An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Financial Services and Pensions Ombudsman

Tag. an Chinnidh:	2021-0145
Earnáil:	Árachas
Táirge / Seirbhís:	Árachas Téarma
Iompa(i)r faoina ndearnadh gearán:	Diúltú árachas a thabhairt – teip polasaí a athnuachan
Toradh:	Diúltaithe

CINNEADH ATÁ INA CHEANGAL DE RÉIR AN DLÍ ÓN OMBUDSMAN SEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS AGUS PINSEAN

Tá téarma príosúnachta á chaitheamh ag an nGearánach i láthair na huaire. I **mí Mheán Fómhair/mí Dheireadh Fómhair 2019**, nuair a bhí sé sa phríosún, chuir an Gearánach isteach ar cheann de tháirgí árachais clúdaigh saoil an tSoláthraí. D'inis an Soláthraí don Ghearánach ina dhiaidh sin nach raibh an táirge ábhartha á thairiscint níos mó agus, anuas air sin, nach bhfeadfadh sé clúdach a thairiscint do dhaoine a bhfuil téarma príosúnacht á chaitheamh acu.

Cás an Ghearánaigh

Míníonn an Gearánach i ndiaidh dó fógra de chuid an tSoláthraí a fheiceáil ar an teilifís agus sna nuachtáin gur chuir sé isteach ar chlúdach saoil leis an Soláthraí. Deir an Gearánach nár dúradh sna fógraí sin nach nglacfaí le hiarratais ó phríosúnaigh. Tá an Gearánach míshásta mar gur diúltaíodh dá iarratas ar chlúdach saoil, agus nach bhfuil clúdach saoil aige anois.

Cás an tSoláthraí

Deir an Soláthraí go bhfuair sé, an **14 Deireadh Fómhair 2019**, iarratas ar phlean árachais saoil ón nGearánach, ar bhonn forghníomhaithe amháin (níor cuireadh aon chomhairle airgeadais air). Deir an Soláthraí freisin nach raibh an táirge a ndearnadh iarratas air á thairiscint níos mó ag an Soláthraí faoin am a bhfuarthas iarratas an Ghearánaigh. I

ríomhphost chuig an Oifig seo ón **20 Samhain 2020**, dúirt an Soláthraí gur cuireadh deireadh le tairiscint an táirge sin nach mór bliain roimhe sin, i **mí na Nollag 2018**.

Deir an Soláthraí gur íoc an táirge ábhartha, nuair a bhíodh sé ar fáil, cnapshuim ar bhás an té a bhí á chlúdach, ach íocaíocht sheasta a íoc gach mí, gan aon ghá d'aon fhrithghealladh, faoi réir téarmaí agus coinníollacha.

Deir an Soláthraí go ndeachaigh sé i dteagmháil leis an nGearánach ar an uimhir ghutháin a thug sé, chun a rá leis nach raibh an táirge ar fáil níos mó agus gur fhoghlaim an Soláthraí go raibh an Gearánach sa phríosún i ndiaidh an ghlaoigh sin. Deir an Soláthraí gurb le neacht leis an nGearánach, an uimhir ghutháin a tugadh.

I ndiaidh dó glaoch ar neacht an Ghearánaigh, deir an Soláthraí gur labhair sé go díreach leis an nGearánach ar an **25 Deireadh Fómhair 2019**. Ag an am sin, deir an Soláthraí gur inis sé don Ghearánach nach raibh an táirge ar chuir sé isteach air ar fáil níos mó ach, dá ainneoin sin, mhínigh sé toisc go raibh an Gearánach sa phríosún nach mbeadh an Soláthraí in ann measúnú a dhéanamh ar iarratas ar chlúdach saoil, go dtí nach raibh an Gearánach sa phríosún níos mó. Deir an Soláthraí gur le linn an chomhrá sin, a chuir an Gearánach a mhíshástacht in iúl faoi sheasamh an tSoláthraí agus go ndearnadh gearán foirmiúil.

Ar an **1 Samhain 2019**, deir an Soláthraí gur sheol sé litir Freagartha Deiridh chuig an nGearánach inar míníodh nach bhféadfadh sé clúdach a chur ar fáil d'iarratasóirí atá sa phríosún. Deir an Soláthraí mar gheall air sin gur mhol sé don Ghearánach dul i dteagmháil le hárachóir speisialtóra faoina riachtanais árachais. Deir an Soláthraí gur labhair sé leis an nGearánach arís ar an **4 Samhain 2019**, agus gur míníodh arís nach bhféadfadh sé clúdach a chur ar fáil d'iarratasóirí atá sa phríosún.

