



PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W BYDGOSZCZY
ul. Długa 47,85-034 Bydgoszcz
Tel. 52 345-56-44, Fax 52 345-56-17
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 15 października 2014 r.

Znak: RBG-61-52/13/KL

DECYZJA NR RBG - 30/2014

- I.** Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tejże ustawy

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie **AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie**, polegające na wprowadzeniu konsumentów błąd, co do zmiany ogólnych warunków ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym poprzez informowanie konsumentów o wprowadzeniu do tych ogólnych warunków postanowienia dotyczącego nowego sposobu naliczania wysokości opłaty likwidacyjnej według zasad wynikających z Uchwały nr 139/2012 Zarządu AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie z dnia 27 sierpnia 2013 r., a w konsekwencji pobieranie opłat likwidacyjnych według zasad wynikających z wyżej wymienionej uchwały, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

- II.** Na podstawie 97 § 1 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. 2013, poz. 267 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

odmawia się zawieszenia postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów dotyczącego stosowania przez **AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na**

Życie S.A. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I sentencji niniejszej decyzji, z **uwagi na brak zagadnienia wstępnego w sprawie.**

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie karę pieniężną w wysokości: 23.446.206 zł (słownie: dwadzieścia trzy miliony czterysta czterdzieści sześć tysięcy dwieście sześć złotych), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 77 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 80 tej ustawy oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy, a także na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. 2013 r. poz. 267 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

obciąża się AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie kosztami opisanego w punkcie I sentencji postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w kwocie **34,20 zł** (słownie: trzydzieści cztery złote 20/100) i zobowiązuje się AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z działaniami AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: **Spółka**, **Towarzystwo** lub **AEGON**) nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w szczególności w związku z obciążaniem konsumentów dodatkowymi opłatami w przypadku braku akceptacji nowych warunków umowy, a także czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, tj. art. 479³⁸ § 1 i art. 479³⁹ k.p.c. w związku z art. 385¹-385³ k.c.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK przeprowadził analizę skarg konsumentów na działania Spółki, a także wezwał Towarzystwo do przedłożenia niezbędnych dokumentów

istotnych z punktu widzenia niniejszego postępowania, w tym stosowanych wzorców umownych oraz uchwał Zarządu Spółki. Ponadto, organ ochrony konsumentów wezwał Spółkę do udzielenia szeregu odpowiedzi na pytania odnoszące się do zakresu prowadzonej działalności w związku z zawieraniem umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. W wyniku przeprowadzonego badania zaszło podejrzenie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Mając powyższe na uwadze – postanowieniem Nr RBG-291/2013 z dnia 26 listopada 2013 r. – Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez AEGON praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w pkt I sentencji niniejszej decyzji i zaliczył do akt tegoż postępowania materiały dowodowe zebrane w toku postępowania wyjaśniającego.

W toku niniejszego postępowania Prezes UOKiK wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionego zarzutu. Spółka w piśmie z dnia 20 grudnia 2013 roku wskazała, że nie wprowadza konsumentów w błąd, co do zmiany ogólnych warunków ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (dalej: **umowy ubezpieczenia ufk**) poprzez informowanie konsumentów o wprowadzeniu do tych ogólnych warunków postanowienia dotyczącego nowego sposobu naliczania wysokości opłaty likwidacyjnej według zasad wynikających z Uchwały nr 139/2012 (dalej: **Uchwała**). W ocenie Spółki, pisma przekazywane klientom AEGON nie informowały o zmianie ogólnych warunków ubezpieczenia (dalej: **OWU**) w drodze Uchwały, ani też same w sobie takiej zmiany nie stanowiły, ponieważ zmiana taka obiektywnie nie mogła być dokonana w drodze uchwały zarządu Towarzystwa. Wspomniana uchwała – jak zauważa Spółka - była czynnością z zakresu prowadzenia spraw spółki - aktem o charakterze wewnętrznym (wewnątrz korporacyjnym) i nie stanowiła oświadczenia woli Towarzystwa. Uchwała zarządu zakładu ubezpieczeń - spółki akcyjnej nie jest (i nie może być) czynnością z zakresu reprezentacji spółki zdolną do wywołania skutku w postaci zmiany treści stosunku prawnego pomiędzy konsumentem a zakładem ubezpieczeń.

W ocenie przedsiębiorcy, pisma kierowane do konsumentów miały charakter jedynie informacyjny. Zawierały one wyłącznie informację o prawomocnych wyrokach sądowych w sprawach o uznanie postanowień wzorców umów określających wysokość opłaty likwidacyjnej w sposób ryczałtowy i wynikającą z nich wykładnię określonych postanowień OWU. Przedstawiana konsumentom informacja była – w ocenie AEGON – prawdziwa, bo Spółka jest cały czas uprawniona do pobierania opłat likwidacyjnych, przypisując taką możliwość treści wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 24 kwietnia 2012 r. (sygn. VI ACa 1342/11). W sentencji tegoż wyroku Sąd oddalił żądanie uznania za niedozwolone postanowienia (§ 18 ust. 1 pkt 5 i ust. 6 OWU) przewidującego pobieranie opłaty likwidacyjnej, a w uzasadnieniu orzeczenia stwierdził, że: *„Fakt wprowadzenia przez pozwanego opłaty likwidacyjnej nie godzi w prawa konsumenta. Towarzystwo Ubezpieczeniowe miało prawo zapisać w umowie fakt istnienia opłat, które będzie musiał ponieść konsument przy wcześniejszym odstąpieniu od umowy, niż było to w umowie przewidziane”*. Zdaniem Towarzystwa, przedmiotowe rozstrzygnięcie daje mu prawo pobierania opłaty likwidacyjnej, aczkolwiek nie w ryczałtowej wysokości. Skoro więc opłata ryczałtowa przewidziana we wzorcu OWU została uznana za niedopuszczalną, to Spółka została zobligowana (na mocy tych wyroków sądowych) do zredukowania wysokości opłaty do poziomu poniesionych kosztów. Indywidualne stosunki umowne są zatem – jak wskazuje

przedsiębiorca - wciąż regulowane pierwotną treścią umów (zawartych w oparciu o właściwy wzorzec umowny).

Przedsiębiorca zauważył, iż przedmiotem kontroli sądów powszechnych (Sądu Okręgowego w Warszawie – dalej: **SOKiK** - oraz Sądu Apelacyjnego w Warszawie) w tych postępowaniach były zawsze postanowienia wzorców umów stosowanych przez AEGON, a nie postanowienia konkretnych umów już zawartych z oznaczonymi konsumentami. Powołując się na orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 11 października 2007 r. (III SK 19/07) przedsiębiorca stwierdził, że legalność stosowania opłat likwidacyjnych w konkretnej umowie może być badana w trybie kontroli incydentalnej, z uwzględnieniem postanowień całej umowy, rozkładu praw i obowiązków stron, ryzyka, jakie ponoszą, a nie w ramach kontroli abstrakcyjnej. Zdaniem Spółki, nie jest tak, że konkretnych konsumentów, którzy zawarli już wcześniej z AEGON umowy, na skutek prawomocnych orzeczeń Sądu Apelacyjnego, będących skutkiem abstrakcyjnej kontroli wzorców umów, nie wiążą (są wobec nich bezskuteczne) postanowienia tych umów ustalające procentowe (ryczałtowe) stawki opłaty likwidacyjnej. W ocenie przedsiębiorcy, opłata likwidacyjna może być nadal pobierana w oparciu o postanowienia zawartych umów (jak i wzorców umów wobec nowych klientów) przewidujących jej pobieranie. Innymi słowy jak argumentuje Spółka, niewiążące dla konsumentów (bezskuteczne wobec nich), na skutek ww. wyroków wydanych w ramach kontroli abstrakcyjnej, byłyby tylko postanowienia wzorców umów przewidujące (nadal) pobieranie procentowej (ryczałtowej) stawki opłaty likwidacyjnej, nie zaś postanowienia samych umów.

Zdaniem przedsiębiorcy prezentacja wykładni wynikającej z wyroków sądu nie może być uznawana za wprowadzanie w błąd, albowiem każdy podmiot stosunków cywilnoprawnych (także przedsiębiorca) wobec wysuwanych wobec niego roszczeń (także roszczeń konsumentów) jest uprawniony do wykazywania słuszności swojego stanowiska. Kwestionowane pisma informują zatem konsumentów o wysokości kosztów poniesionych przez AEGON w związku z realizacją umowy, do których zwrotu AEGON był i jest uprawniony. Jak zauważa Spółka uprawnienie do potrącania kosztów lokowania środków w ramach ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego - oprócz wciąż obowiązujących (nie uznanych prawomocnie za niedozwolone) postanowień wzorców OWU przewidujących pobieranie opłat likwidacyjnych - wynika wprost z przepisów prawa. Jest to konsekwencja tego – jak argumentuje przedsiębiorca – że umowa ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym jest umową hybrydową (mieszaną), łączy w sobie w istocie dwie umowy: typową ubezpieczenia, o której mowa w tytule XXVII księgi trzeciej k.c. - w zakresie, w jakim pełni ona funkcję ochronną- oraz umowę o świadczenie usług inwestycyjnych, do której stosować należy przepisy o umowie zlecenia tytuł XXI księgi trzeciej k.c., na mocy art. 750 k.c. Spółka podsumowuje tym samym, że w sensie cywilnoprawnym, AEGON przysługuje zatem wobec klienta wierzytelność o zwrot poniesionych kosztów. Ta wierzytelność AEGON może zostać potrącona z wierzytelnością klienta o wypłatę środków pieniężnych wpłaconych do ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego. Zgłoszenie wierzytelności do potrącenia wymaga określenia jej wysokości. Zdaniem Spółki, nie można więc jej czynić zarzutu z powodu korzystania przezeń z wynikającego z przepisu prawa (art. 498¹ i n. k.c.) uprawnienia wierzyciela do dokonania potrącenia roszczenia przysługującego na mocy art. 742 k.c.

AEGON wskazuje także, że w niniejszej sprawie zostało zainicjowane postępowanie grupowe przez konsumentów. Kwestia zasadności pobierania przez Spółkę opłat likwidacyjnych ograniczonych do poniesionych przez przedsiębiorcę kosztów będzie zatem

rozpoznana przez sąd cywilny, który jest najbardziej kompetentny do jej rozstrzygnięcia. Z uwagi na powyższe Spółka zawnioskowała o zawieszenie przez Prezesa UOKiK, na podstawie art. 97 § 1 pkt 4 k.p.a., w zw. z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) – dalej: **u.o.k.i.k.** - postępowania administracyjnego do czasu wydania prawomocnego wyroku w sprawie pozwu grupowego. W ocenie przedsiębiorcy, Prezes UOKiK nie powinien wyprzedzać rozstrzygnięć sądów cywilnych, rozstrzygając w swoich decyzjach administracyjnych sporów *de facto* cywilnoprawnych.

Na zakończenie przedsiębiorca wskazał, że jego działanie nie może być postrzegane w kategoriach naruszenia zbiorowego interesu konsumentów podlegającego ochronie na podstawie przepisów u.o.k.i.k., bowiem „*nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów*”, o czym wprost stanowi art. 24 ust. 3 tejże ustawy. W niniejszej sprawie – w ocenie Spółki - występuje właśnie suma indywidualnych interesów konsumentów. Pisemne wystąpienia Towarzystwa do klientów miały bowiem charakter indywidualny i były kierowane do konkretnie oznaczonych osób fizycznych. Konsumenty, wysuwają swoje indywidualne roszczenia pieniężne wobec AEGON, w związku z przedterminowym zakończeniem umów ufk w postępowaniach sądowych przed sądami powszechnymi, a więc zasadność tych roszczeń będzie przedmiotem oceny przez te sądy. Zatem ewentualne spory z konsumentami mają – zdaniem Spółki - charakter indywidualnych spraw cywilnych i powinny podlegać ocenie przez niezawisłe sądy.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 23 września 2014 r.). Przedsiębiorca skorzystał z powyższego uprawnienia i w dniu 30 września 2014 r. zapoznał się z aktami sprawy.

Pismem z dnia 7 października 2014 r. Towarzystwo złożyło końcowe oświadczenie w sprawie, w którym podtrzymało dotychczasowe stanowisko. Jednocześnie przedsiębiorca wniósł o uzupełnienia materiału dowodowego w sprawie o trzy orzeczenia sądowe, których jednak kopii nie przedłożył wraz z pismem.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. jest wpisane do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012318, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedmiotami działalności Spółki są ubezpieczenia na życie (PKD 65.11.Z).

W związku z prowadzoną działalnością, Spółka zawiera z konsumentami umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Stosowane przez AEGON wzorce umów składają się z dokumentu o nazwie Ogólne Warunki Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym oraz załączników, w tym np.. załącznika ustalającego wysokość opłat, w tym opłaty likwidacyjnej. Towarzystwo zawierało z konsumentami umowy ubezpieczenia ufk na podstawie OWU zawierających postanowienie nakładające na konsumenta obowiązek spełnienia na rzecz Spółki świadczenia pieniężnego

tytułem opłaty likwidacyjnej. Konsument zobowiązany był do uiszczenia na rzecz AEGON ww. opłaty w przypadku wygaśnięcia Umowy ubezpieczenia, a także dokonania częściowej wypłaty przed upływem okresu, na jaki obowiązywała umowa p.k (np. 10 lat). Wygaśnięcie umowy ubezpieczenia następowało w wyniku zaprzestania opłacania składek i upływu okresu prolongaty, zlecenia dokonania wypłaty całości środków albo upływu okresu wypowiedzenia, zgodnie z postanowieniami OWU.

Postanowienie dotyczące opłaty likwidacyjnej skonstruowane zostało w formie tabeli, w której wskazywano procentowy zwrot wysokości opłaty uzależniony od okresu, jaki minął od zawarcia umowy przez konsumenta. Wysokość opłaty likwidacyjnej regulowały załączniki do OWU. Wysokość tej opłaty ustalona została procentowo w stosunku do wartości środków wypłacanych z Subkonta Składek Regularnych, czyli części wyodrębnionego dla danej umowy ubezpieczenia ufk rachunku, na której ewidencjonowane są jednostki uczestnictwa pochodzące z kwot wpłacanych przez konsumentów w terminie i wysokości wskazanej w określonego rodzaju umowie. W poszczególnych latach liczonych od daty zawarcia Umowy ubezpieczenia ufk jej stawka wynosiła: w pierwszych dwóch latach polisowych 100% lub 99%, zaś w kolejnych latach polisowych, począwszy od trzeciego roku polisowego odpowiednio 80, 70, 60, 50, 40, 30, 20 oraz 10%. Ponieważ konsument był zobowiązany do regularnych wpłat miesięcznych, kwartalnych albo rocznych, to wartość środków gromadzonych na rachunku polisy rosła, a zatem fakt, iż stawka procentowa opłaty likwidacyjnej malała nie oznacza automatycznie, że jej wysokość wyrażona w formie kwotowej pobieranej przez AEGON jest niższa.

W wyroku SOKiK¹ potwierdzony następnie orzeczeniem Sądu Apelacyjnego w Warszawie², zakwestionowano możliwość posługiwania się przez przedsiębiorcę postanowieniem we wzorcu „Załącznik do ogólnych warunków ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym o oznaczeniu IFU-OWU-0807” o treści:

Oplata likwidacyjna pobierana jest w wysokości wskazanej w tabeli poniżej:

<i>Rok Polisowy, w którym jest pobierana opłata likwidacyjna od środków wypłacanych z Subkonta Składek Regularnych</i>	<i>Wysokość opłaty likwidacyjnej stanowiąca procent środków wypłacanych z Subkonta Składek Regularnych</i>
<i>1</i>	<i>100%</i>
<i>2</i>	<i>100%</i>
<i>3</i>	<i>80%</i>
<i>4</i>	<i>70%</i>
<i>5</i>	<i>60%</i>
<i>6</i>	<i>50%</i>
<i>7</i>	<i>40%</i>
<i>8</i>	<i>30%</i>
<i>9</i>	<i>20%</i>
<i>1,,</i>	<i>10%</i>

¹ Wyrok SOKiK z dnia 7 października 2011 r. (sygn. akt XVII Amc 1704/09).

² Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 26 czerwca 2012 r. (sygn. akt VI ACa 87/12).

Przedmiotowa klauzula została wpisana w dniu 16 października 2012 r. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (dalej: **rejestr**), prowadzonym przez Prezesa UOKiK pod numerem **3834**.

W uzasadnieniu swojego rozstrzygnięcia SOKIK stwierdził, że „(...) ubezpieczony traci całość środków (100%) wpłaconych przez niego uprzednio tytułem składek, środki te przejmuje pozwany. **Zaznaczyć trzeba, że rozwiązanie to jest przy tym całkowicie niezależne od wartości środków jakie wpłacił ubezpieczony**”. Ponadto wskazał, że „[z]ważywszy na podaną wyżej wysokość tego „odstepnego”, zwłaszcza w czasie dwóch początkowych lat obowiązywania umowy, **nie sposób przyjąć aby nie było ono rażąco wygórowane**”. Z kolei Sąd Apelacyjny zauważył, iż „Nie wystarczy tu ogólnikowe powołanie się na rzekomo powszechnie znany fakt, że koszt wykupu ulokowanych środków jest w pierwszych latach trwania umowy ubezpieczenia wyższy niż w następnych z uwagi na wyższe opłaty manipulacyjne. Nie stanowi też dostatecznego usprawiedliwienia dla stosowania tak rygorystycznego automatyzmu okoliczność, że umowy ubezpieczenia na życie mają ze swej natury długoterminowy charakter. Znaczna część kosztów funkcjonowania pozwanej oraz jej ryzyko jest bowiem pokrywane przez konsumenta w ramach szeregu innych opłat pobieranych przez pozwaną (...), takich jak opłata wstępna, opłata za zarządzanie, czy opłata administracyjna. **Wysokość opłaty likwidacyjnej powinna być uzależniona jedynie od kosztów jakie pozwana ponosi w związku z wygaśnięciem umowy ubezpieczenia i wykupem Jednostek Uczestnictwa. Tymczasem (...), przy określeniu wysokości tej opłaty strona pozwana bierze pod uwagę wszystkie koszty jej działalności, w większości już pokryte przez ubezpieczonego w ramach innych opłat.**” Sąd ten odnosi się również do wartości procentowych ustalonych w okresie przekraczającym pierwsze dwa lata od zawarcia umowy wskazując, że „nie oznacza, że zawarte w przedmiotowym postanowieniu stawki procentowe opłaty likwidacyjnej w kolejnych okresach znajdują uzasadnienie w kosztach i ryzyku pozwanej. Strona pozwana nie wykazała bowiem, żeby jakiegokolwiek stawki procentowe opłaty likwidacyjnej pozostawały w związku z kosztami i ryzykiem pozwanej, nie tylko w dwóch pierwszych latach obowiązywania umowy”.

Ponadto do rejestru pod pozycjami: 4631-4633 wpisane zostały również inne klauzule stosowane przez Towarzystwo, które w swojej treści były tożsame z postanowieniem zamieszczonym w rejestrze pod pozycją 3834.

W związku z przedmiotowymi orzeczeniami i wpisaniem klauzuli do rejestru, Spółka począwszy od dnia 3 września 2012 r. – na podstawie Uchwały Zarządu nr 139/2012 z dnia 27 sierpnia 2012 r. – odstąpiła od stosowania, w pozostających w obrocie umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, postanowień w brzmieniu identycznym jak te wskazane w rejestrze pod numerem 3834. Ponadto Towarzystwo na podstawie przedmiotowej Uchwały Zarządu Spółki zdecydowało się również na odstąpienie od stosowania postanowienia innego niż to wskazane powyżej, ale zawierające ustalenia wysokości opłaty likwidacyjnej na poziomie 99% lub 100% środków wypłaconych z Subkonta Składek Regularnych.

W związku z odstąpieniem od stosowania ww. postanowień, AEGON jednostronnie ustalił, że w stosunku do umów ubezpieczenia ufk aktualnie wykonywanych (pozostających w obrocie) „opłata likwidacyjna będzie pobierana w wysokości odpowiadającej sumie następujących kwot:

1) w indywidualnych umowach ubezpieczenia:

- a) kosztu dystrybucji (pośrednictwa ubezpieczeniowego), nie wyższego jednak niż Wartość Subkonta Składek Regularnych według stanu z dnia ustalania wysokości opłaty;
- b) kosztu wystawienia polisy wynoszącego 260 zł albo odpowiadającego Wartości Subkonta Składek Regularnych, jeżeli Wartość Subkonta Składek Regularnych jest niższa niż 260 zł;
- c) kosztu rozwiązania umowy (likwidacji polisy) wynoszącego 280 zł albo odpowiadającego Wartości Subkonta Składek Regularnych, jeżeli Wartość Subkonta Składek Regularnych jest niższa niż 280 zł;

2) w grupowych umowach ubezpieczenia:

- a) przypadającego na ubezpieczenie części kosztu wynagrodzenia ubezpieczającego za usługi, o których mowa w art. 43 ust. 1 pkt 37) ustawy o podatku od towarów i usług, to jest za usługi świadczone przez ubezpieczającego w zakresie umowy ubezpieczenia jako zawartej na cudzy rachunek, przy czym wspomniana wyżej część kosztu wynagrodzenia Ubezpieczającego nie może być wyższa niż Wartość Subkonta Składek Regularnych według stanu z dnia ustalania wysokości opłaty;
- b) kosztu wystawienia Certyfikatu Ubezpieczenia wynoszącego 260 zł albo odpowiadającego Wartości Subkonta Składek Regularnych, jeżeli Wartość Subkonta Składek Regularnych jest niższa niż 260 zł;
- c) kosztu likwidacji ubezpieczenia wynoszącego 280 zł albo odpowiadającego Wartości Subkonta Składek Regularnych, jeżeli Wartość Subkonta Składek Regularnych jest niższa niż 280 zł,

chyba że suma kwot wskazanych w punkcie 1) albo 2) będzie przewyższać wysokość opłaty likwidacyjnej obliczonej według postanowień od których stosowania odstąpił AEGON - wówczas opłata likwidacyjna będzie naliczana i pobierana odpowiednio do tych zapisów umownych”.

Na podstawie informacji uzyskanych od Spółki ustalono, że na dzień 3 września 2012 r. zawartych z konsumentami było [TAJEMNICA PRZEDSIĘBIORSTWA] [TAJEMNICA PRZEDSIĘBIORSTWA] umów ubezpieczenia z ufk, które zawierały postanowienia umowne, które były przedmiotem ww. Uchwały. Jednocześnie Prezes UOKiK ustalił, że wartość środków – na dzień 3 września 2012 r. – wpłaconych przez konsumentów z wykonania umów ubezpieczenia ufk wynosiła [TP] [TP] zł. Kwota ta nie uwzględnia prowizji i innych opłat pobieranych przez AEGON w trakcie trwania umów, od momentu ich zawarcia z konsumentami do dnia 3 września 2012 r.

Informacja o zmianie sposobu ustalania wysokości opłaty likwidacyjnej jest konsumentom udzielana dopiero w przypadku wygaśnięcia umowy (lub złożenia takiego oświadczenia przez konsumenta), a także dokonania częściowej wypłaty przed upływem okresu na jaki obowiązywała umowa ubezpieczenia ufk lub też złożeniu reklamacji do przedsiębiorcy (np. w celu zapytania o wartość aktualnie obowiązującej opłaty likwidacyjnej lub żądania wypłaty zgromadzonego kapitału bez potrącania opłaty likwidacyjnej). AEGON nie informował z własnej inicjatywy o zmianie sposobu naliczania opłaty likwidacyjnej. Jego klienci otrzymują jedynie informacje o jej wysokości (ale nie sposobie jej obliczania), która jest przekazywana w potwierdzeniu stanu rachunku wysyłanym na każdą rocznicę zawarcia umowy. Towarzystwo nie przyznawało konsumentom prawa do bezkosztowego wypowiedzenia umowy w sytuacji niez zaakceptowania wyliczonej na nowych zasadach opłaty likwidacyjnej.

W pismach kierowanych do konsumentów dot. nowego sposobu obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej AEGON wskazywał m.in. na następujące okoliczności:

„(...) na mocy uchwały Zarządu AEGON (...) z dniem 03.09.2012 r. w Pani produkcie ze składką regularną uległa zmianie wysokość opłaty likwidacyjnej pobieranej w związku z Częściową Wypłatą oraz wygaśnięciem Umowy Ubezpieczenia wskutek Całkowitej Wypłaty, upływu Okresu Prolongaty bądź upływu okresu wypowiedzenia.” (karta akt: 23)

„Wobec treści przywołanych powyżej wyroków SOKiK, w umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym ze składką regularną, do których miały zastosowanie zakwestionowane postanowienia umowne, zaistniała sytuacja prawna, zgodnie z którą pobieranie opłaty likwidacyjnej jest dozwolone, jednak nie w dotychczas obowiązującej wysokości. Wobec powyższego, Towarzystwo było zmuszone ustalić nowy sposób określania wysokości opłaty likwidacyjnej”. (karta akt: 25, 192)

„Zarząd Towarzystwa podjął decyzję o odstąpieniu przez Towarzystwo, z dniem 3 września 2012 r., od stosowania w umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (...)” oraz „Zarząd Towarzystwa postanowił, że opłata likwidacyjna będzie pobierana w wysokości odpowiadającej sumie następujących kwot: ” (karta akt: 148-149, 171)

„Towarzystwo w związku ze zmianą sposobu naliczania opłaty likwidacyjnej, nie dokonywało zmiany OWU.” (karta akt: 834)

„Mając powyższe na uwadze, jako że postanowienia OWU, które regulowały w sposób uproszczony (ryczałtowy) wyliczenie wysokości opłaty likwidacyjnej przestały wiązać konsumentów (stały się wobec konsumentów bezskuteczne), Zarząd Towarzystwa 27 sierpnia 2012 r. podjął uchwałę nr 139/2012 określającą wewnętrzną metodologię wyliczania opłaty likwidacyjnej opartą o koszty ponoszone przez Towarzystwo” (karta akt: 866)

„Zarząd Towarzystwa postanowił, że opłata likwidacyjna będzie pobierana na nowych zasadach.” (karta akt: 922)

„Nowy sposób kalkulowania opłaty likwidacyjnej jest zatem w gruncie rzeczy wyłącznie wynikiem zastosowania przepisów prawa (art. 58 § 3 KC), a także stanowi wdrożenie orzeczeń sądowych wydanych przez Sąd Apelacyjny w Warszawie. Pisma kierowane do klientów mają zatem charakter jedynie informacyjny, tzn. informujący o obecnym stanie prawnym wynikłym z wydanych wyroków Sądu Apelacyjnego i wskazujący rodzaj kosztów składających się na wysokość opłaty likwidacyjnej, które będą każdorazowo brane pod uwagę przy ustalaniu jej wysokości.

Oczywistym jest, że uchwała zarządu jednego z kontrahentów nie może zmienić treści stosunku prawnego wiążącego go z drugą stroną. Tak dokonana zmiana byłaby - jak wiadomo - całkowicie bezskuteczna. Uchwała, stanowiąca wewnętrzny akt spółki prawa handlowego nie zmienia przecież treści trwających stosunków umownych --- nie stanowi również w żadnej mierze oświadczenia woli Towarzystwa. Stosunek umowny trwa w oparciu o pierwotną treść właściwego OWU, z tym że konsumenta nie wiążą postanowienia ustalające procentowe (ryczałtowe) stawki opłaty likwidacyjnej, natomiast sama opłata likwidacyjna może być nadal pobierana i tutaj wyroki Sądu Apelacyjnego nic nie zmieniły. Opłata likwidacyjna stanowiła i nadal stanowi zwrot poniesionych przez Towarzystwo kosztów (wskazanych w uchwale 27 sierpnia 2012 i. nr 139/2012) przypadających na dane ubezpieczenie” (karta akt: 191)

Spółka nie udostępniała konsumentom uchwały Zarządu AEGON z dnia 27 sierpnia 2012 r. nawet, jeżeli wystąpili oni z takim wnioskiem. Zgodnie z pismem Towarzystwa do jednego z jego klientów „*uchwała Zarządu AEGON Tu na Życie S.A. z dnia 27.08.2012 r., w sprawie odstąpienia przez Towarzystwo od stosowania w umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym postanowień dotyczących ryczałtowej wysokości opłaty likwidacyjnej, zawartych w załączniku do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, jest wewnętrznym aktem działalności Towarzystwa. Z uwagi na powyższe Towarzystwo nie może udostępnić panu ww. dokumentu. Pragniemy jednak poinformować, że na mocy omawianej uchwały, z dniem 03.09.2012 r. w Pana produkcie ze składką regularną uległa zmianie wysokość opłaty likwidacyjnej - zmiana ta została szczegółowo przedstawiona w piśmie wysłanym do Pana dnia 29.11.2012 r. (karta akt: 840)*

Prezes UOKiK ustalił nadto, na podstawie informacji przedłożonych przez AEGON, że jego przychód, liczony jako suma składek przypisanych brutto w roku obrotowym wykazana w technicznym rachunku ubezpieczeń za rok 2013 wyniósł [TP] [TP].

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy u.o.k.i.k jest uprzednie zbadanie przez organ ochrony konsumentów, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem organu ochrony konsumentów, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami skarżonego przedsiębiorcy. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w u.o.k.i.k.

Przepis art. 24 ust. 1 tejże ustawy stanowi, iż „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*”, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego; 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji*”.

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktyką określoną w wyżej wymienionym przepisie należy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- **działania przedsiębiorcy,**
- **bezprawność tych działań,**
- **naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.**

Działanie przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. 2010 r., Nr 220, poz. 1447, z zm.). Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż AEGON - prowadząc działalność gospodarczą jako osoba prawna - jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. Tym samym jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność działań

Bezprawność w rozumieniu art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. polega na zachowaniu przedsiębiorcy - w postaci działania, jak również zaniechania - które jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym, a więc zarówno z normami prawnymi, jak również z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym czynnikiem obiektywnym, a więc niezależna jest od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość istnienia naruszenia lub wystąpienie szkody.

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) – dalej: **u.p.n.p.r.**, stosowana przez przedsiębiorcę względem konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Przepis art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r. stanowi, że praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Interpretując zatem pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana lub dociera i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe³.

³ Wyroku Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 14 września 2005 r., sygn. akt: I ACa 149/05.

Wskazać należy, iż potencjalna zdolność wprowadzenia w błąd ma miejsce szczególnie wtedy, gdy przedsiębiorca ukrywa istotne dla podjęcia przez konsumenta racjonalnej decyzji rynkowej informacje lub przedstawia je w niejasny, niezrozumiały lub dwuznaczny sposób. W wyniku powyższych praktyk przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o korzyściach wynikających ze złożonej propozycji, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy. Wprowadzenie w błąd polega przede wszystkim na pewnym zniekształceniu procesu decyzyjnego konsumenta poprzez wytworzenie w jego umyśle mylnego przekonania co do transakcji, w którą chce się zaangażować. **W rezultacie wytworzenia się tego mylnego przekonania, konsument podejmuje decyzję o zaangażowaniu lub wycofaniu się z danej decyzji, przy czym istotne jest to, że takiej decyzji by nie podjął, gdyby nie nieuczciwe działania przedsiębiorcy.** Owo zniekształcenie procesu decyzyjnego konsumenta, w przypadku praktyk wprowadzających w błąd przez działanie, polega głównie na podawaniu fałszywych lub mylących informacji dotyczących produktu lub sposobu jego prezentacji albo wprowadzenia na rynek⁴. Dla prawidłowego zinterpretowania celu tej ustawy należy wskazać, iż przedsiębiorca nie tyle musi faktycznie spowodować, iż przeciętny konsument podejmie decyzję, której przy braku wprowadzenia w błąd by nie podjął, co wystarczy już samo wystąpienie takiej możliwości wprowadzenia w błąd.

