

PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
W LUBLINIE

20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48, 743-77-30, Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl

Lublin, dnia 30 grudnia 2013r.

RLU-61-38/13/IM

Postanowienie Nr 362/13

Na podstawie art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 4 i 6 tejże ustawy w związku z § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. nr 107 poz. 887)

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

wszczyna się w dniu 30.12.2013r. z urzędu, postępowanie administracyjne przeciwko „Nordea Polska Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Spółka Akcyjna w Warszawie, w związku z działaniami tego Przedsiębiorcy, polegającymi na:

- I.** stosowaniu w obrocie z konsumentami, w 2012 i 2013r., opłat likwidacyjnych, określonych w „Kartach Parametrów” stanowiących integralną część ogólnych warunków ubezpieczeń poszczególnych ubezpieczeń indywidualnych i grupowych ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Nordea Polska Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., w ryczałtowo określonej wysokości od 4 do 10%, środków uprzednio wpłaconych jako składki ubezpieczeniowe przez ubezpieczonego i inwestowanych przez ubezpieczyciela bez określenia, jakie koszty ponoszone przez przedsiębiorcę pokrywa ta opłata, pobierana w związku z wykupem, w pierwszym i drugim roku obowiązywania umowy ubezpieczenia, środków uprzednio wpłaconych jako składki ubezpieczeniowe przez ubezpieczonego i inwestowanych przez ubezpieczyciela, w związku z wypowiedzeniem lub wystąpieniem z umowy ubezpieczenia, w sytuacji uprzedniego pobierania przez w/w Przedsiębiorcę opłat związanych z kosztami działalności ubezpieczeniowej oraz z kosztami prowadzenia indywidualnego rachunku kapitałowego, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji, określony w art. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.),

co stanowi z kolei praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

II. stosowaniu w obrocie z konsumentami, w 2012 i 2013r., tzw. „Wartości Wykupu Całkowitego”, określonej w „Załącznikach” (bez nazwy) do polis ubezpieczeniowych indywidualnych i grupowych ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Nordea Polska Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., w wysokości od 0% do 5% środków uprzednio wpłaconych jako składki ubezpieczeniowe przez ubezpieczonego i inwestowanych przez ubezpieczyciela, w związku z wypowiedzeniem lub wystąpieniem z umowy ubezpieczenia w pierwszym i drugim roku obowiązywania umowy ubezpieczenia, w sytuacji uprzedniego pobierania opłat związanych z kosztami działalności ubezpieczeniowej oraz z kosztami prowadzenia indywidualnego rachunku kapitałowego, co może doprowadzić do zatrzymania przez przedsiębiorcę od 95% do 100% inwestowanej części składki i w konsekwencji może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji, określony w art. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.), co stanowi z kolei praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

III. stosowaniu w obrocie z konsumentami, w 2012 i 2013r., pojęcia „Wartości Wykupu Całkowitego” wskazanego w „Załączniku” (bez nazwy) do wniosku o przystąpienie do umowy ubezpieczenia lub o zawarcie umowy ubezpieczenia, do polis ubezpieczeniowych indywidualnych i grupowych ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym Nordea Polska Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., które to pojęcie nie będąc wyjaśnionym w polisach ubezpieczeniowych, ani „Załącznikach” (bez nazwy) ani w „Kartach Parametrów”, zawierających opłaty obciążające ubezpieczonego, jest określone w sposób niejasny i niejednoznaczny w ogólnych warunkach ubezpieczeń poszczególnych ubezpieczeń z funduszem kapitałowym stosowanych przez w/w Przedsiębiorcę, w tym przez odesłanie do „Umowy ubezpieczenia”, która w przypadku ubezpieczeń grupowych jest niedostępna dla konsumenta, a w przypadku ubezpieczeń indywidualnych nie istnieje jako odrębny dokument, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, określoną w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 2 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206) w postaci podawania prawdziwych informacji o warunkach ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym w sposób mogący wprowadzać konsumentów w błąd, co powoduje lub może spowodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy ubezpieczenia, której inaczej by nie podjął, co z kolei stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK) przeprowadził postępowanie wyjaśniające, wszczęte z urzędu, w związku z zawiadomieniem skierowanym przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Elblągu. Postępowanie było prowadzone w sprawie warunków ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, jakie są stosowane przez Nordea Polska Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. (dalej: Nordea). Prezes UOKiK dokonał analizy treści dokumentów (wzorców umownych) stosowanych przez Nordea, tj.: ogólnych warunków ubezpieczeń, polis ubezpieczeniowych, kart parametrów i nienazwanych załączników określających tzw. wartość wykupu, pod kątem ich zgodności z treścią art. 24 ust. 1 i 2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (...).