Míníonn an Soláthraí go ríomhtar a rátaí (an costas a ghearrann sé ar chlúdach a chur ar fáil) bunaithe ar thoimhdí básmhaireachta an ghnáthphobail. Ní léiríonn toimhdí básmhaireachta daoine atá sa phríosún, a deir an Soláthraí, toimhdí básmhaireachta an ghnáthphobail agus mar gheall air sin, níl rátaí aige a bhaineann go sonrach le cúinsí daoine sa phríosún.

Deir an Soláthraí gur an-dóigh go mbeadh níos mó fadhbanna fisiciúla agus meabhairshláinte ag daonraí na bpríosún, ar an meán, ná an gnáthphobal. Deir an Soláthraí nuair a fhrithgheallann sé iarratasóir, go ndéanann sé measúnú ar na rioscaí a fheictear san iarratas, agus i go leor cásanna, bíonn rátaí ar fáil bunaithe ar staidreamh achtúireach na rioscaí ar leith in iarratas, a mheasúnaítear in aghaidh na rioscaí a bhíonn sa ghnáthphobal. I gcás daoine atá sa phríosún, deir an Soláthraí nach bhfuil aon rátaí mar sin ar fáil dó, mar árachóir.

Deir an Soláthraí freisin, anuas air sin, go mbraitheann sé ar chlúdach deimhnithe chun rioscaí a chur faoi árachas agus mura bhfuil an deimhniú sin ar fáil, ní féidir leis clúdach a thairiscint. Deir an Soláthraí go moltar ina threoirlínte deimhnithe nach bhfuil aon staidreamh fónta ar fáil a léiríonn an dóchúlacht a bhaineann le toimhdí básmhaireachta méadaithe ina measc siúd a bhfuil téarma príosúnachta á chaitheamh acu faoi láthair agus dá bharr sin gur cheart diúltú do gach iarratas mar sin ar chlúdach.

/Cont'd…

Chomh maith leis sin, deir an Soláthraí i gcás na n-iarratasóirí atá sa phríosún, go bhfuil ceisteanna eile atá le breithniú, ina measc:

- an teorainn thromchúiseach ar athbhreithniú airgeadais a dhéanamh, a theastaíonn sula ndéantar iarratas.
- na deacrachtaí a bhaineann le haon scrúdú leighis a bhaineann leis an bhfrithghealladh agus aon tástálacha fola a theastaíonn a eagrú.

Deir an Soláthraí gur ar an gcúis sin a mhol sé don Ghearánach dul i dteagmháil le hárachóir speisialtóra, a d'fhéadfadh b'fhéidir rátaí a thairiscint do dhuine ina chúinsí féin. Deir an Soláthraí nach bhfuil rátaí mar sin ar fáil aige agus mar sin nach féidir leis aon téarmaí a thairiscint. Deir an Soláthraí freisin go mbaineann a chuid fógraíochta leis an mbranda seachas le haon táirge faoi leith.

An Gearán atá le Breithniú

Deirtear sa ghearán gur dhiúltaigh an Soláthraí d'iarratas an Ghearánaigh ar chlúdach saoil go héagórach nó go míréasúnta.

Cinneadh

I rith imscrúdú an ghearáin seo san Oifig seo, iarradh ar an Soláthraí a fhreagairt i scríbhinn ar an ngearán a chur ar fáil chomh maith leis na cáipéisí agus an t-eolas ábhartha ar fad. D'fhreagair an Soláthraí an gearán i scríbhinn agus chuir sé roinnt míreanna ar fáil mar fhianaise. Tugadh deis don Ghearánach freagairt an tSoláthraí agus an fhianaise a chuir an Soláthraí ar fáil a fheiceáil. Tharla malartú iomlán ar an gcáipéisíocht agus an fhianaise i measc na bpáirtithe.

