



**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 4 lutego 2015 r.

Znak sprawy: RBG-61-02/15/KL

POSTANOWIENIE NR RBG -17/2015

I. Na podstawie art. 49 ust. 1 w związku z art. 101 ust. 2 i art. 33 ust. 5 i 6 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 –

wszczyna się z urzędu w dniu 4 lutego 2015 r. postępowanie w sprawie stosowania przez **AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. stosowaniu we wzorcach umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym przy produktach o nazwach:

- a) Multi PIN AEGON 2.3.**
- b) Multi PIN AEGON 2.1. Premium**
- c) Multi PIN AEGON 2.1**

postanowień umownych określających *Oplatę za dystrybucję i wystawienie polisy* w zakresie części ustalonej procentowo, które powodują, że w przypadku wygaśnięcia tychże umów w *Pierwszym Okresie Inwestycji*, konsumenci pozbawieni zostają określonej procentowo wartości środków uprzednio wpłaconych jako składki ubezpieczeniowe (*Składki Regularne*) przez pierwszy rok obowiązywania umowy, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji określony w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 253, poz. 1503 ze zm.), które to działanie w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

2. stosowaniu we wzorcach umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym przy produktach o nazwach:

- a) Indywidualny Plan Finansowy Alfa ETF**
- b) Indywidualny Plan Finansowy Alfa-ETF 10**

postanowień umownych określających *Oplatę warunkową*, która jest pobierana od każdej składki ubezpieczeniowej (*Składki Regularnej*) wpłaconej przez pierwszy rok trwania umowy i w następstwie czego pomniejszone zostają wypłacane konsumentom środki

pieniężne w sytuacji wygaśnięcia umowy w *Pierwszym Okresie Inwestycji*, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji określony w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 253, poz. 1503 ze zm.), które to działanie w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

II. Na podstawie art. 123 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. 2013 r. poz. 267 ze zm.) w związku z art. 83 i 73 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 2 i ust. 6 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 – zalicza się w poczet dowodów:

1. wezwanie Prezesa UOKiK z dnia 28 maja 2014 r.;
2. odpowiedź AEGON z dnia 30 czerwca 2014 r. wraz z załącznikami nr 1, 2, 5 i 6;
3. wezwanie Prezesa UOKiK z dnia 17 października 2014 r.;
4. odpowiedź AEGON z dnia 7 listopada 2014 r. wraz z wersją niejawną,

uzyskane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. akt RBG-405-05/13/KL, mającego na celu wstępne ustalenie, czy w związku z działaniami AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie 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.

UZASADNIENIE

W dniu 18 lutego 2013 r. – postanowieniem Nr RBG-38/2013 – Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z działaniami AEGON Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: **AEGON**, **Spółka** lub **Towarzystwo**) 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 wzorców umów 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. Ponadto organ ochrony konsumentów wezwał Spółkę do udzielenia odpowiedzi na szereg pytań odnoszących się do zakresu prowadzonej działalności w związku z zawieraniem umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (dalej także: **umowa ubezpieczenia ufk**). W wyniku przeprowadzonego badania zaszło podejrzenie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w sentencji niniejszego postanowienia.

W świetle powyższego Prezes UOKiK ustalił, co następuje:

Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 253, poz. 1503 ze zm.) - dalej: **u.z.n.k.** - zakazane jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta. W art. 3 ust. 2 ustawodawca dokonał przykładowego wyliczenia czynów będących czynami nieuczciwej konkurencji.

W toku postępowania ustalono, że przedsiębiorca zawiera z konsumentami umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. W ofercie ma m.in. następujące produkty (dalej: **produkty inwestycyjne**):