- **Model przeciętnego konsumenta**

W niniejszym postępowaniu koniecznym stało się również rozważenie przez Prezesa UOKiK, czy działania przedsiębiorcy w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych mogły wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd i tym samym mogły powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy ze względu na szczególne cechy, takie jak m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. Należy przy tym zauważyć, iż to w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia zachowanie Spółki w zakresie nieuczciwej praktyki rynkowej opisanej w sentencji niniejszej decyzji powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w u.p.n.p.r. jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE, dawniej: Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do

⁴ R. Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Glosa 2010 nr 1, str. 88.

utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. W świetle orzecznictwa TSUE, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany⁵.

W przedmiotowej sprawie zniekształcenie wyborów decyzyjnych konsumenta dotyczyło skuteczności zmiany umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym i możliwości pobierania opłat likwidacyjnych obliczanych na nowych warunkach ustalonych w Uchwale Zarządu. Bez wątplenia należy stwierdzić, iż tego rodzaju umowy nie należą do łatwych w odbiorze dla konsumentów. Nabywca takiego ubezpieczenia z elementami inwestycyjnymi oferowanego przez banki lub przez pośredników finansowych odczuwa deficyt wiedzy na ich temat. Wynika to głównie z ilości i różnorodności dostępnych produktów, złożoności wyliczeń w nich prezentowanych, dużej ilości niezrozumiałych definicji oraz nieznamomości przepisów prawa określonych w odrębnych ustawach (w tym w przepisach szczególnych kodeksu cywilnego czy w ustawie z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej, t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 950 z późn. zm. – dalej: **u.d.u.**). Identyfikując model przeciętnego konsumenta, który jest pokrzywdzonym wskutek stosowania ocenianej praktyki należy wziąć pod uwagę, iż nie dotyczy ona standardowo codziennie zawieranych umów. Tym samym konsument może nie mieć doświadczenia i wiedzy co do warunków, na jakich są realizowane tego typu umowy.

Z analizy skarg, które wpłynęły do organu ochrony konsumentów wynika, że niektórzy konsumenci mieli świadomość istnienia klauzul abuzywnych w rejestrze, które są tożsame z postanowieniami dotyczącymi opłaty likwidacyjnej znajdującymi się we własnych umowach. Należy jednak zauważyć, iż są to osoby, które przede wszystkim skorzystały z pomocy Rzecznika Ubezpieczonych do dochodzenia własnych roszczeń, gdyż nie byli samodzielnie w stanie sprostać argumentacji przedstawionej przez Spółkę. Tym samym należy uznać, że ich wiedza na ten temat jednak nie była pełna i wystarczająca, co Towarzystwo również wykorzystało. AEGON z jednej strony przyznawał bowiem konsumentom rację wskazując, że poprzednio obowiązujący zapis umowny ich nie wiąże, ale jednocześnie – z tego względu, że pobieranie opłaty likwidacyjnej samo w sobie jest dozwolone – obciążał ich opłatą obliczoną na nowych zasadach. W ocenie Prezesa UOKiK, przeciętny konsument nie musi posiadać pełnej (fachowej) wiedzy na temat skutków wpisania klauzuli do rejestru (w szczególności, że istotne rozbieżności występują zarówno w orzecznictwie, jak i w doktrynie, więc tym bardziej trudno oczekiwać usystematyzowanej wiedzy na ten temat od przeciętnego konsumenta), kwestii związanych z możliwością zmiany umowy ubezpieczenia ufk w trakcie jej trwania, czy też skuteczności zmiany sposobu obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej dokonanej wyłącznie na podstawie decyzji Zarządu Spółki.

Jak słusznie podkreśla się w doktrynie *„Model ochrony konsumenta rozsądnego zakłada ochronę przez informację i opiera się na założeniu, że słabszą pozycję konsumenta w stosunku do podmiotu profesjonalnego, wynikającą z braku doświadczenia, nieznamomości mechanizmów rynkowych, a często także braku specjalistycznej wiedzy w dziedzinie gospodarki, finansów*

⁵ por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007 r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51.

i rachunkowości, można zrównoważyć przez jego "doinformowanie". Tylko bowiem właściwie zorientowany, świadomy swojej sytuacji ekonomicznej, prawnej oraz gospodarczej i możliwości z niej wynikających klient może rozumnie, świadomie i swobodnie podejmować decyzje gospodarcze, obciążające go określoną odpowiedzialnością i ryzykiem zmiany realiów gospodarczych⁶." Rację ma również Rzecznik Ubezpieczonych wskazując, że, (...) analiza i zrozumienie produktu ubezpieczeniowego powiązanego z inwestowaniem wymaga od konsumentów nie tylko większego czasu niż to ma miejsce w przypadku tradycyjnych umów ubezpieczenia na życie, ale także ponadprzeciętnej wiedzy z zakresu ekonomii i finansów. Wszystko to stawia pod znakiem zapytania sens adresowania tego rodzaju produktów ubezpieczeniowych do konsumentów, których świadomość ubezpieczeniowa oraz wiedza dotycząca ryzyka wiążącego się z instrumentami finansowymi jest niewielka"⁷.

Jak wynika z powyższego, mimo posiadania przez przeciętnego konsumenta pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości nie można jednak uznać, że jego wiedza jest na tyle pełna, że zna on szczegółowe regulacje prawne związane z umowami ubezpieczenia ufk i potrafi korzystać z nich w celu podjęcia świadomej decyzji dotyczącej określonego produktu⁸. Jak słusznie zauważył SOKiK w jednym z wyroków, przy definiowaniu modelu przeciętnego konsumenta można przyjąć „*że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, ale rozumie kierowane do niego informacje i potrafi wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny ale nie potrafi też ocenić sytuacji jako profesjonalista*”⁹.

Tak zdefiniowany konsument ma prawo odbierać kierowany do niego przekaz w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca wysyłający takie komunikaty - jako profesjonalista - jest podmiotem wiarygodnym i przekazuje informacje w sposób jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. Przedsiębiorca powinien więc wykazać się szczególną ostrożnością w podejmowaniu decyzji biznesowych związanych z umowami zawartymi z konsumentami, aby nie wystąpiła możliwość wprowadzenia konsumentów w błąd w taki sposób, że może mieć to wpływ na podjęcie przez nich decyzji dotyczącej umowy, w tym jej kontynuowania czy też wypowiedzenia z przyczyn spowodowanych informacjami przekazanymi przez przedsiębiorcę. W niniejszej sprawie dotyczy to w szczególności sytuacji, w której to Towarzystwo usiłuje dokonać zmiany warunków umowy w trakcie jej trwania i następnie sugeruje konsumentom, iż taka zmiana jest dopuszczalna, gdyż wynika z jednostronnej decyzji Zarządu Spółki oraz rozstrzygnięć sądów powszechnych, a następnie pobiera od nich opłatę likwidacyjną obliczoną na podstawie nowych zasad.

Na marginesie należy zauważyć, iż duża część osób zawierająca umowę ufk była przekonana, że jest to umowa o charakterze lokaty oszczędnościowej, gdyż z takim zamiarem przychodzili do określonego pośrednika finansowego w celu ulokowania pieniędzy. Powyższe

⁶ E.Rutkowska-Tomaszewska, *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*, el. Lex

⁷ Raport Rzecznika Ubezpieczonych, *Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym*, Warszawa 2012, s.102.

⁸ Wyrok SOKiK z dnia 3 stycznia 2012 r., sygn. akt XVII Ama 119/10.

⁹ Wyrok SOKiK z dnia 23 stycznia 2013 r., sygn. akt XVII Ama 19/11.

okoliczności wynikają zarówno ze skarg konsumentów zgromadzonych w aktach sprawy, jak również z relacji prasowych dotyczących osób poszkodowanych przez nieuczciwe praktyki pośredników/agentów finansowych (karta akt: 43, 104-105, 131-132, 138, 341, 618, 725, 759, 920, 942, 953, 980, 1781, 1836-1837). W przypadku takich osób element nieznajomości charakteru umowy ubezpieczenia ufk jest jeszcze większy, gdyż nie potrafili oni już na etapie jej zawarcia oszacować ryzyka, jakie się z tym wiąże, które wynikało najczęściej z wprowadzenia w błąd przez sprzedawcę oferującego ubezpieczenie ufk, jako zwykłą lokatę z gwarancją zysku.

Reasumując wskazać należy, iż na tle niniejszej sprawy przeciętny konsument to osoba stosunkowo dobrze poinformowana, uważna i ostrożna, ale nieposiadająca wystarczającej wiedzy na temat charakterystyki umów ubezpieczenia ufk oraz znajomości szczególnych regulacji prawnych związanych z ubezpieczeniami na życie, czy też szczegółowymi kwestiami związanymi z wpisaniem postanowienia wzorca umowy do rejestru. Ponadto na potrzeby analizowanej sprawy konstrukcja modelu przeciętnego konsumenta nie będzie odwoływała się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów, gdyż z umów ubezpieczenia ufk korzystali i korzystają konsumenci o różnej świadomości, wieku czy też wykształceniu.

- **Dobre obyczaje**

W celu wykazania, że wskazane w sentencji niniejszej decyzji działania Spółki stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, celowe może wydawać się wykazanie, że niniejsza praktyka rynkowa sprzeczna jest z dobrymi obyczajami (art. 4 u.p.n.p.r.). Należy jednak zauważyć, że zgodnie z orzecznictwem TSUE¹⁰, w sytuacji gdy działania przedsiębiorcy spełniają wymagania nieuczciwej praktyki wprowadzającej odbiorcę w błąd, to nie zachodzi konieczność badania, czy taka praktyka jest również sprzeczna z wymogami dobrymi obyczajami, które na gruncie art. 5 ust. 2 pkt a dyrektywy 2005/29/WE¹¹ zdefiniowane zostały jako wymogi staranności zawodowej. Identyczny pogląd w tym zakresie wyraził również Sąd Najwyższy w jednym z ostatnich orzeczeń¹². Powyższe stanowisko będzie miało również swoje odzwierciedlenie w ustawodawstwie krajowym, gdyż od 25 grudnia 2014 r. zmianie ulegnie art. 4 ust. 2. u.p.n.p.r.¹³ w wyniku czego, praktyki wprowadzające w błąd nie będą podlegały ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 ww. ustawy.

Bez względu na powyższe, mimo rozbieżności pomiędzy orzecznictwem a stanem prawnym obowiązującym w dniu wydania niniejszej decyzji wskazać należy, że praktyka stosowana przez AEGON narusza dobre obyczaje kontraktowe, które powinny charakteryzować profesjonalistę, jakim jest Towarzystwo. Jednocześnie należy zauważyć, że dobre obyczaje pozostają w dalszym ciągu klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na

¹⁰ Wyrok TSUE z dnia 19 września 2013 r. w sprawie CHS Tour Services GmbH przeciwko Team4 Travel GmbH (C-435/11).

¹¹ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz.U. L 149, s. 22).

¹² Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 marca 2013 r., sygn. III SK 34/13.

¹³ Znowelizowany w związku z wejściem w życie art. 49 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, poz. 827).

okoliczność danego stanu faktycznego. Słusznie przyjmuje się, że sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania¹⁴. Zgodnie z wypracowanym w orzecznictwie stanowiskiem stwierdzić należy, iż „*istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności*”¹⁵. **W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo konsumenta do rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji, która nie jest sprzeczna z powszechnie obowiązującym prawem i nie służy skłonieniu konsumenta do zmiany decyzji związanej z wypowiedzeniem stosunku prawnego wynikającego z zawartej umowy ubezpieczenia ufk.**

- **Zarzut stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej opisanej w pkt I sentencji decyzji**

W ocenie Prezesa UOKiK, AEGON wprowadzał konsumentów błąd w zakresie zmiany ogólnych warunków ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, ponieważ informował ich o wprowadzeniu do tych ogólnych warunków postanowienia dotyczącego nowego sposobu naliczania wysokości opłaty likwidacyjnej według zasad wynikających z Uchwały nr 139/2012, co w konsekwencji skutkowało pobieraniem opłat likwidacyjnych według zasad wynikających z wyżej wymienionej uchwały. Powyższe działanie mogło prowadzić do tego, że przeciętny konsument mógł podjąć decyzję dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjął. W związku ze stosowaniem przez Spółkę ww. nieuczciwej praktyki rynkowej konsumenci mogli m.in.

- ✓ odstąpić od dochodzenia roszczeń o zwrot opłaty likwidacyjnej według nowych zasad w przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia ufk przed upływem terminu, na jaki została zawarta, pomimo że działania przedsiębiorcy były niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
- ✓ podjąć decyzję o kontynuowaniu umowy ubezpieczenia ufk pod presją stanowiska Towarzystwa, które kategorycznie oświadczyło, że pobierze opłatę likwidacyjną według nowych zasad, pomimo że konsumentom przysługiwało prawo do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ufk bez ponoszenia opłaty likwidacyjnej zarówno na starych, jak i nowych zasadach, a co się z tym wiąże - w dalszym ciągu ze składek wpłaconych na jego subkonto pobierane były miesięczne opłaty (w różnej wysokości i w odmienny sposób nazwane) wynikające z zawartej umowy, które pomniejszały wysokość środków na nim zgromadzonych, czyniąc tym samym inwestycję nieopłacalną.

¹⁴ K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

¹⁵ Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

Przed analizą treści informacji przekazywanych konsumentom przez Spółkę, trzeba w pierwszej kolejności przeanalizować samą zasadność wprowadzenia do umów ubezpieczenia ufk nowych zasad, na jakich obliczana zostaje opłata likwidacyjna. Zasady te uregulowane były w jednym z postanowień w umowach łączących AEGON i jego klientów. SOKiK uznał przedmiotowe postanowienie za niedozwolone, w wyniku czego zamieszczone zostało w rejestrze pod poz. 3834. Analizowaną powyżej Uchwałą Spółka zaprzestała ich stosowania w stosunku do umów pozostających nadal w obrocie i – na podstawie jednostronnej decyzji – stosowała nowe zasady obliczania opłaty likwidacyjnej, które nie były znane konsumentom przed zawarciem umowy ubezpieczenia ufk.

Zdaniem organu ochrony konsumentów, AEGON ww. Uchwałą Zarządu starało się wprowadzić w sposób jednostronny w OWU, które jest częścią umowy ubezpieczenia ufk, nowe postanowienie umowne dotyczące sposobu wyliczania opłaty likwidacyjnej. Tym samym Towarzystwo wprawdzie nie stosowało względem konsumentów postanowienia, które zostało uznane przez SOKiK za abuzywne, ale **obciążało ich - w przypadku wygaśnięcia umowy ubezpieczenia ufk przed terminem na jaki została umowa zawarta - opłatą likwidacyjną wyliczoną na podstawie nowego postanowienia umownego ustalonego Uchwałą, które nie było częścią istniejącego pomiędzy stronami stosunku obligacyjnego.** Ponadto, z uwagi na fakt, że AEGON o wprowadzonych w kwestionowany sposób zmianach do obowiązujących w obrocie umów nie informował z własnej inicjatywy konsumentów, z którymi zawarł przedmiotowe umowy, strony umowy o tych zmianach dowiadywały się dopiero w momencie, kiedy wyrażali zamiar jej rozwiązania lub też próbowali pozyskać informację od przedsiębiorcy o przewidywanym koszcie rozwiązania tejże umowy przed terminem, na jaki została zawarta.

W tym miejscu zauważyć należy, iż zgodnie z brzmieniem art. 830 § 3 k.c. ubezpieczyciel może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia na życie jedynie w wypadkach wskazanych w ustawie. Natomiast zgodnie z art. 830 § 4 k.c. powyższy przepis (tj. § 3) stosuje się odpowiednio w razie zmiany ogólnych warunków ubezpieczenia na życie w czasie trwania stosunku umownego. **Przedmiotowa regulacja oznacza, iż ubezpieczyciel może zmienić ogólne warunki ubezpieczenia na życie w czasie trwania stosunku umownego jedynie w sytuacjach określonych w ustawie.** *A contrario* ustawodawca nie dopuszcza do zmiany ogólnych warunków ubezpieczenia, jeżeli takiej możliwości ustawa nie przewiduje. Jeżeli jednak taka zmiana byłaby na podstawie powszechnych przepisów dopuszczalna (czyli jakiś przepis wprost zezwalałby na taką zmianę) to zgodnie z art. 830 § 4 zd. 2 k.c. „nie uchybia to stosowaniu w takim przypadku przepisu art. 384¹⁶”. Oznacza to, że taka zmiana musiałaby być doręczona konsumentom do zapoznania się przed jej wprowadzeniem w życie oraz przysługiwałoby im prawo do wypowiedzenia umowy w przypadku niezaakceptowania zaproponowanych przez przedsiębiorcę nowych warunków umownych.