Wskazany przepis stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się m.in. bezprawne działanie danego przedsiębiorcy w postaci stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych (regulacja: ustawa z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206) lub czynów nieuczciwej konkurencji (regulacja: ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.).

Prezes UOKiK skontrolował następujące **Ogólne Warunki Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym**, wraz z **Kartami Parametrów**, stosowane przez Nordea:

1. – ze składką jednorazową Nordea Multi Profit , - Max , - VIP;
2. - ze składką jednorazową Nordea Przyszłość;
3. - ze składką jednorazową Program Lokacyjny Nordea (-3-letni, -10-letni, -Bis-3-letni);

Prezes UOKiK skontrolował następujące **Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym**, wraz z **Kartami Parametrów**, stosowane przez Nordea:

4. - ze składką jednorazową dla klientów Sales Group Sp. z o.o. "SG NORDEA ZYSK";
5. - ze składką jednorazową dla klientów Alior Bank S.A. "Zadbaj o przyszłość ze składką jednorazową";
6. - ze składką jednorazową dla klientów Deutsche Bank PBC S.A. "db Invest Optimum 2";

Prezes UOKiK skontrolował następujące **Ogólne Warunki Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym**, wraz z **Kartami Parametrów i Załącznikami** (bez nazwy) do wniosków i polis, stosowane przez Nordea:

7. - ze składką regularną Nordea Plan Systematycznego Oszczędzania PLUS;
8. - ze składką regularną Nordea Plan Systematycznego Oszczędzania (- Optimum, - Premium, - VIP);
9. - Nordea Futura;
10. - ze składką regularną Nordea Multi Premium;
11. - ze składką regularną Program Lokacyjny Nordea Plus;
12. - ze składką regularną Nordea Strateg;
13. - ze składką regularną Nordea Strateg Indywidualny Program Inwestycyjny;
14. - ze składką regularną Nordea Strateg Linia ER;
15. - ze składką regularną dla klientów Banku BPH S.A. PREMIUM PLAN;

Prezes UOKiK skontrolował następujące **Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym**, wraz z **Kartami Parametrów i Załącznikami** (bez nazwy) do wniosków i polis, stosowane przez Nordea:

16. - ze składką regularną Life Care dla Klientów Idea Bank S.A.;
17. - ze składką regularną Life Care dla Klientów TC Doradcy Finansowi;
18. - ze składką regularną dla klientów Sales Group Sp. z o.o. "SG Nordea Future";
19. - ze składką regularną dla klientów Alior Bank S.A. "Zadbaj o Przyszłość";
20. - ze składką regularną dla klientów Alior Bank S.A. będących Posiadaczami Rachunku Inwestycyjnego 200,400,1000";
21. - ze składką regularną dla klientów Open Finance S.A. "My Future";
22. - ze składką regularną dla klientów Home Broker Doradcy Finansowi "Home Solution";
23. - ze składką regularną dla klientów Getin Noble Bank S.A. "Noble Solution";
24. - ze składką regularną "Nordea Efekt".

Prezes UOKiK ustalił, że we wzorcach wyżej wskazanych (nr 1 do 6), w postaci: Kart Parametrów, będących odrębnymi dokumentami, a stanowiących część ogólnych warunków ubezpieczenia, znajduje się określenie wysokości opłat likwidacyjnych, stosowanych przez Nordea z tytułu realizacji tzw. „wykupu środków pochodzących z Rachunku Podstawowego oraz Dodatkowego”. W poszczególnych rodzajach ubezpieczeń, zarówno grupowych, jak i indywidualnych, zawieranych przez Nordea na podstawie każdego z sześciu wskazanych ogólnych warunków ubezpieczeń