- a) **Multi PIN AEGON 2.3** o oznaczeniu **AFT-OWU-0813** z następującymi załącznikami: AFT-ZAL-0813-10, AFT-ZAL-0314-10, AFT-ZALP-0813-10, AFT-ZALP-0314-10, AFT-ZAL-0813, AFT-ZAL-0813-1, AFT-ZAL-0813-12, AFT-ZAL-0813-2, AFT-ZAL-0813-3, AFT-ZAL-0813-4, AFT-ZAL-0813-5, AFT-ZAL-0314, AFT-ZAL-0314-1, AFT-ZAL-0314-12, AFT-ZAL-0314-2, AFT-ZAL-0314-3, AFT-ZAL-0314-4, AFT-ZAL-0314-5, AFT-ZALP-0813, AFT-ZALP-0813-1, AFT-ZALP-0813-12, AFT-ZALP-0813-2, AFT-ZALP-0813-3, AFT-ZALP-0813-4, AFT-ZALP-0813-5, AFT-ZALP-0314, AFT-ZALP-0314-1, AFT-ZALP-0314-12, AFT-ZALP-0314-2, AFT-ZALP-0314-3, AFT-ZALP-0314-4, AFT-ZALP-0314-5,
- b) **Multi PIN AEGON 2.1** o oznaczeniu **AFW-OWU-0512** z następującymi załącznikami: AFW-ZAL-1212, AFW-ZAL-0613-5, AFW-ZAL-0314-1, AFW-ZAL-0314-2, AFW-ZAL-0314-3, AFW-ZAL-0314-5, AFW-ZAL-0314, AFW-ZAL-0414, AFW-ZAL-0912-99, AFW-ZAL-1012-99, AFW-ZAL-0513-99-1, AFW-ZAL-0513-99-2, AFW-ZAL-0513-99-1-1, AFW-ZAL-0613-29, AFW-ZAL-0613-19, AFW-ZAL-0613-39, AFW-ZAL-0713-9, AFW-ZAL-0613-59, AFW-ZAL-0613-9, AFW-ZALP-1 212, AFW-ZALP-0613-5, AFW-ZALP-0314-1, AFW-ZALP-0314-2, AFW-ZALP-0314-3, AFW-ZALP-0314-5, AFW-ZALP-0314, AFW-ZALP-0414, AFW-ZALP-0912-99, AFW-ZALP-1012-99, AFW-ZALP-0513-99-1, AFW-ZALP-0613.19, AFW-ZALP-0713-9, AFW-ZALP-0613-29, AFW-ZALP-0613-39, AFW-ZALP-0513-9, AFW-ZALP-0613-59,
- c) **Multi PIN AEGON 2.1. Premium** o oznaczeniu **AFP-OWU-1112** z następującymi załącznikami: AFP-ZAL-1112, AFP-ZAL-0813, AFP-ZAL-0314, AFP-ZAL-0613-9
- d) **Indywidualny Plan Finansowy Alfa ETF** o oznaczeniu **EFW-OWU-0911** z następującymi załącznikami: EFW-ZAL-1013, EFW-ZALP-1013, EFW-ZALV-101;
- e) **Indywidualny Plan Finansowy Alfa-ETF 10** o oznaczeniu **EFZ-OWU-1212** z następującymi załącznikami: EFZ-ZAL-1212, EFZ-ZAL-0313, EFZ-ZAL-1013.

Każdy produkt składa się z wzorca umowy „Ogólne warunki ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym” (dalej: OWU), który różni się ze względu na charakter danego produktu. Nieodłącznym elementem OWU jest jego załącznik, w którym określona jest wysokość opłaty w formie kwotowej lub procentowej opisanej w OWU. W ramach jednego produktu może być stosowanych kilka załączników jednocześnie (znajdujących się w ofercie w tym samym czasie), ale konsument, który zawarł umowę z Towarzystwem – otrzyma jeden załącznik, który będzie obowiązywał w ramach jego umowy.

1.

Analiza powyższych dokumentów wskazuje, że każdy wzorzec OWU dotyczący produktu Multi PIN, jak i jego załączniki przypisane do tegoż produktu inwestycyjnego wprowadzają tzw. **opłatę za dystrybucję i wystawienie polisy**, która określana jest w części kwotowej i procentowej. Cześć procentowa pobierana jest od każdej Składki Regularnej należnej za

pierwszy rok obowiązywania umowy ubezpieczenia ufk (nazywanej Rokiem Polisowym). Umowa powinna trwać przez tzw. Pierwszy Okres Inwestycji, czyli minimalny termin na jaki zawarta jest umowa i w którym występuje po stronie konsumenta obowiązek opłacania Składek Regularnych. Przy Multi PIN AEGON 2.1. Premium jest to 6 lat, w Multi PIN AEGON 2.1. oraz Multi PIN AEGON 2.3. od 10 do 15 lat.

