηγόρου του κ. (...) και η ασφαλιστική εταιρία εκπροσωπήθηκε από την κυρία (...), δικηγόρο, τον κ. (...), Διευθυντή Τμήματος Παραπόνων και την κυρία (...) από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών. Από τον Συνήγορο του Καταναλωτή συμμετείχαν η Δρ. Βασιλική Μπώλου, Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή – Νομικός και η κυρία Ελένη Αθανασίου, Ειδική Επιστήμονας- Νομικός.

Μετά την ανταλλαγή απόψεων και αφού τηρήθηκε η αρχή της εκατέρωθεν ακροάσεως, η εταιρία ενέμεινε στις απόψεις της σχετικά με το ζήτημα της καταγγελίας του υπ' αριθμ. (...) ασφαλιστηρίου συμβολαίου του κ. (...). Ακολούθως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή διατύπωσε τη με αρ. πρωτ. (...) / 11.04.2025 Πρόταση, με την οποία κάλεσε την εταιρία να επανεξετάσει τη θέση της και να επαναφέρει το ασφαλιστήριο συμβόλαιο σε ισχύ ως ουδέποτε ακυρωθέν, χωρίς, ωστόσο, να υπάρξει θετική ανταπόκριση από την εταιρία και να καταρτιστεί πρακτικό συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς. Αντίθετα, η εταιρία επί της ανωτέρω Πρότασης απάντησε ότι δυνάμει της διάταξης του υπ' αριθμ. 2Α άρθρου του ν. 2251/1994 η αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποτελεί τεκμήριο ότι οι πάσης φύσεως ενημερώσεις ή απευθυντές δηλώσεις περιήλθαν στον λήπτη της ασφάλισης και ότι ο τελευταίος έλαβε γνώση αυτών και ότι συνεπεία του ανωτέρω ο λήπτης της ασφάλισης είναι υποχρεωμένος να αποδείξει ότι δεν διάβασε το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ότι αυτό πήγε στην ανεπιθύμητη αλληλογραφία.

B. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟ ΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Ο ασφαλιστής αναλαμβάνει τον κίνδυνο, εφόσον ο λήπτης της ασφάλισης εκπληρώνει πρώτος τις απέναντί του υποχρεώσεις καταβάλλοντας το συμφωνηθέν ασφάλιστρο. Με την εξόφληση του ασφαλιστρού αποσβέννυται και η αντίστοιχη απαίτηση του ασφαλιστή. Ο ακριβής χρόνος λήξης της οφειλής του ασφαλιστρού ή των δόσεων του συνήθως ορίζεται στην ασφαλιστική σύμβαση και είναι σημαντικό να γίνεται εμπρόθεσμα η εξόφλησή του προς τη διατήρηση των αναγκαίων αποθεμάτων της εταιρίας. Η καταβολή του ασφαλιστρού βαρύνει τον αντισυμβαλλόμενο στη σύμβαση ασφάλισης και αποτελεί την κύρια αυτού υποχρέωση από τη σύμβαση.

Σε περίπτωση που ο ασφαλιστής δεν κατορθώσει να εισπράξει το ασφάλιστρο, δεν υποχρεώνεται να παραμείνει δεσμευμένος και γι' αυτό στο άρθρο 6 παρ. 2 του ν. 2496/1997 ορίζεται ότι “ Η καθυστέρηση της καταβολής ληξιπρόθεσμης δόσης ασφαλιστρού δίνει το δικαίωμα στον ασφαλιστή να καταγγείλει τη σύμβαση. Η καταγγελία γίνεται με γραπτή δήλωση στον λήπτη της

ασφάλισης, στην οποία γνωστοποιείται ότι η περαιτέρω καθυστέρηση καταβολής ασφαλίστρου θα επιφέρει, μετά πάροδο ενός (1) μηνός από την κοινοποίηση της δήλωσης, τη λύση της σύμβασης”.