Wymienione w art. 830 § 3 k.c. ubezpieczenie na życie należy rozumieć szeroko, a przez to termin ten określa również ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Zgodnie z załącznikiem nr 1 do u.d.u. ubezpieczenie ufk jest przyporządkowane do grupy 3 działu I ubezpieczania na życie. Innymi argumentami prawnymi, przemawiającymi za traktowaniem ubezpieczenia ufk jako umowy ubezpieczenia jest istota działalności ubezpieczeniowej, jak i wykaz czynności wymienionych w przywołanej ustawie¹⁶.

¹⁶ E. Sienicka, D. Leśniak, *Zmiany ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych w trakcie trwania umowy ubezpieczenia na życie. Wybrane zagadnienia*, Prawo Asekuracyjne 2012, nr 3, s. 49.

W doktrynie podkreśla się ponadto, iż zmiana OWU przy ubezpieczeniu na życie, tak samo jak jej wypowiedzenie – „*musi mieć wyraźną podstawę prawną*”¹⁷. Jak słusznie wskazuje się w piśmiennictwie w świetle obecnie obowiązującego stanu prawnego, żadna ustawa nie przewiduje możliwości dokonania przez ubezpieczyciela wypowiedzenia umowy ubezpieczenia na życie¹⁸. „*Przepis ten wskazuje, że ubezpieczyciel może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia na życie jedynie w wypadkach wskazanych w ustawie. Przepisy kodeksu cywilnego ani ustawy o działalności ubezpieczeniowej nie wskazują expressis verbis przypadków, w których ubezpieczyciel ma ww. przedmiotowe prawo*”¹⁹. W tym zakresie należy zgodzić się, ze stanowiskiem przedstawionym w jednym z orzeczeń przez SOKiK, że „*Przepis art. 830 § 3 k.c. przewiduje możliwość wypowiedzenia umowy ubezpieczenia przez ubezpieczyciela, przy czym możliwość ta została wyłącznie ograniczona do wypadków wyraźnie przewidzianych w ustawie. Oznacza to, że jeśli ustawa w sposób wyraźny nie przewiduje skutku w postaci możliwości wypowiedzenia umowy, to wypowiedzenie jej jest niedopuszczalne*”²⁰. W tymże wyroku Sąd zauważył nadto, że „*nie podziela zarzutów powoda, że jego działania były jedną z możliwych interpretacji prawa, istniały wątpliwości interpretacyjne dotyczące kwestii o charakterze precedensowym. Zapisy (...) 830 § 3 k.c. (...) są jasno i jednoznacznie sformułowane, a zatem nie wymagają interpretacji (clara non sunt interpretanda).*”

Odnosząc się do poszczególnych „podstaw prawnych” wskazanych w toku postępowania przez AEGON i ewentualnych form zmiany warunków umownych, które niekiedy w ocenie tejże Spółki w ogóle takimi zmianami nie są – wskazać w pierwszej kolejności należy, iż skutku takiego nie może wywoływać jednostronna Uchwała Zarządu Spółki, która w swojej treści odnosiłaby się do treści umów łączących ww. przedsiębiorcę z jej klientami. Brak jest w polskim ustawodawstwie przepisu, który umożliwiłaby samodzielnie zmianę umowy łączącej przedsiębiorcę i jego klienta (konsumenta) poprzez decyzję Zarządu tego przedsiębiorstwa, która skutkowałaby wprowadzeniem do umowy łączącej jej strony, nowego postanowienia umownego określającego – jak w tym przypadku - sposób obliczania opłaty likwidacyjnej. Przedmiotowa Uchwała jest wewnętrznym aktem Spółki i nie może skutecznie zmienić zasad określonych stosunków zobowiązaniowych łączących AEGON i jego klientów. Niespójne są przy tym argumenty przedstawione przez przedsiębiorcę, który z jednej strony stwierdza że „*Oczywistym jest, że uchwała zarządu jednego z kontrahentów nie może zmienić treści stosunku prawnego wiążącego go z drugą stroną. Tak dokonana zmiana byłaby - jak wiadomo - całkowicie bezskuteczna. Uchwała, stanowiąca wewnętrzny akt spółki prawa handlowego nie zmienia przecież treści trwających stosunków umownych --- nie stanowi również w żadnej mierze oświadczenia woli Towarzystwa*” (karta akt: 727), a z drugiej strony obciąża ich opłatą likwidacyjną wyliczoną na podstawie nowych zasad wskazanych w tejże Uchwale, która jest wynikiem działania Zarządu. Spółka zresztą sama stwierdza w pismach do konsumentów, że „*Zarząd Towarzystwa podjął decyzję o odstąpieniu przez Towarzystwo, z dniem 3 września 2012 r., od stosowania w umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (...)*” oraz „*Zarząd Towarzystwa postanowił, że opłata likwidacyjna będzie pobierania w wysokości odpowiadającej sumie następujących*

¹⁷ M. Orlicki, *Komentarz do art. 830 Kodeksu cywilnego*, el. Lex, stan prawny 2008.01.01.

¹⁸ B. Kęszycka, *Komentarz do art. 830 Kodeksu cywilnego*, el. Lex, stan prawny 2010.01.01.

¹⁹ M. Szczepańska, *Ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym*, el. Lex 2011.

²⁰ Wyrok SOKiK z dnia 9 czerwca 2014 r., sygn. akt XVII Ama 67/13.

kwot:” (karta akt: 148-149, 171) lub też „*Wobec powyższego Towarzystwo było zmuszone ustalić nowy sposób określania wysokości opłaty likwidacyjnej*” (karta akt: 191). Na marginesie należy zauważyć, iż Spółka w ogóle nie udostępniała Uchwały, na podstawie której dokonano zmiany sposobu obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej. W ocenie Towarzystwa skoro jest to wyłącznie dokument wewnętrzny Spółki, osoby trzecie (w tym jej klienci) nie mogą mieć do niej dostępu. W takiej sytuacji konsumentom bardzo trudno jest zweryfikować ewentualną podstawę i zasadność działania przedsiębiorcy.

Przedsiębiorca w swoich rozważaniach zapomina również, że skoro pierwotny stosunek umowny regulował kwestie związane z obliczaniem wartości ww. opłaty, a postanowienia z tym związane miały charakter abuzywny, to zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. zapisy takie nie wiążą konsumentów. Zastąpienie omawianej klauzuli innym postanowieniem przez samego przedsiębiorcę stanowi niedopuszczalną próbę zmiany umowy, która nie może wpływać na obowiązki i uprawnienia jej sygnatariuszy.

Podstawę do zmiany ogólnych warunków umowy (nie tylko umowy ubezpieczenia na życie, ale również każdej innej zawartej z konsumentem) nie stanowi – wbrew twierdzeniem Towarzystwa - stosowanie przez przedsiębiorcę w umowach zawartych z konsumentami postanowienia niedozwolonego opisanego w art. 385¹ k.c. Jest to klauzula generalna, która określa przesłanki umożliwiające stwierdzenie, iż postanowienie umowne kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. Należy jednak zauważyć, iż zapis umowy – o ile zostają spełnione przedmiotowe przesłanki – nie może być stosowany przez przedsiębiorcę, to nie wyklucza jego stosowania przez konsumenta względem Towarzystwa. Postanowienie znajduje się więc w konkretnej umowie zawartej na podstawie wzorca umownego, ale występuje brak możliwości powoływania się na skutki z niego wynikające tylko przez jedną ze stron umowy.

Zarówno ww. artykuł z kodeksu cywilnego, jak również przepisy Dyrektywy 93/13²¹ (które stanowiły podstawę implementowania do polskiego porządku prawnego regulacji związanych z postanowieniami niedozwolonymi) **nie uprawniają przedsiębiorcy do zmiany treści umowy, tylko z tego względu, że jedno z jej postanowień ma charakter abuzywny.** W jednym z rozstrzygnięć TSUE orzekł, że „*Z brzmienia rzeczonego art. 6 ust. 1 wynika zatem, że sądy krajowe są zobowiązane wyłącznie do zaniechania stosowania nieuczciwego warunku umownego, aby nie wywierał on obligatoryjnych skutków wobec konsumenta, przy czym nie są one uprawnione do zmiany jego treści. Umowa ta powinna bowiem w zasadzie nadal obowiązywać, bez jakiegokolwiek zmiany innej niż wynikająca z uchylecia nieuczciwych warunków, o ile takie dalsze obowiązywanie umowy jest prawnie możliwe zgodnie z zasadami prawa wewnętrznego*”²². Trybunał stwierdził ponadto, że „*gdyby sąd krajowy mógł zmieniać treść nieuczciwych warunków zawartych w takich umowach, takie uprawnienie mogłoby zagrażać realizacji długoterminowego celu ustanowionego w art. 7 dyrektywy 93/13. Uprawnienie to przyczyniłoby się bowiem do wyeliminowania zniechęcającego skutku wywieranego na przedsiębiorców poprzez zwykły brak stosowania takich nieuczciwych warunków wobec konsumentów, ponieważ nadal byłiby oni zachęceni do stosowania*

²¹ Dyrektywa Rady 93/13/EW z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. L 095 , 21/04/1993 P. 0029 – 0034).

²² Wyrok TSUE z dnia 14 września 2012 r., sygn. akt C-618/10, w sprawie *Banco Español de Crédito SA v. Joaquínowi Calderónowi Caminie*.

rzeczonych warunków, wiedząc, że nawet gdyby miały one być unieważnione, to jednak umowa mogłaby zostać uzupełniona w niezbędnym zakresie przez sąd krajowy, tak aby zagwarantować w ten sposób interes rzeczonych przedsiębiorców.” Podobną opinię wyraził ww. Trybunał w sprawie dotyczącej badania klauzuli abuzywnej związanej z przewalutowaniem kredytów we frankach szwajcarskich²³. Wyżej przywołane orzecznictwo – zdaniem organu ochrony konsumentów - przesądza, że umowa, w której jedno z jej postanowień zostało uznane za abuzywne, łączy strony w pozostałej części, o ile wykonywanie takiego kontraktu ma w ogóle sens. Tym samym możliwe jest uznanie przez sąd w ramach rozstrzygnięcia sporu w indywidualnej sprawie, że umowa taka nie może być wykonywana w wyniku usunięcia spornego postanowienia, co w ostateczności może doprowadzić do całkowitego jej unieważnienia. **Należy jednak zauważyć, iż jest to uprawnienie przyznane jedynie sądowi, a nie przedsiębiorcy.** Powyższe rozważania oznaczają, że art. 385¹ k.c. nie może stanowić podstawy do zmiany umowy „w wypadkach wskazanych w ustawie”, o której mowa w art. 830 § 3 k.c.

W tym stanie prawnym nieuprawnione jest również twierdzenie Spółki zaprezentowane w toku postępowania, iż „ustalenie nowego sposobu pobierania opłat wobec klientów Towarzystwa odbywa się na zasadzie art. 479⁴³ Kodeksu postępowania cywilnego” (karta akt 31). Zgodnie z tym przepisem „wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2”. Przedmiotowy artykuł – tak jak zostało wskazane w orzeczeniach TSUE – nie daje przedsiębiorcy podstawy do zastąpienia niedozwolonego postanowienia umownego inną klauzulą, która nie była konsumentowi znana przed zawarciem umowy. Wspomniana norma prawna wskazuje jedynie zakres deklaratoryjnego wyroku SOKiK, potwierdzający abuzywny charakter konkretnej klauzuli, którego niedozwolony charakter wynika ze spełnienia przesłanek określonych w art. 385¹ k.c. **Przepisy kodeksu postępowania cywilnego nie precyzują jednak, aby na podstawie orzeczenia SOKiK-u dopuszczalna była zmiana umów zawartych już z konsumentami, które znajdują się w dalszym ciągu w obrocie prawnym poprzez zastąpienie postanowienia - którego wykorzystywanie w obrocie z konsumentami jest zakazane - innym zapisem umownym narzuconym przez przedsiębiorcę.** Nie bez znaczenia jest również rozstrzygnięcie samego sądu, który w sentencji wyroku jedynie wskazuje, że „uznaje za niedozwolone i zakazuje wykorzystywania przez podmiot X w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o nazwie Y o treści: Z”. Jak widać na powyższym przykładzie, rozstrzygnięcie SOKiK w żadnym zakresie nie nakazuje przedsiębiorcy zastąpienia abuzywnego postanowienia innym zapisem umowy, a jedynie zostaje stwierdzony bezskuteczny charakter stosowania określonej klauzuli względem jej klientów, którzy zawarli lub mogą zawrzeć umowę na podstawie wzorca umownego zawierającego sporny zapis. Jednocześnie art. 479⁴³ k.p.c. rozciąga skuteczność ww. rozstrzygnięcia na wszystkich klientów pozwanego przedsiębiorcy, którzy w swoich umowach zawierają tożsame postanowienie. Tak więc w obecnym stanie prawnym uznać należy, iż art. 479⁴³ k.p.c. nie jest „wypadkiem wskazanym w ustawie”, o którym mowa w art. 830 § 3 k.c., a tym samym nie może stanowić podstawy do zmiany umowy ubezpieczenia ufk w trakcie jej trwania.

²³ Wyrok TSUE z dnia 30 kwietnia 2014 r., sygn. akt C-26/13, w sprawie *Árpád Kásler, Hajnalka Káslerné Rábai v. OTP Jelzálogbank Zrt.*

Nie można również zgodzić się z argumentami przedstawionymi przez AEGON w toku postępowania, a także w korespondencji kierowanej do konsumentów oraz do Rzecznika Ubezpieczonych, iż „Nowy sposób kalkulowania opłaty likwidacyjnej jest zatem w gruncie rzeczy wyłącznie wynikiem zastosowania przepisów prawa (art. 58 § 3 k.c.)” (karta akt 312, 699, 727). Zgodnie z tym artykułem, jeżeli nieważnością jest dotknięta tylko część czynności prawnej, czynność pozostaje w mocy co do pozostałych części, chyba że z okoliczności wynika, iż bez postanowień dotkniętych nieważnością czynność nie zostałaby dokonana. Z kolei zgodnie z art. 58 § 1 k.c. czynność prawna sprzeczna z ustawą albo mająca na celu obejście ustawy jest nieważna, chyba że właściwy przepis przewiduje inny skutek, w szczególności ten, iż na miejsce nieważnych postanowień czynności prawnej wchodzi odpowiednie przepisy ustawy. Analizowane przepisy kodeksu cywilnego dotyczące klauzul niedozwolonych (tj. art. 385 i następane k.c.) nie zawierają możliwości zastąpienia takiego postanowienia, innym zapisem umownym narzuconym przez jedną ze stron stosunku prawnego. **Żaden przepis powszechnie obowiązującego prawa nie wprowadza również możliwości zastąpienia abuzywnego postanowienia umownego odpowiednimi regulacjami ustawowymi – tak jak ma to miejsce w wypadku stwierdzenia nieważności postanowienia zgodnie z art. 58 § 1 k.c.** W orzecznictwie słusznie się podkreśla, iż odmienny jest skutek uznania postanowienia za abuzywne, a inny stwierdzenia, iż określona klauzula jest niezgodna z powszechnie obowiązującym prawem, tak więc nie ma możliwości, aby analogicznie traktować następstwa wystąpienia takich postanowień²⁴. Postanowienie uznane za nieważne w myśl art. 58 § 1 k.c. wyłączone jest całkowicie z obrotu. W przypadku postanowienia naruszającego art. 385¹ § 1 k.c. jego zakres obejmuje tylko umowy zawarte z konsumentem, a bezskuteczność ich stosowania dotyczy tylko jednej strony umowy – przedsiębiorcy, co oznacza, że konsument ma prawo (jeżeli tylko jest to dla niego korzystne z jakiegokolwiek punktu widzenia) w dalszym ciągu stosować ww. zapis umowy. Co więcej przeciwko analogicznemu zastosowaniu art. 58 § 3 k.c. świadczy również zasada *exceptiones non sunt extendendae*. Nie ulega bowiem wątpliwości, że takim właśnie wyjątkiem od reguł ważności czynności prawnych jest cały art. 58 k.c., zaś w jego obrębie § 3 jest dodatkowym wyjątkiem od reguł zawartej w § 1.