Ag teacht dom ar mo Chinneadh Tosaigh, mheas mé go cúramach an fhianaise agus na haighneachtaí a chuir na páirtithe isteach faoin ngearán. I ndiaidh dom aighneachtaí na bpáirtithe sa ghearán seo a athbhreithniú agus a mheas, táim sásta nach nochtann na haighneachtaí ná an fhianaise a tugadh aon choimhlint fíoras a d'fhágfadh go dteastaíonn Éisteacht ó Bhéal chun an choimhlint sin a réiteach. Táim sásta freisin gur leor na haighneachtaí agus an fhianaise a tugadh chun Cinneadh a dhéanamh faoin ngearán seo gan aon ghá le hÉisteacht ó Bhéal a reáchtáil.

Eisíodh Cinneadh Tosaigh chuig na páirtithe ar an **7 Aibreán 2021**, inar tugadh breac-chuntas ar chinntiúchán tosaigh na hoifige seo maidir leis an ngearán. Dúradh leis na páirtithe ar an dáta sin go bhféadfaí aighneachtaí teoranta áirithe a dhéanamh laistigh de 15 lá oibre, agus mura bhfaighfí aighneacht dá leithéid, ó cheachtar páirtí nó ón dá pháirtí, sa tréimhse sin, go n-eiseofaí Cinneadh atá ina Cheangal de réir an Dlí chuig na páirtithe ar na téarmaí céanna agus a bhí sa Chinneadh Tosaigh, chun an cás a thabhairt chun críche.

/Cont'd…

I ndiaidh breithniú a dhéanamh ar na haighneachtaí breise ó na páirtithe, tá cinntiúchán deiridh na hoifige seo anseo thíos.
Ar an **26 Meán Fómhair 2019** chomhlánaigh an Gearánach ceann d'fhoirmeacha iarratais an tSoláthraí le haghaidh árachas saoil, agus shínigh sé í agus chuir sé dáta leis an bhfoirm. I ndiaidh comhrá le neacht an Ghearánaigh, labhair an Soláthraí leis an nGearánach ar an **25 Deireadh Fómhair 2019**. I rith an chomhrá sin, thug an Gearánach le fios gur thuig sé nach raibh an Soláthraí ag tairiscint an táirge ar ar chuir sé isteach níos mó.

Mhínigh gníomhaire an tSoláthraí freisin don Ghearánach nach bhféadfadh an Soláthraí clúdach a thairiscint don Ghearánach agus é sa phríosún. Dúirt an gníomhaire leis an nGearánach go bhféadfadh an Soláthraí meastachán a thabhairt dó le haghaidh clúdach saoil nuair a scaoilfí as an bpríosún é. Thug an Gearánach le fios do ghníomhaire an tSoláthraí nach bhfaca sé mórán difríochta sa saol laistigh den phríosún le hais lasmuigh de agus gur dóigh go raibh sé níos sábháilte sa phríosún toisc go raibh sé faoi chúram an Stáit ann. Tarraingíodh anuas gearán foirmiúil le linn an chomhrá sin freisin.

I rith comhrá ina dhiaidh sin ar an nguthán ar an **4 Samhain 2019** agus sula bhfuair an Gearánach an litir Freagartha Deiridh, d'inis ceann de ghníomhairí an tSoláthraí don Ghearánach nár thairg an Soláthraí rátaí do dhaoine sa phríosún agus nach gcuirfeadh aon árachóir, seachas árachóir speisialtóra, a leithéid de rátaí ar fáil.

D'eisigh an Soláthraí litir Freagartha Deiridh dar dháta an **1 Samhain 2019**, mar seo a leanas:

> *"… Ríomhtar ár rátaí bunaithe ar thoimhdí básmhaireachta an ghnáthphobail. Ach ní léiríonn toimhdí básmhaireachta daoine atá sa phríosún toimhdí básmhaireachta an ghnáthphobail agus mar gheall air sin níl rátaí againn a bhaineann go sonrach le do chúinsí-se.*
>
> *D'fhéadfadh go gcuireann roinnt árachóirí speisialtóra rátaí ar fáil do chustaiméirí i gcás dá leithéid ach níl rochtain ag* [an Soláthraí] *ar na rátaí sin agus dá bhrí sin nílimid in ann téarmaí a thairiscint.*
>
> *Tuigim nach é seo an toradh lena raibh tú ag súil. Tá súil agam gur chabhraigh an fhaisnéis a thug mé le míniú a thabhairt duit ar an gcúis nach féidir linn clúdach a thairiscint. Deimhním go mbeadh sé sin i gceist le gach custaiméir atá sa phríosún agus ní le príosúnaigh pholaitiúla amháin.*
> *…"*