Μεταξύ, όμως, των προϋποθέσεων της μονόπλευρης αυτής λύσης της ασφαλιστικής σύμβασης, που είναι μία σχέση διάρκειας και μέχρι να λήξει πρέπει οι συμβαλλόμενοι να μένουν σταθεροί στα συμφωνημένα και να μην επηρεάζουν αυθαίρετα για μονόπλευρη ωφέλεια την εξέλιξη της σχέσης τους, είναι, όπως επιτάσσει ο νόμος, να έχει προειδοποιηθεί ο λήπτης της ασφάλισης με ρητή έγγραφη δήλωση της ασφαλιστικής εταιρίας και η ειδοποίηση αυτή να έχει τη μορφή όχλησης προς πληρωμή και γνωστοποίησης της επικείμενης διάλυσης της ασφαλιστικής σύμβασης, σε περίπτωση μη εξόφλησης του ασφαλίστρου.

Σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 2 του Ασφαλιστικού Νόμου, η λύση της σύμβασης επέρχεται μετά την πάροδο ενός μηνός από την κοινοποίηση της δήλωσης της καταγγελίας στον λήπτη της ασφάλισης. Συνεπώς, θα πρέπει να προκύπτει ότι περιήλθε στον ασφαλισμένο επιστολή ειδοποίησης για την επικείμενη ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του σε περίπτωση μη καταβολής των ασφαλίστρων, ώστε οι περιεχόμενες σ’ αυτήν δηλώσεις να παράγουν τη σκοπούμενη, κατά το νόμο ενέργεια, την ακύρωση δηλαδή της ασφαλιστικής σύμβασης (ΠΠΑ 2245/2013, ΕφΑθ 6015/2011 ΝΟΜΟΣ).

Σκοπός της νομοθετικής ρύθμισης δεν είναι μόνο η προστασία του ασφαλιστή, που δεν εισπράττει τα ασφάλιστρα, αλλά και η προστασία του ασφαλισμένου, αφού η μη καταβολή των ασφαλίστρων μπορεί να οφείλεται σε διάφορους λόγους και όχι στην πρόθεση του ασφαλισμένου να διακόψει την ασφάλεια, όπως εν προκειμένω, καθώς ο ασφαλισμένος ακούσια καθυστέρησε την πληρωμή ενός συμβολαίου που τηρεί επί είκοσι έξι συναπτά έτη. Η παράλειψη του ασφαλισμένου να καταβάλει έγκαιρα μία δόση ασφαλίστρων είναι ελάχιστης χρηματικής αξίας σε σχέση με τα ασφάλιστρα που ανελλιπώς και με συνέπεια έχει καταβάλει στην ασφαλιστική εταιρία επί είκοσι επτά έτη από τότε που ασφαλίστηκε, ενώ η ίδια η εταιρία στην από 27.02.2025 απάντησή της συνομολογεί ότι τουλάχιστον από το 2018 όλες οι οφειλές του ασφαλιστηρίου εξοφλούνται εμπρόθεσμα.

Εν προκειμένω, το περιεχόμενο των μηνυμάτων που εστάλησαν μέσω sms στο κινητό τηλέφωνο του ασφαλισμένου συνίσταται στην υπενθύμιση της οφειλής χωρίς να ειδοποιείται για την επικείμενη ακύρωση του συμβολαίου του. Ο δε ασφαλισμένος δηλώνει ότι δεν γνωρίζει να διαβάζει τα μηνύματα sms, ενώ το από 16.02.2024 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που η εταιρία ισχυρίζεται ότι εστάλη στη δηλωθείσα ηλεκτρονική διεύθυνση της κόρης του ασφαλισμένου, κυρίας (...), δεν προκύπτει ότι παραλήφθηκε, ούτως ώστε να πληρούται η προϋπόθεση της κοινοποίησης στον ασφαλισμένο της εντολής ειδοποίησης για την επικείμενη ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του που απαιτεί ο Ασφαλιστικός Νόμος. Για τη λύση της ασφαλιστικής σύμβασης δεν αρκεί μόνο η δήλωση του ασφαλιστή περί ακυρώσεως της σύμβασης λόγω μη πληρωμής των ασφαλίστρων, η οποία κοινοποιείται στον ασφαλισμένο, αλλά απαιτείται δήλωση περί καταγγελίας με την επισήμανση ότι η περαιτέρω καθυστέρηση καταβολής ασφαλίστρου θα επιφέρει, μετά παρέλευση ενός μηνός από την κοινοποίηση της δήλωσης, τη λύση της σύμβασης. Αν δεν γίνει η προσήκουσα γνωστοποίηση, δεν υφίσταται η καταγγελία, τυχόν δε αντίθετη συμφωνία είναι άκυρη (ΕφΑθ 2072/2016).