W tym miejscu warto nadmienić, iż na poparcie swoich twierdzeń Spółka zaprezentowała w piśmie z dnia 21 lutego 2014 r. orzeczenie Sądu Rejonowego w Gdyni²⁵, który stwierdził, iż dopuszczalna jest sytuacja, w której to dochodzi do pobierania opłaty likwidacyjnej obliczonej według zasad ustalonych jednostronnie przez Zarząd AEGON, a tym samym oddalił powództwo konsumentki, która domagała się wypłaty środków zgromadzonych w ramach zawartej umowy ubezpieczenia ufk (karta akt: 1009-1016 oraz 1021-1030). W ocenie Prezesa UOKiK powyższe orzeczenie było błędne, czego dostatecznym wyrazem jest skuteczna apelacja złożona od powyższego wyroku przez konsumentkę. Sąd Okręgowy w Gdańsku w końcowym rozstrzygnięciu zasądził od Towarzystwa zwrot wartości opłaty likwidacyjnej w kwocie 5.428,29 zł obliczonej na zasadach ustalonych przez Zarząd AEGON w omawianej powyżej Uchwale²⁶ (karta akt 1816-1817).

W końcowym oświadczeniu złożonym w niniejszym postępowaniu administracyjnym, Spółka przedstawiła jeszcze trzy inne orzeczenia sądów powszechnych, które rzekomo miałyby

²⁴ Por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 stycznia 2011 r. sygn. akt III CZP 119/10.

²⁵ Wyrok Sądu Rejonowego w Gdyni z dnia 11 grudnia 2013 r., sygn. akt I 1 C 2334/13.

²⁶ Wyrok Sądu Okręgowego w Gdańsku z dnia 15 kwietnia 2014, sygn. akt III Ca 172/14.

świadczyć o dopuszczalności praktyki określonej w sentencji niniejszej decyzji. Wskazać jednak należy, iż Towarzystwo nie przedstawiło ich treści, przerzucając obowiązek ich pozyskania na Prezesa UOKiK. Skoro jednak stroną tych postępowań sądowych był (lub nadal jest) AEGON i to on dysponuje tymi orzeczeniami, to organ ochrony konsumentów nie widzi podstaw, w których miałyby czynić to z własnej inicjatywy. Trudno ponadto oprzeć jakiegokolwiek twierdzenia o przedmiotowe orzeczenia, skoro albo nie dotyczą przedmiotu niniejszego postępowania, gdyż zapadły przed rozpoczęciem stosowania przez przedsiębiorcę zarzucanej praktyki (a więc przed wrześniem 2012 r.)²⁷ lub też nie są prawomocne, ponieważ konsumenci wnieśli apelację od orzeczeń sądów rejonowego, a sądy okręgowe jeszcze ich nie rozpatrzyły²⁸. Należy również zwrócić uwagę, że Towarzystwo w swoich wywodach całkowicie pomija inne orzeczenia sądów powszechnych, które wprost wskazały, iż pobieranie opłat likwidacyjnych ustalonych przez AEGON jest niedozwolone i zasądziły na rzecz konsumentów ich zwrot²⁹.

Przechodząc do dalszych rozważań na temat formy czy też podstaw prawnych do zmiany umowy ubezpieczenia ufk zauważyć warto, iż takim przepisem nie jest również art. 384¹ k.c., zgodnie z którym wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Z kolei w myśl art. 384 § 1 k.c. ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Jak słusznie wskazuje się w doktrynie - ww. artykuł „nie określa przesłanek dopuszczalności dokonywania zmiany, lecz jeden z możliwych technicznych sposobów jej przeprowadzenia. Przesłanki dopuszczalności zmiany o.w.u. należy zawsze rozpatrywać w związku z art. 830 § 3 k.c.”³⁰. Oznacza to, że art. 384¹ k.c. określa jedynie proceduralny sposób przeprowadzenia zmiany ogólnych warunków umowy, ale nie stanowi materialnej podstawy do dokonania takiej zmiany.

Na marginesie należy zauważyć, iż gdyby jakiegokolwiek przepisy powszechnie obowiązującego prawa dopuszczały zmianę warunków umowy ubezpieczenia ufk zgodnie z art. 830 § 3 k.c., to obowiązkiem Spółki (w myśl art. 830 § 4 zd. 2 k.c. w zw. z art. 384¹ k.c.) byłoby doręczenie konsumentom proponowanej zmiany warunków umownych i wyznaczenie im terminu na wypowiedzenie umowy bez ponoszenia z tego tytułu dodatkowych opłat, w tym również opłaty likwidacyjnej. Oznacza to, że jeżeli - tak jak twierdzi AEGON - zmiana warunków umowy wskazana w Uchwale Zarządu byłaby dokonana na podstawie art. 479⁴³ k.p.c. lub też art. 58 § 3 k.c. to obowiązkiem Spółki byłoby doręczenie takiej propozycji zmiany każdemu swojemu klientowi przed jej wprowadzeniem w życie. Towarzystwo celowo jednak odstąpiło od tej procedury, w następstwie czego informowało swoich klientów o zmianie warunków obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej dopiero w sytuacji wygaśnięcia umowy ubezpieczenia ufk lub złożenia przez nich zapytania/reklamacji dotyczącej

²⁷ Wyrok Sądu Rejonowego dla Krakowa – Śródmieście w Krakowie z dnia 22 maja 2012 r., sygn. VI C 366/12/S.

²⁸ Wyrok Sądu Rejonowego Bielsku Białej z dnia 10 kwietnia 2014 r., sygn. X C 2747/14 i Wyrok Sądu Rejonowego w Bochni z dnia 7 sierpnia 2014 r., sygn. I C 184/14.

²⁹ Wyrok Sądu Rejonowego Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu z dnia 15 października 2013 r., sygn. I C 77/13/3 potwierdzony wyrokiem Sądu Okręgowego w Poznaniu z dnia 15 maja 2014 r., sygn. XV Ca 249/14; Wyrok Sądu Rejonowego w Częstochowie z dnia 6 grudnia 2013 r., sygn. I C 1758/13 upr. potwierdzony wyrokiem Sądu Okręgowego w Częstochowie z dnia 6 marca 2014 r., sygn. VI Ca 102/14,

³⁰ M. Orlicki, *Komentarz do art. 830 kodeksu cywilnego*, stan prawny: 2008.01.01 el.Lex.

odstąpienia od pobierania przez przedsiębiorcę ww. opłaty. Jak wskazała Spółka w odpowiedzi na reklamację jednego z konsumentów „Dodatkowo, należy podnieść, że zastosowanie trybu wskazanego w art. 384¹ Kodeksu cywilnego (dalej: K.c.) oznaczałoby dla klientów Towarzystwa możliwość wypowiedzenia umowy ubezpieczenia bez konieczności ponoszenia jakichkolwiek opłat, i to bez względu na okres obowiązywania umowy. **Wskazane postępowanie stanowiłoby zachętę dla klientów Towarzystwa do rozwiązywania umów ubezpieczenia, co byłoby zjawiskiem niepożądanym.** Dodatkowo, zastosowanie omawianego trybu wiązałoby się z koniecznością potrącenia przez Towarzystwo odszkodowania w wysokości kosztów poniesionych w związku z zawarciem i wykonaniem danej umowy ubezpieczenia. W ostatecznym rozrachunku oznaczałoby to pobranie tych samych kwot, które obecnie Towarzystwo pobiera realizując rozstrzygnięcia SOKiK” (karta akt: 468).

Reasumując należy stwierdzić, iż brak jest możliwości jednostronnej zmiany ubezpieczenia ufk i wprowadzenia do umowy łączącej strony – nowego postanowienia umownego, w tym postanowienia określającego sposób obliczania opłaty likwidacyjnej. **Zmiana taka – w ocenie Prezesa UOKiK – mogłaby nastąpić jedynie na skutek złożenia zgodnego oświadczenia woli przez strony umowy, tj. przez konsumenta oraz AEGON, co w niniejszej sprawie nie miało miejsca.**

W ocenie Prezesa UOKiK, nie są uzasadnione twierdzenia Spółki zaprezentowane w drugiej części powyżej przywołanego cytatu z pisma kierowanego przez Towarzystwo do jego klienta, wskazujące na możliwość pobierania od konsumentów tych samych kwot, które obecnie są pobierane, mimo braku stosowanej podstawy w samej umowie łączącej jej sygnatariuszy. Również w odpowiedzi udzielonej w toku niniejszego postępowania AEGON zauważa, że Spółce przysługuje prawo do potrącania takich kosztów na podstawie art. 742 w zw. z art. 750 k.c., z uwagi na hybrydowy ubezpieczeniowo-inwestycyjny charakter umowy ubezpieczenia ufk. Pierwszy z przywołanych przepisów wskazuje, że dający zlecenie powinien zwrócić przyjmującemu zlecenie wydatki, które ten poczynił w celu należytego wykonania zlecenia, wraz z odsetkami ustawowymi; powinien również zwolnić przyjmującego zlecenie od zobowiązań, które ten w powyższym celu zaciągnął w imieniu własnym. Z kolei zgodnie z art. 750 k.c. do umów o świadczenie usług, które nie są uregulowane innymi przepisami, stosuje się odpowiednio przepisy o zleceniu. Tymczasem „opłata likwidacyjna”, która jest przedmiotem analizy w niniejszym postępowaniu – jak sama nazwa wskazuje – nie stanowi rekompensaty kosztów związanych z należytych wykonaniem zlecenia.

W ocenie Prezesa UOKiK, Towarzystwo nie będzie mogło dochodzić od konsumentów - na podstawie art. 742 k.c. - wydatków poniesionych w celu należytego wykonania zlecenia na zasadach określonych Uchwale Zarządu. Opłata likwidacyjna obliczana na podstawie ww. zasad uwzględnia bowiem koszty dystrybucji polisy związane z wypłatą wynagrodzenia pośrednikowi ubezpieczeniowemu, który przyczynił się do zawarcia umowy z konsumenta. Zdaniem organu ochrony konsumentów, wydatki związane z wynagrodzeniem tychże pośredników dotyczą kosztów poniesionych za czynności podejmowane przed zawarciem umowy, które zmierzają dopiero do jej nawiązania. Ich wynagrodzenie jest więc związane z osiągniętym rezultatem w postaci zawarcia umowy ubezpieczenia ufk, co jednak nie ma żadnego związku z prawidłowym wykonaniem umowy, którą podpisuje konsument, i z której Towarzystwo musi się następnie wywiązać. Tak więc, art. 742 k.c. odnosi się tylko i wyłącznie do czynności podejmowanych po zawarciu umowy, a nie do działań podejmowanych przed zawiązaniem kontraktu.

Na marginesie należy również zwrócić uwagę na specyfikę umów z udziałem konsumentów, w których to muszą oni zostać poinformowani przez przedsiębiorcę o wszystkich warunkach umowy (w tym również o opłatach) przed jej zawarciem (art. 384 k.c.). Ponadto zasady, na jakich naliczane są poszczególne opłaty i z jakich przyczyn są pobierane podlegają ocenie zgodne z art. 385¹ k.c. Oznacza to, że jeżeli przedsiębiorca ma zamiar obciążać konsumentów opłatami przewidzianymi w art. 742 k.c. związanymi z wydatkami, jakie poniósł w celu należytego wykonania zlecenia – to powinien w sposób jednoznaczny zamieścić je i opisać w postanowieniu umownym we wzorcu doręczonym konsumentowi zgodnie z zasadami określonymi w art. 384 k.c.

Przechodząc do realiów niniejszej sprawy zauważyć należy, iż prawomocne rozstrzygnięcie SOKiK związane z uznaniem postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i wpisanie go do rejestru oznacza, że postanowienie to zawarte w umowach z klientami nie może być przez tego przedsiębiorcę stosowane. Nie ma on również możliwości do jednostronnego narzucenia innego sposobu obliczania ww. opłaty, gdyż takie zasady ustalania ww. opłaty nie były przewidziane we wzorcu umownym, który był doręczany konsumentom przed zawarciem umowy. W ocenie Prezesa UOKiK, wszystkie opłaty, jakie konsument powinien ponieść w związku z zawartą umową – powinny być wskazane w sposób jasny i jednoznaczny w umowie. Nie można bowiem zaakceptować sytuacji, w której to przedsiębiorca wyliczałby takie opłaty według własnego uznania z dyspozytywnych przepisów kodeksu cywilnego, ale bez wskazania w tejże umowie jej wysokości czy sposobu jej ustalenia. **Takie postępowanie jest – zdaniem organu ochrony konsumentów - działaniem *contra legem* względem zasad przewidzianych w art. 384 k.c. i służyłoby obejściu możliwości kwestionowania warunków umownych w ramach art. 385¹ k.c.** Oznaczałoby to również możliwość pobierania od konsumentów bliżej niesprecyzowanych opłat w formie odstępnego (jak w tym wypadku, gdyż opłata likwidacyjna nie odpowiada definicji zawartej w art. 742 k.c.), którego wysokość nie została wskazana we wzorcu umownym doręczonym konsumentom przed zawarciem stosunku obligacyjnego, a który następnie zostaje inkorporowany niejako w całości do umowy łączącej obie jej strony. Takie działanie w relacji konsument-przedsiębiorca nie jest dopuszczalne.

Orzeczenia SOKiK i Sądu Apelacyjnego w Warszawie, w których kwestionowane są postanowienia umowne dotyczące ustalania wysokości opłat likwidacyjnej mają taki skutek dla Towarzystwa, że:

- musi on usunąć kwestionowany zapis umowny ze stosowanych przez siebie wzorców umownych przedkładanych konsumentom przed zawarciem umowy, przy czym zastosowanie będzie to miało jedynie do umów przyszłych. Warunek ten został spełniony przez Spółkę poprzez przyjęcie Uchwały Zarządu nr 145/2012 z dnia 31 sierpnia 2012 r., na podstawie której nastąpiło wycofanie z oferty Towarzystwa produktów ze spornym postanowieniem umownymi;
- nie może stosować w stosunku do konsumentów, z którymi ma zawarte umowy, tego postanowienia, które zostało uznane przez sąd za abuzywne. Po części skutek ten został spełniony Uchwałą Zarządu nr 139/2012 z dnia 27 sierpnia 2012 r., która weszła w życie w dniu 3 września 2012 r. Przedmiotowa uchwała jednak dotyczyła nie tylko zaprzestania stosowania spornych postanowień w umowach obecnie wykonywanych, ale również wprowadzała w tych stosunkach obligacyjnych nowych zasad obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej.

Tak więc AEGON nie mógł zmienić Uchwałą Zarządu ww. zasad w zakresie umów pozostających w obrocie, a jedynie miał możliwość zobowiązania się do niestosowania zakwestionowanej przez SOKiK klauzuli umownej (i klauzul tożsamy). W takim wypadku Spółka – w ramach prawnie dozwolonych działań - mogłaby wysłać do swoich klientów oświadczenie, w którym informowałaby o zaprzestaniu stosowania przez nią postanowienia dotyczącego opłaty likwidacyjnej z uwagi na brak możliwości obliczenia jej wysokości, ponieważ zapis umowny tego dotyczący został uznany za klauzulę abuzywną. Innym rozwiązaniem byłoby nie stosowanie przez Towarzystwo postanowienia dotyczącego obciążania konsumentów opłatą likwidacyjną w sytuacji faktycznego rozwiązania przez nich umowy czy też w sytuacji zakończenia stosunku obligacyjnego w inny sposób.