Wygaśnięcie umowy (w formie wypłaty całkowitej, wypowiedzenia, upływu okresu prolongaty) przed zakończeniem Pierwszego Okresu Inwestycyjnego wiąże się z tym, że nie zostaje konsumentom zwrócona - określona w załączniku do OWU - wartość procentowa Składek Regularnych wpłaconych przez pierwszy rok obowiązywania umowy, która jest pobierana jako opłata dystrybucyjna i za wystawienie polisy. Suma ww. składek zostanie zwrócona w przypadku, jeżeli konsument dotrwa do końca Pierwszego Okresu Inwestycji

Postanowienia umowne dot. opłaty dystrybucyjnej i za wystawienie polisy są w trzech analizowanych produktach inwestycyjnych Multi PIN AEGON bardzo podobne. Należy jednak zauważyć, iż OWU dla każdego z tych produktów występuje w dwóch wersjach – Z oraz O. Różnica pomiędzy tymi wersjami sprowadza się do minimalnych różnic w sposobie poboru opłaty, co nie ma jednak wpływu na charakter zrzucanej praktyki – stąd też poniżej tylko wersja Z. Zgodnie z §39 OWU dla Z (i odpowiednio §46 OWU dla O):

1. Opłata jest ustalana kwotowo jako suma:

- 1) części kwotowej wskazanej w Twoim Załączniku do OWU będącej naszym wynagrodzeniem za wystawienie Polisy (zwana dalej częścią kwotową opłaty za dystrybucję i za wystawienie Polisy) oraz*
- 2) części procentowej ustalonej jako iloczyn wskaźnika wskazanego w Twoim załączniku do OWU i Składki Regularnej bądź sumy Składek Regularnych należnych za pierwszy Rok Polisowy tytułem poniesionego przez nas kosztu pośrednictwa ubezpieczeniowego przypadającego na Umowę (zwana dalej: częścią procentową opłaty za dystrybucję i za wystawienie Polisy).*

Cześć procentowa opłaty za dystrybucję i za wystawienie Polisy

- 2. Część procentowa opłaty za dystrybucję i wystawienie Polisy jest pobierana od każdej zapłaconej Składki Regularnej należnej za pierwszy Rok Polisowy.*
- 3. Pobranie części procentowej opłaty następuje przed zapisaniem jej w postaci Jednostek Uczestnictwa.*

Cześć kwotowa opłaty za dystrybucję i za wystawienie Polisy

- 4. Część kwotowa opłaty za dystrybucję i za wystawiania Polisy jest pobierana tylko w razie:*
 - 1) dokonania przez Ciebie Wypłaty Całkowitej - pobranie tej części opłaty następuje w Dacie Umorzenia Jednostek Uczestnictwa UFK Portfelowych w związku z realizacją Wypłaty Całkowitej;*
 - 2) wygaśnięcia Umowy z powodu jej wypowiedzenia albo niezapłacenia Składki Regularnej w Okresie Prolongaty - pobranie tej części opłaty następuje w Dacie Umorzenia Jednostek Uczestnictwa UFK Portfelowych w związku z wygaśnięciem Umowy;*
 - 3) wypłaty Świadczenia Ubezpieczeniowego w warunkach ograniczenia przez nas świadczonej ochrony ubezpieczeniowej - pobranie tej części opłaty następuje w Dacie Umorzenia Jednostek Uczestnictwa UFK Portfelowych w związku z realizacją wypłaty Świadczenia Ubezpieczeniowego.*
- 5. Część kwotowa opłaty za dystrybucję i za wystawienie Polisy jest pobierana poprzez umorzenie na Subkoncie Składek Regularnych odpowiedniej liczby Jednostek Uczestnictwa UFK Portfelowych lub potrącenie środków pochodzących z umorzenia Jednostek Uczestnictwa UFK Portfelowych w związku z przeniesieniem środków pomiędzy UFK*

Portfelowymi na skutek realizacji Strategii Inwestycyjnej albo w związku ze Zmianą Platformy Inwestycyjnej, proporcjonalnie do ich udziału w Wartości Subkonta Składek Regularnych.