Περαιτέρω, από τη διάταξη του άρθρου 167 ΑΚ, προκύπτει ότι η καταγγελία για τη λύση της σύμβασης ασφάλισης είναι μονομερής και ληψιδεής δήλωση της βούλησης του συμβαλλομένου μέρους, η δε δήλωση θεωρείται συντελεσθείσα όχι απλώς από την αποτύπωσή της στον εξωτερικό κόσμο, αλλά από την παραλαβή της. Για να παραγάγει τα αποτελέσματά της, είναι αναγκαία η περιέλευσή της στο νόμιμο παραλήπτη, απαιτείται δε να περιέχεται σε έγγραφο και μάλιστα συστημένο, ή επί αποδείξει (ΑΠ 342/2022, ΕφΑθ 2072/2016).

Η λύση της ασφαλιστικής σύμβασης επέρχεται μετά την πάροδο ενός μηνός από την αποδεδειγμένη κοινοποίηση της γραπτής δήλωσης.

Η ασφαλιστική εταιρία σε συμμόρφωση με τον ασφαλιστικό νόμο για την εγκυρότητα της

καταγγελίας θα έπρεπε να είναι σε θέση να προσκομίσει στοιχεία σχετικά με τη διαχείριση και την επίδοση της επιστολής ακύρωσης.

Εν προκειμένω δεν προκύπτει ότι το αποσταλέν μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου περιήλθε σε γνώση του ασφαλισμένου, ώστε οι περιεχόμενες σ' αυτό δηλώσεις να παράγουν τη σκοπούμενη, κατά το άρθρο 6 παρ. 2 του ν. 2496/1997, νομική ενέργεια, την ακύρωση δηλαδή της ασφαλιστικής σύμβασης (ΠΠΑ 2245/2013) μετά την πάροδο ενός μηνός από την κοινοποίησή της.

Σχετικά με τον ισχυρισμό της εταιρίας ότι η ειδοποίηση με τον ανωτέρω τρόπο είναι επαρκής δυνάμει της διάταξης του υπ' αριθμ. 2Α άρθρου του ν. 2251/1994, καθώς ο ίδιος ο ασφαλισμένος πραγματοποίησε εγγραφή στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της εταιρίας αποδεχόμενος αυτόν τον τρόπο επικοινωνίας και δηλώνοντας διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τη μεταξύ τους επικοινωνία, είναι απορριπτέος, καθώς ο εν λόγω τρόπος επικοινωνίας της εταιρίας με τον ασφαλισμένο είναι έγκυρος για τις τρέχουσες ανάγκες επικοινωνίας, αλλά όχι για το ζήτημα της λύσης της ασφαλιστικής σύμβασης που ρυθμίζεται αποκλειστικά από την υπ' αριθμ. 6 παρ. 2 διάταξη του Ασφαλιστικού Νόμου (ν.2496/1997) και η οποία επέρχεται μετά την παρέλευση ενός μηνός από την **αποδεδειγμένη κοινοποίηση** της γραπτής δήλωσης. Η διάταξη του ήδη καταργημένου υπ' αριθμ. 2Α άρθρου του ν. 2251/1994 με τίτλο "Αναπροσαρμογή Ασφαλιστρών" αφορούσε μόνο στις συμβατικές ρήτρες αναπροσαρμογής ασφαλιστρών σε μακροχρόνιες συμβάσεις ασφάλισης υγείας και συνεπώς σε καμία περίπτωση δεν τύγχανε εφαρμογής στο θέμα της καταγγελίας της ασφαλιστικής σύμβασης για μη εμπρόθεσμη καταβολή ασφαλίστρου, ούτε τροποποιούσε ούτε υπερτερούσε της ειδικής διάταξης του Ασφαλιστικού Νόμου (άρθρο 6 παρ. 2) .