W tym miejscu Prezes UOKiK pragnie podkreślić, iż powyższe rozwiązania nie uniemożliwiają jednak stosowania postanowień dot. opłat likwidacyjnych w nowych umowach zawieranych z konsumentami na podstawie zmienionych wzorców umów, pod warunkiem, że postanowienie określające sposób wyliczenia ww. opłaty nie miałyby charakteru niedozwolonego.

AEGON wybrał jednak inną drogą i w sposób jednostronny próbował dokonać zmiany ustalania wysokości opłaty likwidacyjnej w ramach obowiązujących nadal umów, nie informując nawet o tym konsumentów przed wprowadzeniem nowych zasad (co i tak – jak zostało wyżej udowodnione – nie zmieniłoby niedozwolonego charakteru praktyki, ale jej zakres byłby mniej odczuwalny dla konsumentów, gdyż posiadaliby możliwość wypowiedzenia umowy bez ponoszenia kosztów związanych z opłatą likwidacyjną). Towarzystwo informowało swoich klientów o zmianie procedury obliczania opłaty likwidacyjnej dopiero w przypadku wygaśnięcia umowy lub też w momencie złożenia reklamacji.

Przedsiębiorca wskazywał przy tym, że pisma przesyłane do konsumentów miały jedynie charakter informacyjny i dotyczyła konieczności poinformowania klientów o rozstrzygnięciach sądowych w sprawie opłat likwidacyjnych. Zauważyć jednak należy, iż powyższa informacja była tak skonstruowana, że miała na celu oddziaływać na konsumentów w taki sposób, aby przekonać ich do słuszności i celowości zmiany sposobu naliczania wysokości opłaty likwidacyjnej w związku z wcześniej podjętą Uchwałą Zarządu Spółki. To właśnie przedmiotowa informacja i sposób jej przekazania miał wpływać na konsumentów w zakresie ich dalszego postępowania, w tym na podejmowanie decyzji dotyczących umowy, których inaczej by nie podjęli, gdyby takiej informacji nie otrzymali, ani nie wystąpiłby taki sposób działania przedsiębiorcy, które powodowałyby potrącanie opłat likwidacyjnych obliczanych na podstawie nowych zasad ustalonych jednostronnie przez Spółkę. Jak zostało wskazane powyżej, Spółka mogła poinformować konsumentów wyłącznie o tym, że zaprzestała pobierania opłat likwidacyjnych określonych w OWU i jej załączniku, gdyż postanowienia umowne określające sposób ich wyliczenia ma charakter abuzywny. Towarzystwo poszło jednak, o krok dalej i informowało również o rzekomo skutecznej zmianie sposobu obliczania wartości opłaty likwidacyjnej.

W ocenie Prezesa UOKiK, takie działania Spółki sprawiają, że konsumenci, którzy zdecydowali się na wypowiedzenie umowy lub też mają zamiar tego dokonać, **zostają wprowadzeni w błąd w zakresie rzeczywistej skuteczności dokonanych zmian w ramach istniejącego stosunku prawnego łączącego ich z Towarzystwem.** Jak zostało powyżej

udowodnione, ogólnych warunków umowy ubezpieczenia ufk nie można zmienić bez wyraźnej podstawy prawnej znajdującej się w ustawie. **Skoro postanowienie umowne umożliwiające wyliczenie opłaty likwidacyjnej zostało uznane za niedozwolone i przedsiębiorca w Uchwale potwierdził jego bezskuteczny charakter w obowiązujących umowach względem swoich klientów, to jest to równoznaczne z tym, że w tychże umowach nie znajduje się już klauzula określająca sposób obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej. Tym samym naliczanie opłaty likwidacyjnej według innych zasad nie ma żadnej doniosłości prawnej, tzn. nie wywołuje skutków prawnych względem konsumentów.** Przedmiotowe zachowanie Towarzystwa wypełnia przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, gdyż **narusza dobre obyczaje dotyczące rzetelności kontraktowej, w tym obowiązku prawidłowego, rzetelnego i zgodnego z prawem informowania drugiej strony umowy o wszystkich istotnych aspektach mogących mieć wpływ na treść tejże umowy.**

W pismach informacyjnych kierowanych do konsumentów, którzy wypowiedzieli umowę lub też mieli dopiero taki zamiar albo też umowa uległa rozwiązaniu z innych przyczyn (np. nieopłacenia składek), Spółka powołując się na orzecznictwo Sądu Apelacyjnego i SOKiK wskazuje na możliwość pobierania opłaty likwidacyjnej na zmienionych przez nią zasadach. Ukazuje również korzyści, jakie niesie ze sobą wprowadzenie nowego sposobu obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej, w porównaniu z poprzednio obowiązującym, zakwestionowanym przez sądy postanowieniem umownym. **W ocenie organu ochrony konsumentów prezentowane w pismach informacje przekazywane są słabszej stronie stosunku obligacyjnego wybiórczo, w formie korzystnej jedynie z punktu widzenia Spółki. Towarzystwo pomija bowiem stan prawny, zgodnie z którym bezskuteczne jest wprowadzenie do umów nowych postanowień umownych, albowiem taka zmiana powodowałaby naruszenie art. 830 § 3 i § 4 k.c.** Jednocześnie przywoływane przez AEGON orzecznictwo oraz poglądy doktryny mają uwiarygodnić i usprawiedliwić zachowanie przedsiębiorcy w odbiorze swoich klientów, które jednak nie ma żadnego związku z obecnym stanem prawnym. Towarzystwo w swoich rozważaniach, skupia się na samej możliwości pobierania opłaty likwidacyjnej, zapominając przy tym, że możliwość ich pobierania dotyczy wyłącznie umów nowozawieranych, w których konsument zostaje poinformowany o tym fakcie przed zawarciem kontraktu.

Warto również na marginesie zauważyć – aczkolwiek jest to bez znaczenia dla bezprawności samej praktyki zarzucanej w niniejszej decyzji – że nowe postanowienie umowne dotyczące sposobu obliczania opłaty likwidacyjnej stosowane przez przedsiębiorcę od wejścia w życie analizowanej Uchwały - również mogą naruszać dobre obyczaje konsumentów. Na podstawie nowego zapisu umownego konsumenci mogą być bowiem obciążeni opłatą, której wysokość jest tożsama z opłatą, która wynika z postanowień zakwestionowanych przez SOKiK i zamieszczonych w rejestrze.

W ocenie Prezesa UOKiK, działanie polegające na informowaniu o skuteczności dokonanych zmian w umowach łączących Spółkę z jej klientami i pobieraniu opłat na nowych zasadach **może w konsekwencji prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta w trakcie trwania umowy lub po jej wypowiedzeniu, gdyż implikuje w jego świadomości błędne przekonanie o możliwości jednostronnej zmiany umowy ubezpieczenia ufk zawartej pomiędzy stronami umowy, w tym w szczególności w zakresie sposobu obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej.**

Konsumenci - sugerując się argumentacją przedstawioną przez Towarzystwo - mogą mieć mylne przekonanie, iż na podstawie umowy ubezpieczenia ufk, którą zawarli, istnieje możliwość obciążenia ich opłatą likwidacyjną wyliczoną w sposób, który nie został wskazany w samej umowie, a przez to nie został im przedstawiony przed zawarciem umowy. Opłatą, którą przedsiębiorca określił jednostronnie w Uchwale Zarządu. Tym samym AEGON poprzez swoje działanie może wprowadzać swoich kontrahentów w błąd sugerując jednoznacznie, iż jego działania ugruntowane są w przepisach prawa, co może mieć znaczenie w zakresie podjęcia przez konsumentów decyzji dotyczącej wykonania umowy.

Spółka, odmawiając konsumentom wypłaty wszystkich środków znajdujących się na subkontach, wykorzystuje swoją uprzywilejowaną pozycję względem słabszej strony stosunku umownego. Konsumenci, otrzymując pismo z Towarzystwa, w którym wskazuje ono na prawidłowość swoich działań, które z kolei – w jego ocenie – stanowią jedynie wykonanie wyroków sądów powszechnych ukazuje konsumentom fałszywy obraz związany z faktycznym kształtem umowy łączącej obie jej strony. Nawet jeżeli kontrahenci przedsiębiorcy mają świadomość, że postanowienie zamieszczone w ich umowach dotyczące obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej ma charakter abuzywny, to mogą uznać, że działanie przedsiębiorcy związane z obciążaniem ich opłatami ustalonymi na nowych zasadach jest prawnie dozwolone. **W konsekwencji – pod wpływem informacji przekazywanych przez AEGON i pobraniu przez niego opłaty likwidacyjnej na nowych zasadach – konsumenci mogą odstąpić od dochodzenia roszczeń o zwrot tej opłaty w przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia ufk przed upływem terminu, na jaki została zawarta, pomimo że działania przedsiębiorcy były niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.**

Ponadto konsumenci mogą również podjąć decyzję o kontynuowaniu umowy ubezpieczenia ufk pod presją prezentowanego stanowiska Towarzystwa, które kategorięcznie oświadcza, że pobierze opłatę likwidacyjną według nowych zasad, pomimo że konsumentowi przysługiwało prawo do wypowiedzenia umowy ufk bez ponoszenia kosztów związanych z opłatą likwidacyjną obliczaną zarówno na starych, jak i nowych zasadach. Takie działanie oznacza, że konsumenci w dalszym ciągu zmuszeni będą do opłacania składek zgodnie z warunkami umownymi, z których pobierane będą miesięczne opłaty (za zarządzenie, obsługę, administrowanie etc), które pomniejszają wysokość środków zgromadzonych na ich subkoncie, czyniąc tym samym inwestycję nieopłacalną. Jeżeli konsumenci uzyskaliby od Spółki informację, iż zgodnie z prawem, zakwestionowane przez SOKiK postanowienie nie wiąże ich, a w wyniku tego nie będzie pobierana opłata likwidacyjna z tytułu rozwiązania umowy ubezpieczenia z ufk przed terminem, na jaki była zawarta, to mogliby podjąć świadomą decyzję czy godzą się na kontynuowanie umowy na dotychczasowych warunkach i ponoszenie stałych, miesięcznych opłat z zamiarem osiągnięcia końcowego zysku, czy też rezygnują z umowy bez ponoszenia dodatkowych sankcji finansowych wynikających z zapisów umownych dotyczących opłat likwidacyjnych.

Mając na względzie powyższe rozważania należy stwierdzić, iż Spółka w wyniku przyjętego sposobu informowania konsumentów o rzekomych zmianach w ogólnych warunkach ubezpieczenia ufk mogła wprowadzać ich w błąd co do skuteczności zmiany umowy ubezpieczenia ufk. Przedmiotowe działanie w ocenie Prezesa UOKiK spełnia przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Przesłanka godzenia w zbiorowe interesy konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę³¹.

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”*³².

W ocenie Prezesa UOKiK zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej przez ww. przedsiębiorcę jest określony krąg podmiotów, wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim jest posiadanie w umowie ubezpieczenia ufk postanowienia dotyczącego obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej. Ale jednocześnie podkreślić należy, że w tym kręgu mógł być każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z przedsiębiorcą. Nie można przy tym się zgodzić ze stwierdzeniem prezentowanym przez Spółkę, że w niniejszej sprawie rozpatrywana jest suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 u.o.k.i.k.). Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu *„przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to «odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny»*. Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór³³”. Ponadto Sąd ten wskazał, że *„praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”*. Stanowisko to jest szeroko popierane w najnowszym orzecznictwie³⁴.

³¹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

³² Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

³³ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

³⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. VI ACa 67/13.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK przyjął, że doszło do naruszenia praw licznej zbiorowości konsumentów - tych, którzy zawarli umowę ubezpieczenia ufk zawierające postanowienie dotyczące sposobu obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej o treści identycznej lub tożsamej, jak to, które zostało uznane przez SOKiK za abuzywne. Wobec tego zachowanie Spółki mogło wywołać, czy wywoływało niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z tych konsumentów, a nie jedynie wobec określonego konsumenta i zagrażało interesom członków zbiorowości konsumentów³⁵.

Tak więc w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Towarzystwa nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz wpływa niekorzystnie na interesy potencjalnie nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych kontrahentów przedsiębiorcy.

Mając powyższe na względzie należy wskazać, iż przesłanka wystąpienia zbiorowych interesów konsumentów została spełniona w przypadku praktyki stwierdzonej w pkt I sentencji decyzji.

Wobec tego orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

II.

W toku postępowania Spółka wystąpiła z wnioskiem o zawieszenie postępowania administracyjnego na podstawie art. 97 § 1 pkt 4 k.p.a. Zgodnie z tym przepisem organ administracji publicznej zawiesza postępowanie: gdy rozpatrzenie sprawy i wydanie decyzji zależy od uprzedniego rozstrzygnięcia zagadnienia wstępnego przez inny organ lub sąd. W ocenie AEGON niniejszej sprawie konieczność jego zawieszenia podyktowana jest toczącymi się postępowaniami (w tym w postępowaniu grupowym) i – w ocenie przedsiębiorcy – kwestia zasadności pobierania przez Towarzystwo opłat likwidacyjnych ograniczonych do poniesionych przez nią kosztów będzie zatem rozpoznawana przez sądy cywilne, a decyzja administracyjna Prezesa UOKiK nie powinno wyprzedzać tych rozstrzygnięć, których spór ma *de facto* charakter cywilny.

Rozpatrując powyższy wniosek w pierwszej kolejności należy prawidłowo określić pojęcie zagadnienia wstępnego, o którym mowa w art. 97 § 1 pkt 4 k.p.a. Zagadnieniem takim mogą być wyłącznie kwestie prawne, które albo ujawniły się w toku postępowania i dotyczą istotnej dla sprawy przesłanki decyzji, albo z przepisów prawa materialnego wynika wprost konieczność rozstrzygnięcia danej kwestii prawnej. Obowiązek wyjaśnienia sprawy pod względem faktycznym i prawnym należy do organu administracji publicznej prowadzącego postępowanie. Należy zatem przyjąć, że zagadnieniem wstępnym w rozumieniu powyższego przepisu może być tylko zagadnienie prawne, którego rozstrzygnięcie należy do właściwości innego organu lub sądu i zagadnienie to może być odrębnym przedmiotem postępowania przed takim organem lub sądem. Nie chodzi tu zatem o wyjaśnienie nawet poważnych wątpliwości dotyczących aspektów prawnych sprawy będącej przedmiotem postępowania administracyjnego, lecz o rozstrzygnięcie zagadnienia prawnego przez inny organ lub sąd. Z przepisu art. 97 § 1 pkt 4 k.p.a. wynika, że zagadnienie to nie było jeszcze przedmiotem

³⁵ Wyrok SOKiK z dnia 10 kwietnia 2014 r., sygn. akt XVII Ama 51/12

postępowania przed właściwymi organami albo w toczącym się postępowaniu nie zapadło prawomocne (ostateczne) rozstrzygnięcie w tej kwestii. Należy ponadto przyjąć, że istnieje konieczność rozstrzygnięcia zagadnienia wstępnego przez inny organ lub sąd, co należy rozumieć w ten sposób, że dana kwestia prawna stała się sporna w toku postępowania administracyjnego lub przepisy prawa wymagają ustalenia stanu prawnego w danej kwestii mającej znaczenie dla rozstrzygnięcia sprawy, a w toku postępowania okaże się, że ustalenie tego stanu może nastąpić tylko w drodze rozstrzygnięcia właściwego organu lub sądu³⁶. Zagadnieniem wstępnym nie może być wyjaśnienie okoliczności faktycznych sprawy, gdyż należy to wyłącznie do obowiązków organu prowadzącego postępowanie administracyjne w danej sprawie³⁷.