Nuair a dhiúltaigh an Soláthraí d'iarratas an Ghearánaigh ar chlúdach saoil ar dtús, rinneadh sin toisc nach raibh an táirge ar cuireadh isteach, á thairiscint níos mó. Ina dhiaidh sin, tháinig sé chun solais go raibh téarma príosúnachta á chaitheamh ag an nGearánach, agus thug an Soláthraí le fios sna cúinsí sin, nach dtairgfeadh sé clúdach árachais saoil go scaoilfí saor é.

Tugtar fianaise go dtairgeann an Soláthraí clúdach bunaithe ar thoimhdí básmhaireachta bunaithe ar an ngnáthphobal. Glacaim leis gur gnáthchuid den chur chuige achtúireach é sin chun rátaí a ríomh.

/Cont'd…

Mhínigh an Soláthraí nach dtairgeann sé clúdach do dhaoine a bhfuil téarma príosúnachta á chaitheamh acu (agus ní an Gearánach amháin) toisc nach féidir leis measúnú a dhéanamh ar na rátaí básmhaireachta a bhaineann leis na rioscaí a chruthaítear do shláinte fhisiciúil agus mheabhrach duine i dtimpeallacht príosún, le hais an ghnáthphobail. Thug an Soláthraí fianaise freisin nuair a thairgtear téarmaí árachais go dteastaíonn clúdach deimhnithe, rud nach bhfuil ar fáil don Soláthraí mar gheall ar an easpa staidrimh fhónta faoi bhásmhaireacht sa phríosún.

Tá sé tábhachtach go dtuigtear nach gcuirfidh an Oifig seo isteach ar dhiscréid tráchtála soláthraí seirbhísí airgeadais i dtéarmaí diúltú táirge nó seirbhísí a sholáthar do dhuine, nó do ghrúpa daoine, mura bhfuil cur i bhfeidhm an iompair a ndearnadh gearán faoi míréasúnta, éagórach, leatromach nó idirdhealaitheach go míchuí. Táimse den tuairim go bhfuil cinneadh an tSoláthraí faoi chlúdach árachais a thairiscint nó gan a thairiscint d'aon duine a bhfuil téarma príosúnach á chaitheamh aige (an Gearánach ina measc) ina chinneadh tráchtála agus go mbaineann sé le discréid tráchtála an tSoláthraí.

Cé go bhfuil an Gearánach míshásta le diúltú an tSoláthraí dá iarratas, glacaim leis go raibh an chúis a bhí ag an Soláthraí leis sin réasúnach agus gur léirigh sé cur i bhfeidhm dlisteanach a dhiscréide tráchtála. Anuas air sin, ní fheicim aon fhianaise a thacaíonn leis an dearcadh go raibh cur i bhfeidhm iompar an tSoláthraí i leith an Ghearánaigh míréasúnta, éagórach, leatromach nó idirdhealaitheach go míchuí. Dá bhrí sin, ní mheasaim go bhfuil sé cuí seasamh leis an ngearán seo.

Conclúid

Is é mo Chinneadh, de bhun Alt ***60(1)*** d'***Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017*** go ndiúltaítear don ghearán seo.

Tá an Cinneadh seo ina Cheangal de réir an Dlí, ach amháin go féidir achomharc a dhéanamh leis an Ard-Chúirt tráth nach déanaí ná 35 lá i ndiaidh dháta fógartha an Chinnidh seo.

MARYROSE MCGOVERN
AN LEAS-OMBUDSMAN SEIRBHÍSÍ AIRGEADAIS AGUS PINSEAN

13 Bealtaine 2021

De bhun *Alt 62* d'*Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017*, foilseoidh an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean cinntí atá ina gceangal de réir an dlí maidir le gearáin a bhaineann le soláthraithe seirbhísí airgeadais ar bhealach–

/Cont'd…

(a) a chinntíonn–

(i) ní aithneofar gearánach le hainm, seoladh ná ar bhealach eile,

(ii) ní aithneofar soláthraí le hainm ná seoladh,

agus

(b) a chinntíonn go gcomhlíontar an Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí agus an tAcht um Chosaint Sonraí, 2018.