Ο ασφαλισμένος είχε πράγματι εγγραφεί στην ηλεκτρονική πλατφόρμα e-services της Metlife, με την οποία είχε συνάψει το ασφαλιστήριο συμβόλαιο, το οποίο μεταβιβάστηκε στην NN Hellas, στο πλαίσιο της οικολογικής προσπάθειας της εταιρίας για τη μείωση διακίνησης χαρτιού για την προστασία του περιβάλλοντος, χωρίς σε καμία περίπτωση να παραιτείται των νομίμων δικαιωμάτων του, όπως αυτά προβλέπονται και προστατεύονται από τον Ασφαλιστικό Νόμο.

Είναι αντίθετο με τα χρηστά ήθη και την εντιμότητα που επιβάλλεται στις συναλλαγές, ιδίως στις συναλλαγές της ασφαλιστικής εταιρίας με έναν παλαιό και συνεπή ασφαλισμένο όπως ο αναφέρων, η εταιρία να καταγγέλλει τη σύμβαση.

Ο δε ασφαλισμένος πληροφορήθηκε την ακύρωση του συμβολαίου του τυχαία, όταν μετέβη στο νοσοκομείο Υγεία κατά τον μήνα Ιούλιο χωρίς να έχει λάβει κανένα σχετικό έγγραφο, από το οποίο να προκύπτει ότι η εταιρία προχώρησε στη λύση της σύμβασης χωρίς να λάβει υπόψη της για το αν παρέλαβε ή όχι ο ασφαλισμένος την αναφερόμενη ηλεκτρονική ειδοποίηση καταγγελίας της σύμβασης.

Η ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου αποτελεί ένα δυνανάλογα επαχθές για τον ασφαλισμένο μέτρο σε σχέση με την παράλειψη του ασφαλισμένου να καταβάλει μία δόση. Η ανωτέρω παράλειψη του ασφαλισμένου είναι ελάχιστης χρηματικής αξίας σε σχέση με τα ασφαλίστρα που ανελλιπώς έχει καταβάλει στην ασφαλιστική εταιρία επί είκοσι έξι συναπτά έτη.

Γ. ΣΥΣΤΑΣΗ

Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

Ι) Απευθύνει σύσταση προς την στην Καλλιθέα Αττικής (Λ. Συγγρού 198) εδρεύουσα ασφαλιστική εταιρία με την επωνυμία "NN Ελληνική Μονοπρόσωπη Α.Α.Ε.Ζ." να προβεί στην επαναφορά του υπ' αριθμ. (...) ασφαλιστηρίου συμβολαίου του κ. (...) και να αναγνωρίσει ότι εξακολουθεί να τελεί σε ισχύ συνεχώς και αδιαλείπτως από την έναρξη της ισχύος του, με τους επιμέρους συμβατικούς όρους που είχαν συνομολογηθεί κατά την ημερομηνία της σύναψής του, θεωρώντας την καταγγελία ως άκυρη και μηδέποτε γενομένη, υπό την προϋπόθεση της καταβολής του οφειλομένου ασφαλίστρου σε περίπτωση που αυτό δεν έχει ήδη καταβληθεί.

II) Καλεί την αναφερόμενη να γνωστοποιήσει εγγράφως εντός δέκα (10) ημερών από την παραλαβή της παρούσας, εάν αποδέχεται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.
II) Αποφασίζει ότι σε περίπτωση που η αναφερόμενη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση, τότε ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» θα ενεργήσει σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α΄ 259/23.12.2004).

Η Συνήγορος του Καταναλωτή

Άννα Στρατινάκη