Wobec powyższego należy zauważyć, że prawomocne zakończenie postępowań cywilnych, w tym postępowania grupowego, wszczętych przez poszkodowanych konsumentów nie przesądza w żaden sposób o tym, czy AEGON dopuścił się naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Postępowania cywilne w sprawach indywidualnych mają na celu ochronę tych indywidualnych interesów konsumentów, którzy zdecydowali się wytoczyć powództwo. Podobnie należy interpretować charakter postępowania grupowego, w którym dochodzi do zbiorowej ochrony interesów indywidualnych. Ochrona ta polega na stworzeniu wspólnego powództwa przez konsumentów, którzy ponieśli indywidualne szkody spowodowane przez tego samego przedsiębiorcę, czyli wspólne dochodzenie powództw indywidualnych – współuczestnictwo formalne³⁸. W tym zakresie należy odnieść się również do art. 24 ust. 3 u.o.k.i.k., który stanowi, iż nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Postępowanie przed organ ochrony konsumentów ma wymiar publicznoprawny i związany jest przede wszystkim z naruszeniem interesu publicznego (por. art. 1 u.o.k.i.k.)

Ponadto należy zauważyć, iż Prezes UOKiK na podstawie art. 26 w zw. z art. 24 u.o.k.i.k. jest umocowany do samodzielnego stwierdzenia naruszenia określonych przepisów ustawy, w tym również przepisów u.p.n.p.r. czy nawet kodeksu cywilnego. Pomocna w takiej interpretacji jest również treść art. 25 zd. 1 u.o.k.i.k, zgodnie z którym stwierdzono, że ochrona zbiorowych interesów konsumentów przewidziana w ustawie nie wyłącza ochrony wynikającej z innych ustaw, w szczególności z przepisów o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Z powyższego wynika, że do wydania decyzji administracyjnej przez Prezesa UOKiK stwierdzającej naruszenie zbiorowych interesów konsumentów nie jest potrzebne rozstrzygnięcie sądów cywilnych w indywidualnych sprawach (nawet o charakterze zbiorowym). Orzeczenia takie mogą być jedynie pomocne, jako źródło analizy wykładni prawa, ale nie mogą stanowić podstawy do ustalenia stanu faktycznego i prawnego w sprawie będącej przedmiotem postępowania w związku z naruszeniem

³⁶ Por. wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 28 maja 2008 r., sygn. akt II OSK 1698/07 w którym stwierdzono, że: „Organ, przed którym toczy się postępowanie w sprawie głównej, musi ustalić związek przyczynowy pomiędzy rozstrzygnięciem sprawy administracyjnej a zagadnieniem wstępnym. O takiej zależności przesądza treść przepisów prawa materialnego, stanowiących podstawę prawną decyzji administracyjnej. Powyższa zależność musi być bezpośrednia. Gdy w sprawie wyłania się zagadnienie, które wykazuje jedynie pośredni związek z rozpatrzeniem sprawy i wydaniem decyzji, nie ma ono charakteru zagadnienia wstępnego w rozumieniu art. 97 § 1 pkt 4 k.p.a. Mogą wiązać się z nim określone skutki, ale powstanie takiego zagadnienia nie rodzi obowiązku zawieszenia postępowania administracyjnego.

³⁷ Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 8 grudnia 2008 r., sygn. akt II OSK 1559/07.

³⁸ I. Wesołowska, *Przesłanki uznania praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów*, IKAR 2014 nr 4, s.94

zbiorowych interesów konsumentów. Na marginesie należy również zauważyć, iż przepisy u.o.k.i.k. nie zawierają żadnych regulacji wyłączających ich stosowanie w przypadku wszczęcia przez konsumentów przeciwko określonemu przedsiębiorcy powództwa w trybie ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. 2010 r. Nr 7, poz.44). Jeżeli ustawodawca zdecydowałby się na takie wyłączenie, uczyniłby to tak jak w przypadku postępowania o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (*vide* art. 25 zd. 2 u.o.k.i.k.).

Wskazać również należy, iż dochodzenie przez konsumentów w indywidualnych postępowaniach sądowych roszczeń od przedsiębiorcy, nie ma związku z praktyką będącą przedmiotem rozważań w niniejszej decyzji. Prezes UOKiK w ramach niniejszego postępowania nie przyznaje konsumentom żadnego odszkodowania, a jedynie stwierdza stosowanie przez AEGON praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Niniejsze rozstrzygnięcie ma więc charakter administracyjny w ramach kontroli abstrakcyjnej, które ma na celu przede wszystkim ochronę interesu publicznego, co może się przyczynić do ochrony interesu indywidualnego, jeżeli poszkodowani konsumenci – na podstawie prawomocnej decyzji - zdecydują się dochodzić określonych roszczeń od Towarzystwa.

Na marginesie należy zauważyć, iż Spółka we wniosku o zawieszenie postępowania nie wskazała, jakie dokładnie postępowania sądowe toczą się przeciwko niej, które mogłyby mieć wpływ na niniejsze postępowania. Brak jest w piśmie przedsiębiorcy wymienienia sygnatur spraw sądowych (uczyniono to dopiero w ostatnim piśmie w sprawie, po zakończeniu zbierania materiału dowodowego) czy też zakresu przedmiotowego takich postępowań (w tym określenia dokładnych roszczeń konsumentów i zarzucanego przedsiębiorcy bezprawnego czynu), a także ich ewentualnego wpływu na postępowanie toczące się przed Prezesem UOKiK. AEGON nie wykazał żadnych zależności pomiędzy ww. czynnikami.

Wobec powyższego, mając na względzie zebrany w sprawie materiał dowodowy oraz obecny stan prawny – kwestie wskazane przez Spółkę we wniosku o zawieszenie postępowania nie są zagadnieniem wstępnym, o którym mowa w art. 97 § 1 pkt 4 k.p.a. W konsekwencji nie zachodzą przesłanki zawieszenia postępowania.

III.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k. Prezes UOKiK ma kompetencje do ukarania przedsiębiorcy poprzez nałożenie na niego kary pieniężnej w wysokości do 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeśli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na względzie powyższy stan faktyczny oraz prawny w niniejszej sprawie, organ ochrony konsumentów postanowił skorzystać z uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej z tytułu naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Organ ochrony konsumentów, podejmując decyzję o nałożeniu sankcji finansowej na Spółkę miał na względzie, iż nie występują szczególne okoliczności uzasadniające odstąpienie od wymierzenia kary.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców.

W art. 111 ww. ustawy w sposób nieenumeratywny wskazano, iż Prezes UOKiK winien wziąć pod uwagę okres, stopień, okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Ponadto orzecznictwo wskazuje, że w przypadku kar przesłankami, które należy brać pod uwagę, są m.in.: potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy, dopuszczalny poziom kary wynikający z przepisów ustawy oraz cele, jakie kara ma osiągnąć³⁹.

Podkreślić nadto należy, iż nakładana przez organ ochrony konsumentów kara finansowa pełni trojaką funkcję: represyjną, prewencyjną i edukacyjną.

Ustalając wymiar kary należy wziąć przede wszystkim pod uwagę jej funkcję prewencyjną, w tym prewencję ogólną. Kara bowiem winna być ustalona tak, aby powstrzymywać przedsiębiorcę stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami. Zachodzi zatem konieczność wymierzenia kar o takiej wysokości, która zniechęci innych przedsiębiorców świadczących usługi ubezpieczenia ufk do zmieniania tychże umów w trakcie ich trwania, ale jednocześnie nakaze respektowanie wyroków SOKiK w stosunku do konsumentów, z którymi przedsiębiorcy mają zawarte umowy.

Nakładając karę pieniężną, Prezes UOKiK wziął również pod uwagę konieczność ustalenia, czy określone w tym przepisie naruszenie dokonane było umyślne czy też nieumyślne. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika bezpośrednio z art. 106 ust. 1 u.o.k.i.k.

W ocenie Prezesa UOKiK w niniejszej sprawie praktyka stosowana przez przedsiębiorcę miała **charakter umyślny**. Towarzystwo świadomie starało się dokonać zmiany - poprzez Uchwałę Zarządu - sposobu wyliczania wysokości opłaty likwidacyjnej. Spółka miała pełną wiedzę dotyczącą treści art. 830 § 3 k.c., w tym braku możliwości zmiany umowy ubezpieczenia ufk w trakcie jej trwania bez wyraźnej podstawy prawnej wskazanej w ustawie Wyjaśnienia przedsiębiorcy dotyczące ewentualnej podstawy prawnej do dokonania zmian sposobu obliczania ww. opłaty są niespójne i stanowią jedynie nieudaną próbę obrony swoich bezprawnych działań. Z jednej bowiem strony Towarzystwo wskazuje, że zmiany dokonało na podstawie 479⁴³ k.p.c., przy czym skutek miałyby wynikać z art. 58 § 3 k.c. W innym miejscu AEGON z kolei stwierdza, że Uchwała Zarządu żadnej zmiany warunków umowy nie wprowadziła, bo nie ma takich uprawnień, przy czym w stosunkach obligatoryjnych pomiędzy Spółką i ich klientem stosuje wprost postanowienie wprowadzone ww. Uchwałą. Znamienna jest przy tym również strategia informowania klientów o wprowadzonych zmianach. Konsumentom informowani byli dopiero po tym, jak przystąpią do rozwiązania umowy lub np. nie wpłacają w terminie ustalonych składek. Powyższe działanie nie odpowiada tym samym dyspozycji z art. 384¹ k.c., co mogłoby mieć znaczenie w świetle art. 830 § 4 k.c., jeżeli w polskim prawie byłby przepis ustawowy przyznający Towarzystwu uprawnienie do zmiany warunków umowy w trakcie trwania umowy ubezpieczenia na życie. Wymowna przy tym jest odpowiedź udzielana konsumentom na ww. wątpliwości, w których Spółka stwierdza, że „wskazane postępowanie stanowiłoby zachętę dla klientów Towarzystwa do rozwiązywania umów ubezpieczenia, co byłoby zjawiskiem niepożądanym” (karta akt: 468). AEGON miał więc świadomość swoich niedopatrzeń, ale celowo ich nie usunął i kontynuował bezprawną praktykę, gdyż mogłoby to spowodować dla niego negatywne konsekwencje finansowe

³⁹ Wyrok Sądu Najwyższego z 27 czerwca 2000 r., sygn. akt I CKN 793/98.

spowodowane możliwością wypowiedzenia przez konsumentów umowy ubezpieczenia ufk bez konieczności ponoszenia opłaty likwidacyjnej.

O umyślnym działaniu Spółki świadczy również fakt, iż od września 2012 r. – czyli od wejścia w życie Uchwały - do przedsiębiorcy wpływały liczne reklamacje konsumentów na bezprawny charakter nowych zasad obliczania wysokości opłat likwidacyjnych, co nie skłoniło go jednak do zmiany stosowanej praktyki⁴⁰. Ponadto Towarzystwo mogło zapoznać się z interpretacją przepisów przedstawioną przez Rzecznika Ubezpieczonych w interwencjach podjętych w imieniu konsumentów, którzy zgłosili się do niego po pomoc. Przedsiębiorca pozostawał również nieugięty w swoich twierdzeniach nawet po wszczęciu postępowania przez Prezesa UOKiK i przedstawienia przez niego nieprawidłowości w działaniu Spółki. Należy również zauważyć, że o świadomości bezprawności swoich działań mogą świadczyć również prawomocne orzeczenia sądów powszechnych, przyznających konsumentom zwrot wpłaconych kwot bez potrącania opłaty likwidacyjnej obliczonej na podstawie nowych „wytycznych” wynikających z Uchwały Zarządu⁴¹.

Towarzystwo prowadzi profesjonalną działalność na rynku ubezpieczeniowym na terenie całego kraju i korzysta z profesjonalnej obsługi prawnej. Obowiązują go zatem podwyższone standardy należytej staranności, co nie pozwala na uznanie, że wprowadzenie przez niego jakichkolwiek postanowień do umów ubezpieczenia było wynikiem pomyłki⁴². Produkt, jakim jest ubezpieczenie ufk stanowi podstawę działalności Spółki, tak więc jako podmiot wyspecjalizowany w tej dziedzinie prawa musi mieć świadomość regulacji prawnych i interpretacji przepisów, jakie istnieją w tym segmencie⁴³. Stąd też przedsiębiorca musiał przewidywać skutki swoich działań⁴⁴.

Z tego względu, nakładając karę pieniężną, Prezes UOKiK - uwzględniając całokształt okoliczności sprawy – stwierdził, że AEGON działał umyślnie, co najmniej z zamiarem ewentualnym, tzn. przewidując bezprawność swoich działań godził się z tym. Przedsiębiorca miał bowiem świadomość ograniczeń, jakie nakładają na niego przepisy dotyczące ubezpieczeń na życie z kodeksu cywilnego oraz miał świadomość antykonsumenckich skutków swojego zachowania.

W 2013 roku AEGON osiągnął przychód obliczony jako suma składek przypisanych brutto w roku obrotowym, wykazana w technicznym rachunku ubezpieczeń w wysokości [TP] [TP] zł. Maksymalny wymiar kary, jaki można nałożyć na przedsiębiorcę wynosi [TP] [TP]zł – tj. 10% osiągniętego przychodu w roku 2013.

Ustalając wymiar kary pieniężnej organ ochrony konsumentów w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonego naruszenia, wynikiem którego jest określona kwota bazowa. W dalszej kolejności Prezes UOKiK rozważył, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.

⁴⁰ Wyrok SOKiK z dnia 29 października 2013 r., sygn. akt XVII Ama 41/12; wyrok SOKiK z dnia 27 marca 2013 r., sygn. akt XVII Ama 103/12; wyrok SOKiK z dnia 23 stycznia 2013 r., sygn. akt XVII Ama 19/11

⁴¹ Wyrok Sądu Okręgowego w Gdańsku z dnia 15 kwietnia 2014, sygn. akt III Ca 172/14.

⁴² Wyrok Sądu Apelacyjnego z dnia 9 października 2013 r., sygn. akt VI ACa 385/13.

⁴³ Wyrok Sądu Apelacyjnego z dnia 10 listopada 2011 r., sygn. akt VI ACa 528/11.

⁴⁴ Wyrok SOKiK z dnia 18 listopada 2013 r., sygn. akt XVII Ama 26/13.

Praktyka przypisana Spółce, polegająca na informowaniu konsumentów o wprowadzeniu do ogólnych warunków umów ubezpieczenia ufk postanowienia dotyczącego nowego sposobu naliczania wysokości opłaty likwidacyjnej według zasad wynikających z Uchwały Zarządu nr 139/2012 ma fundamentalny wpływ na interesy ekonomiczne konsumentów, którzy powierzyli Towarzystwu swoje pieniądze. Poprzez takie działanie AEGON w istotny sposób zniekształcał decyzje konsumentów dotyczące zawartych umów, w tym konieczności ich kontynuowania lub też braku możliwości ich rozwiązania bez ponoszenia kosztów wynikających z opłaty likwidacyjnej naliczonej według nowych zasad. Ponadto Spółka faktycznie pobierała przedmiotowe opłaty, co dodatkowo mogło spotęgować zachowania decyzyjne konsumentów, którzy - aby odzyskać swoje pieniądze - musieliby dochodzić ich jedynie na drodze sądowej. Dla wielu konsumentów konieczność rozpoczynania sporu na drodze powództwa cywilnego jest wystarczającym utrudnieniem (m.in. ze względu na koszty, długotrwałość, jak również brak samodzielnego rozeznania w przepisach prawa i w zasadzie konieczność korzystania z pomocy pełnomocnika), aby zaniechać dalszych działań.