Pomiędzy produktami **Multi PIN AEGON 2.1. Premium**, **Multi PIN AEGON 2.1** oraz **Multi PIN AEGON 2.3**. występują różnice w treści załącznika do OWU przy ustalaniu wysokości procentowej Opłaty za dystrybucję i wystawienie Polisy. Niemniej jednak w ramach tego samego produktu stawki te są jednakowe zarówno dla O, jak i dla Z.

Treść załącznika dla **Multi PIN AEGON 2.1. Premium**

- 1) *Część kwotowa opłaty za dystrybucję i za wystawienie Polisy: 260 zł - pobierana w Pierwszym Okresie Inwestycji w razie wygaśnięcia Umowy w sytuacjach wskazanych w OWU*
- 2) *Część procentowa opłaty za dystrybucję i za wystawianie Polisy: od 45% sumy Składek Regularnych należnych za pierwszy Rok Polisowy - pobierana od każdej zapłaconej Składki Regularnej należnej za pierwszy Rok Polisowy przed jej zapisaniem na Subkoncie Składek Regularnych w postaci Jednostek Uczestnictwa*

Część kwotową opłaty za dystrybucję i za wystawienie Polisy pobierzemy w wysokości 260 zł albo w kwocie odpowiadającej Wartości Subkonta Składek Regularnych, jeżeli Wartość Subkonta Składek Regularnych jest niższa niż 260 zł.

W Rocznice Polisy kończącej Pierwszy Okres Inwestycji wypłacimy Ci Premię na zasadach określonych w OWU, w kwocie równej pobranej przez nas części procentowej opłaty za dystrybucję i za wystawienie Polisy.

Treść załącznika dla **Multi PIN AEGON 2.1** oraz **Multi PIN AEGON 2.3**

- 1) *Część kwotowa opłaty za dystrybucję i za wystawienie Polisy: 260 zł - pobierana w Pierwszym Okresie Inwestycji w razie wygaśnięcia Umowy w sytuacjach wskazanych w OWU*
- 2) *Część procentowa opłaty za dystrybucję i za wystawienie Polisy: 99%; 97,75%; 92%; 86,25%; 80,50% albo 74,75% (w zależności od załącznika) Składki Regularnej bądź sumy Składek Regularnych należnych za pierwszy Rok Polisowy - pobierana od każdej zapłaconej Składki Regularnej należnej za pierwszy Rok Polisowy przed jej zapisaniem na Subkoncie Składek Regularnych w postaci Jednostek Uczestnictwa*

Część kwotową opłaty za dystrybucję i za wystawienie Polisy pobierzemy w wysokości 260 zł albo w kwocie odpowiadającej Wartości Subkonta Składek Regularnych, jeżeli Wartość Subkonta Składek Regularnych jest niższa niż 260 zł.

W Rocznice Polisy kończącej Pierwszy Okres Inwestycji wypłacimy Ci Premię na zasadach określonych w OWU, w kwocie stanowiącej równowartość pobranej przez nas części procentowej opłaty za dystrybucję i za wystawienie Polisy pomnożonej przez wskaźnik (1,05),, co jest równoważne zwaloryzowanej ww. części procentowej opłaty o 5% w skali roku w każdym roku Pierwszego Okresu Inwestycji.

W niniejszej sprawie naruszenie przez Towarzystwo dobrych obyczajów może przejawiać się w nieuczciwym sposobie na „zatrzymanie” konsumenta i dążeniu do utrzymania zawartej umowy wyłącznie za pomocą swoistej sankcji ekonomicznej, a nie np. poprzez atrakcyjność oferowanych produktów. Poprzez zastosowanie wskazanego powyżej postanowienia konsument może albo kontynuować ubezpieczenie, płacąc przy tym składki i licząc na wypłatę w formie

„premię” pobranych wcześniej opłat, pomimo że tego nie chce lub też zrezygnować z ubezpieczenia i utracić znaczną część środków finansowych wpłaconych przez nich uprzednio w formie składki ubezpieczeniowej. *De facto* więc skutek zastosowania ww. postanowień konsument może być pozbawiony faktycznej możliwości rozwiązania umowy.