Należy również zwrócić uwagę, iż duża część konsumentów w wyniku działania stosowanego przez Spółkę straciła całe oszczędności swojego życia, gdyż wpłaciła pieniądze z myślą o pomnażaniu kapitału. Zarówno z doniesień medialnych, jak również ze skarg znajdujących się w aktach sprawy wynika, że konsumenci wpłacali nawet po kilkadziesiąt tysięcy złotych (np. składka miesięczna 60 tys. zł) w ramach jednej umowy (karta akt 39, 71). Ponadto – co również wynika z dokumentów znajdujących się w aktach sprawy, które zostały przytoczone wcześniejszej części niniejszej decyzji - produkt, jakim jest ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym został im zaproponowany przez agenta/pośrednika finansowego, który oferował go jako bezpieczną formę inwestowania kapitału. Wprawdzie odpowiedzialność za to ponoszą przede wszystkim podmioty bezpośrednio oferujące ww. produkty, to opiswane zdarzenia doskonale obrazują sytuację, w której znajdują się klienci AEGON. Z jednej strony zainwestowali spory kapitał w produkt, na który – jeżeli wiedzieliby, jakie są jego cechy i z jakim ryzykiem się to wiąże – nie zdecydowaliby się zawrzeć umowy, a z drugiej strony nie mogą wycofać wpłaconego kapitału, gdyż wiąże się to ze stratą większości zgromadzonych na subkoncie środków. W ocenie Prezesa UOKiK kolejne wprowadzenie tych konsumentów w błąd – tym razem przez Spółkę w związku z możliwością zmiany warunków umowy w trakcie jego trwania – należy ocenić wyjątkowo nagannie.

Przedmiotowa praktyka miała miejsce na etapie wykonania umowy, a więc w sytuacji, w której to konsumenci związani są już z Towarzystwem określonym stosunkiem prawnym i mogą postępować – co do zasady – tylko na podstawie jej zapisów (o ile nie sprzeciwiają się temu powszechnie obowiązujące przepisy prawa). To właśnie na tym etapie nieuczciwe praktyki rynkowe przedsiębiorców w sposób najbardziej istotny mogą niekorzystnie wpływać na sytuacje konsumentów, w tym przede wszystkim na ich sytuację finansową. W analizowanej sprawie jest to tym bardziej istotne, że konsumenci powierzali swoje środki przedsiębiorcy, a więc wprowadzenie w błąd ma znaczenia dla możliwości odzyskania wpłaconego wcześniej kapitału.

W związku z powyższym, organ ochrony konsumentów - mając na uwadze również długotrwały okres stosowania opisanej niniejszą decyzją praktyki (stosowana od dnia wejścia w życie Uchwały Zarządu, tj. od 3 września 2012 r. do co najmniej dnia wydania decyzji) - uznał,

iż natura naruszeń polegających na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej **na poziomie** [TP] [TP] przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2013 r., co jest równe kwocie [TP] [TP].

Przy obliczaniu ostatecznego wymiaru kary, Prezes UOKiK wziął również pod uwagę umyślność w zakresie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, objawiającą się świadomym wprowadzeniem konsumentów w błąd w zakresie możliwości zmiany warunków umowy ubezpieczenia ufk w trakcie jej trwania i co się z tym wiąże pobieraniem od nich opłaty likwidacyjnej obliczonej na podstawie nowych reguł określonych w Uchwale Zarządu. Przedmiotowe działanie uzasadnia – w ocenie organu ochrony konsumentów – **podwyższenie wymiaru kary** [TP] [TP].

Organ ochrony konsumentów miał również na względzie inną przesłankę obciążającą, za którą należy przyjąć znaczny zasięg naruszenia, gdyż działaniem Spółki objęci byli wszyscy konsumenci będący jej klientami, którzy w swoich umowach ubezpieczenia ufk posiadali postanowienie dotyczące obliczania wysokości opłaty likwidacyjnej. Z oświadczenia złożonego przez przedsiębiorcę wynika, że skutkiem Uchwały Zarządu objętych zostało [TP] [TP] umów ubezpieczenia ufk zawartych z konsumentami, które zawierały postanowienia umowne, o których była mowa w ww. uchwale. Powyższe dane świadczą o bardzo dużym zasięgu praktyki, która oddziaływała na znaczną liczbę konsumentów, co uzasadnia **podwyższenie wymiaru kary** [TP] [TP].

Kolejna przesłanka obciążająca, którą Prezes UOKiK wziął pod uwagę, są znaczne korzyści, które może uzyskać przedsiębiorca w związku ze stosowaniem kwestionowanej w niniejszym postanowieniu praktyki. W pierwszym rzędzie podkreślić należy, iż wartość środków – na dzień 3 września 2012 r., a więc w momencie wprowadzenia Uchwały – wpłaconych przez konsumentów z wykonania umów ubezpieczenia ufk, które obowiązywały na dzień 3 września 2012 r., wynosiła [TP] [TP]zł. Powyższa kwota nie uwzględnia wprawdzie prowizji i innych opłat pobieranych przez AEGON licząc od momentu zawarcia umowy do dnia 3 września 2012 r., ale pokazuje jednocześnie skalę olbrzymich środków zainwestowanych przez konsumentów w ubezpieczenia ufk oferowane przez Spółkę. Należy mieć na względzie, że konsumenci na podstawie opłaty likwidacyjnej obliczonej w myśl nowych zasad - w sytuacji zamiaru wycofania swoich pieniędzy wpłaconych na subkonto będące własnością Towarzystwa - mogli zostać pozbawiony większości swoich oszczędności ulokowanych na subkontach, tak jak to miało miejsce przy zastosowaniu postanowień umownych zakwestionowanych przez SOKiK. Korzyści finansowe, które może osiągnąć przedsiębiorca w przypadku wygaśnięcia dużej liczby umów zawartych z konsumentami są - w ocenie Prezesa UOKiK - olbrzymie, w związku z powyższym uzasadnione jest w tym zakresie **zwiększenie wymiaru kary** [TP] [TP].

Jednocześnie Prezes UOKiK przy określaniu wymiaru kary stwierdził występowanie dodatkowych okoliczności łagodzących, leżących po stronie Spółki poprzez aktywne współdziałanie w trakcie postępowania, w szczególności przyczynienie się do jego szybkiego i sprawnego przeprowadzenia. Powyższe zachowanie przejawiało się przede wszystkim w ponadstandardowych wyjaśnieniach o okolicznościach sprawy, które miały istotny wpływ na ustalenie stanu faktycznego i ocenę działania przedsiębiorcy w powiązaniu z terminowym przekazywaniem niezbędnych informacji oraz dokumentów. W związku z powyższym organ ochrony konsumentów zdecydował się **na obniżenie wymiaru kary** [TP] [TP].

Mając powyższe na uwadze, kara została **podwyższona** [TP] [TP] do kwoty **11.723.103 zł**, co stanowi ok. [TP] [TP] przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2012 r. oraz ok. [TP] [TP] maksymalnego wymiaru kary, jaką mógł nałożyć organ ochrony konsumentów na Spółkę w niniejszym postępowaniu za stosowaną przez niego praktykę.

Jednakże, w ocenie organu ochrony konsumentów, kara w powyższej wysokości nie spełniłaby swojej funkcji, zwłaszcza w zakresie prewencji ogólnej oraz nie odstraszałaby samej Spółki przed popełnianiem podobnych naruszeń w przyszłości. Z tego względu Prezes UOKiK zdecydował się zastosować **nadzwyczajne podwyższenie kary** w stosunku do praktyki określonej w pkt I, uznając tym samym, iż procentowe podwyższenie wymiaru kary wskazane powyżej nie jest wystarczające dla zachowania celów ww. kary. Za takim stanowiskiem przemawia kilka argumentów,

W pierwszej kolejności należy stwierdzić, iż sankcja finansowa wyliczona według powyższych reguł wyniosłaby jedynie [TP] [TP] wartości środków wpłaconych przez konsumentów na subkonta AEGON w ramach umów ubezpieczenia ufk (obliczanych na dzień wprowadzenia do nich nowych zasad obliczania wartości opłaty likwidacyjnej). Ewentualne korzyści finansowe, jakie uzyskalaby Spółka z tytułu wcześniejszego rozwiązania umowy przez wszystkich, bądź też większość konsumentów, z którymi łączy ją stosunek prawny jest nieproporcjonalna w stosunku do sankcji finansowej wyliczonej powyżej za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Należy bowiem zauważyć, iż na podstawie nowych zasad kalkulowania wysokości opłaty likwidacyjnej zdarzało się, że była ona kształtowała się na identycznym poziomie, jaki wynikałoby to ze stosowania postanowienia zakwestionowanego przez SOKiK, które zostało następnie wpisane do rejestru, a więc nawet na poziomie 100% wartości wpłaconych składek regularnych (karta akt: 1669-1695). Przy założeniu, że AEGON dysponował kwotą ponad [TP] [TP] wpłaconych przez konsumentów, ewentualne korzyści z potrącenia przez Spółkę opłaty likwidacyjnej byłyby bardzo wysokie, w szczególności jeżeli do zerwania umowy doszłoby w pierwszych latach trwania umowy. Z tego względu może to doprowadzić w przyszłości do sytuacji, w której Towarzystwo (jak również inni przedsiębiorcy świadczący podobne usługi) będzie postępowało w podobny sposób, gdyż ewentualna sankcja finansowa za tego rodzaju praktyki nie zniechęci go do zaprzestania stosowania praktyki. W tym zakresie zasadne jest stwierdzenie, iż powyżej wskazane podwyższenie wymiaru kary o 20%, z uwagi na możliwe do osiągnięcia znaczne korzyści finansowe z kwestionowanej praktyki, nie jest wystarczające. Wpływ ewentualnych profitów wynikających z nieuczciwej praktyki rynkowej stosowanej przez AEGON jest w tym wypadku zbyt duży i uzasadnia dodatkowe, nadzwyczajne podwyższenie wymiaru kary.

Na powyższa decyzję miała również wpływ postawa przedsiębiorcy w stosunku do najsłabszych uczestników rynku. Z informacji uzyskanych od konsumentów oraz od Rzecznika Ubezpieczonych wynika, że pisma kierowane przez nich do Spółki i próby polubownego zakończenia sporów kończyły się niepowodzeniem. Należy bowiem zwrócić uwagę, że konsumenci lub Rzecznik Ubezpieczonych wysyłali często po kilka pism do Spółki w jednej sprawie, a mimo to Spółka pozostała nieugięta w swoim stanowisku. Taki sposób postępowania Towarzystwa prezentowany był również przez Prezesa Zarządu AEGON p. Michała B., który wywiadzie dla Rzeczpospolitej wskazał, że jest przeciwnikiem ugód z klientami, gdyż

oznaczałoby to przyznanie się do tego, że działanie Spółki było niezgodne z prawem⁴⁵ (karta akt: 1819). W ocenie Prezesa UOKiK powyższy wywiad był wyraźnym sygnałem dla konsumentów, że nie mogą liczyć na szybkie i polubowne załatwienie sporu na etapie przedsądowym, w którym uzyskaliby to, co gwarantują im przepisy prawa (tj. uprawnienie do wypowiedzenia umowy bez ponoszenia kosztów związanych z opłatą likwidacyjną, o nieustalonej wysokości). Zdaniem organu ochrony konsumentów działanie Spółki było od początku świadomie wymierzone do zniechęcenia konsumentów do dochodzenia roszczeń. Jeżeli bowiem by się na to zdecydowali to niezbędne jest wytoczenie przez poszkodowanych konsumentów powództw na drodze postępowania cywilnego i domaganie się zwrotu wpłaconych składek, co – jak wiadomo z doświadczenia życiowego – jest wystarczającym bodźcem dla konsumentów do odstąpienia od dochodzenia dalszych roszczeń. Zmienić to mogą nowe regulacje ułatwiające konsumentom dochodzenia roszczeń od przedsiębiorców. Efektem takich działań jest m.in. powództwo w postępowaniu grupowym złożone przez 168 konsumentów, w którym domagają się oni zwrotu 1,8 mln zł⁴⁶ czy też liczne indywidualne postępowania sądowe w sądach na terenie całego kraju. Należy jednak zauważyć, że liczba pokrzywdzonych klientów Towarzystwa występująca w tej sprawie jest symboliczna w stosunku do liczby wszystkich umów ubezpieczenia ufk zawartych przez Spółkę, do których odnosiła się Uchwała Zarządu.

Prezes UOKiK uznał, iż **na podstawie powyższych argumentów należy karę finansową obliczoną zgodnie ze wcześniejszymi ustaleniami (tj. w wysokości 11.723.103 zł) podwyższyć o 100%**. Na nadzwyczajne podwyższenie kary wpływ mają w niniejszej sprawie czynniki podmiotowe (konsumentów pozbawieni własnych oszczędności, bez możliwości odzyskania zgromadzonych środków na drodze polubownej) i przedmiotowe – (szczególna szkodliwość praktyki stosowanej przez Spółkę objawiająca się bardzo dużą stratą finansową dla konsumentów, a co się z tym wiąże znacznymi zyskiem po stronie Towarzystwa).

W związku z powyższym, organ ochrony konkurencji i konsumentów postanowił nałożyć na Spółkę za naruszenie określone w pkt I sentencji niniejszej decyzji karę finansową w wysokości **23.446.206 zł** (słownie: dwadzieścia trzy miliony czterysta czterdzieści sześć tysięcy dwieście sześć złotych), co stanowi ok [TP] [TP] **przychodu** przedsiębiorcy za rok 2013 r. oraz ok [TP] [TP] maksymalnego wymiaru kary, jaką mógł nałożyć organ ochrony konsumentów na Spółkę w niniejszym postępowaniu za stosowaną przez nią praktykę. Relatywnie wyższa kara – która musi być wprost powiązana z przychodem osiągniętym przez Spółkę - powinna zatem mobilizować tego i innych przedsiębiorców do niestosowania podobnych nieuczciwych praktyk rynkowych, jak opisanych w sentencji niniejszej decyzji.

Podkreślenia wymaga także, że kara pieniężna, o której wyżej mowa, powinna pełnić funkcję prewencji szczególnej i ogólnej, a więc być zarówno realnymi, odczuwalnymi dolegliwościami dla ukaranego podmiotu, będącymi reakcją na naruszenie przepisów, ale także wyraźnym ostrzeżeniem na przyszłość, zapobiegającym powtarzaniu nagannych zachowań. Bez wątplenia orzeczona kara powinna w swojej wysokości uwzględniać wszystkie wymienione powyżej elementy wpływające na odpowiedzialność Spółki. Przyjmując, że kara

⁴⁵ Tekst pt. „Uгода nie wchodzi w grę” Rzeczpospolita z dnia 19 czerwca 2013 r.

⁴⁶ Postępowanie przed Sądem Okręgowym w Warszawie, sygn.. akt III C 1322/13, szczegóły na <http://konsument.um.warszawa.pl/aktualnosci/pozew-zbiorowy-przeciwko-aegon-tu-na-ycie-sa-0>

winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i powinna być odczuwalna dla przedsiębiorcy, organ ochrony konsumentów **postanowił nałożyć karę w wysokości określonej w punkcie III sentencji decyzji.**

Wobec tego orzeczono jak w pkt III sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 u.o.k.i.k., karę pieniężną należy uiścić w terminie **14 dni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rachunek bankowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **NBP o/o Warszawa** na nr **51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

IV.

Zgodnie z art. 80 u.o.k.i.k. Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 u.o.k.i.k., jeżeli w wyniku postępowania organ ochrony konsumentów stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. W świetle natomiast art. 263 § 1 kodeksu postępowania administracyjnego, do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Z kolei, zgodnie z art. 264 § 1 ww. kodeksu, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej, ustala w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku organ ochrony konsumentów w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKiK ze stroną. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć ww. przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości **34,20 zł** (słownie: trzydzieści cztery złote 20/100).

Z uwagi na powyższe orzeczono jak w pkt IV sentencji.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w **NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000** w terminie **14 dni** od uprawomocnienia się decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 kodeksu postępowania cywilnego od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o odmowie zawieszenia postępowania zawartego w punkcie II niniejszej decyzji Zgodnie z art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² Kodeksu postępowania cywilnego oraz zgodnie z art. 101 § 3 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów na postanowienie o odmowie zawieszenia przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji

i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Bydgoszczy w terminie tygodnia od dnia jego doręczenia.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 kodeksu postępowania cywilnego oraz stosownie do art. 264 § 2 kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stronie przysługuje zażalenie za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodniowym od dnia jej doręczenia.

*Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy
Piotr Adamczewski*

Otrzymują:

1.

Radca prawny

Pełnomocnik AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. w Warszawie

Wierciński, Kwieciński, Baehr Sp. k.

ul. Paderewskiego 7

61-770 Poznań

2. a/a