2.

W ramach produktów inwestycyjnych Alfa ETF przedsiębiorca stosuje wzorce umów zawierające postanowienia przewidujące obciążanie konsumenta **opłatą warunkową** ustaloną procentowo od każdej Składki Regularnej należnej za pierwszy Rok Polisowy. Po upływie Pierwszego Okresu Inwestycji wypłacana jest konsumentom premia w wysokości pobranej wcześniej opłaty warunkowej. Długość Pierwszego Okresu Inwestycji wskazana jest we wniosku konsumenta dotyczącego zawarcia umowy ubezpieczeniowej ufk.

Szczegółowa analiza wzorców umowy produktów inwestycyjnych **Indywidualny Plan Finansowy** znajduje się poniżej:

Ad. d i e) Dla produktów **Indywidualny Plan Finansowy Alfa ETF** oraz **Indywidualny Plan Finansowy Alfa-ETF 10**

Zgodnie z §17 ust. 6 obu OWU

Oplata warunkowa jest ustalana procentowo w stosunku do Składki Regularnej, naliczana i pobierana od każdej zapłaconej Składki Regularnej należnej za pierwszy Rok Polisowy przed przeliczeniem na Jednostki Uczestnictwa UFK Alfa ETF.

Z kolei treść załącznika do obu OWU określa wysokość procentową omawianej opłaty warunkowej. Procent ten jest różny w każdym z produktów, i tak:

Dla programu **Indywidualny Plan Finansowy Alfa ETF**:

Oplata warunkowa wynosi 99% Składki Regularnej należnej za okres 1. Roku Polisowego. Po upływie Okresu Inwestycji, na rzecz Ubezpieczającego, jest wypłacana Premia określona w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia w kwocie odpowiadającej pobranej opłacie warunkowej.

Dla programu **Indywidualny Plan Finansowy Alfa ETF 10**:

Oplata warunkowa wynosi 92% albo 99% (w zależności od załącznika) Składki Regularnej należnej za okres 1. Roku Polisowego. Po upływie Okresu Inwestycji, rzecz Ubezpieczającego, jest wypłacana Premia określona w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia w kwocie odpowiadającej pobranej opłacie warunkowej.

Jak wynika z powyższej analizy, Opłata warunkowa jest pobierana w wysokości 92% i 99% ze składek wpłaconych przez pierwszy rok obowiązywania umowy i nie jest zwracana konsumentom w sytuacji jej wygaśnięcia przed Pierwszym Okresem Inwestycji. W ocenie Prezesa UOKiK ustalenie w takiej formie Opłaty warunkowej narusza dobre obyczaje kontraktowe i stanowi wyraz nadużywania przez przedsiębiorcę uprzywilejowanej pozycji względem słabszej strony stosunku obligacyjnego. Tak wyliczona kwota „odstępnego”, którą zobowiązany jest ponieść konsument przy rozwiązaniu umowy - w nieuczciwym sposób powoduje jego „zatrzymanie” przy umowie wyłącznie za pomocą swoistej sankcji ekonomicznej, a nie np. poprzez atrakcyjność oferowanych produktów. Poprzez zastosowanie wskazanego

powyżej postanowienia konsument może albo kontynuować ubezpieczenie i płacić składki pomimo, że tego nie chce albo zrezygnować z ubezpieczenia i utracić znaczną część środków finansowych wpłaconych przez nich uprzednio w formie składki ubezpieczeniowej. *De facto* więc wskutek zastosowania ww. postanowień konsument może być pozbawiony faktycznej możliwości rozwiązania umowy.

Wobec powyższego wszczęcie postępowania w niniejszej sprawie jest uzasadnione.

Na postanowienie niniejsze zażalenie nie przysługuje.

*Z up. Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy
Piotra Adamczewskiego*