na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym wysokość opłat likwidacyjnych, w pierwszym lub drugim roku trwania tego ubezpieczenia, sięga od 4% do 10% (tylko w przypadku ubezpieczenia Nordea Multi Profit VIP, gdzie minimalna składka wynosi 500 tys. zł, jest to od 1,2% do 0,4%) . Oznacza to, że każdej ubezpieczonej osobie w związku z wypowiedzeniem przez nią lub wystąpieniem z umowy ubezpieczenia, zostaną wypłacone środki uprzednio wpłacone przez nią jako składki ubezpieczeniowe, alokowane i inwestowane następnie przez Nordea, pomniejszone ryczałtowo, w zależności od rodzaju ubezpieczenia o kwotę równą od 4% do 10% wysokości tychże środków w dniu wykupu. Zważywszy, że **minimalna** jednorazowa składka (takie są stosowane w ubezpieczeniach wskazanych od nr 1 do nr 6), w zależności od rodzaju ubezpieczenia wynosi od 5000 zł do 100000 zł, to opłaty likwidacyjne stanowią więc znaczne kwoty. Jednocześnie z Kart Parametrów wynika, że Nordea pobiera od ubezpieczonych, co miesiąc, m.in. opłaty za ochronę ubezpieczeniową, za zarządzanie Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi, jak i za prowadzenie indywidualnego rachunku kapitałowego. W dokumentach związanych z umową ubezpieczenia brak informacji, czy i jakim kosztem ponoszonym przez Nordea odpowiadają stosowane, ryczałtowe, wysokie w stosunku do wpłaconej składki, opłaty likwidacyjne. Zachodzi więc podejrzenie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a to przez stosowanie zawyżonych i nieekwiwalentnych opłat likwidacyjnych, mających tych samym charakter kary umownej ("odstępnego") za wycofanie środków pieniężnych, zainwestowanych w instrument finansowy pn. ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, oferowany przez Nordea. Nie wynika ponadto, że w hipotetycznym przypadku wypowiedzenia umowy ubezpieczenia przez Nordea, że obciążąłyby tego Przedsiębiorcę (na rzecz konsumentów) podobne opłaty likwidacyjne.

Zdaniem Prezesa UOKiK opłaty likwidacyjne w opisanym wyżej kształcie mogą naruszać dobre obyczaje kupieckie. Ich wysokość, do 10% stanu rachunku danego konsumenta - ubezpieczonego, odniesiona jest do wartości bliżej nieokreślonego świadczenia lub kosztów ze strony Nordea, co może naruszać interes konsumentów, tym bardziej, że do momentu wypowiedzenia bądź wystąpienia z umowy ubezpieczenia już były ponoszone przez ubezpieczonego opłaty związane z zawartym ubezpieczeniem. Nordea w żadnym miejscu nie określa, jakim kosztem, czy jakiemu świadczeniu przedmiotowe opłaty miałyby odpowiadać. Kwestionowane opłaty mogą naruszać interes konsumentów w ten sposób, że powstaje możliwość ponoszenia przez konsumentów nieuzasadnionych lub nie w pełni uzasadnionych kosztów, którym mogą odpowiadać z kolei znaczne korzyści uzyskiwane przez Nordea, tym większe, im większą składkę dany ubezpieczony sfinansował. Opisane działanie Nordea, jako naruszające dobre obyczaje w obrocie z konsumentami, może więc stanowić czyn nieuczciwej konkurencji.

Prezes UOKiK ustalił, że załączniki (bez nazwy) do polis potwierdzających zawarcie umów ubezpieczenia lub przystąpienie do umów ubezpieczenia, na podstawie ogólnych warunków ubezpieczenia, wskazanych powyżej, od pozycji nr 7 do nr 24, określają pojęcie „Wartość Wykupu Całkowitego środków pochodzących z Rachunku Podstawowego” (dalej: wartość wykupu). W poszczególnych rodzajach

ubezpieczeń, zarówno grupowych, jak i indywidualnych, zawieranych przez Nordea na podstawie każdego z wskazanych ogólnych warunków ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym wartość wykupu, w pierwszym lub drugim roku trwania tego ubezpieczenia, sięga od 0% do 5% (tylko w przypadku ubezpieczenia – Nordea Plan Systematycznego Oszczędzania Plus wartość wykupu wynosi odpowiednio 0% i 20%). Oznacza to, że osobie ubezpieczonej w związku z wypowiedzeniem przez nią umowy ubezpieczenia z funduszem kapitałowym lub wystąpieniem z umowy grupowego ubezpieczenia z funduszem kapitałowym, generalnie nie zostaną wypłacone lub zostaną wypłacone jedynie w wysokości 5%, środki uprzednio przez nią wpłacone jako składki ubezpieczeniowe, alokowane i inwestowane następnie przez Nordea. Jednocześnie z Kart Parametrów wynika, że Nordea pobiera od ubezpieczonych, co miesiąc, opłaty m.in. za ochronę ubezpieczeniową, za zarządzanie Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi, jak i za prowadzenie indywidualnego rachunku kapitałowego, w związku z czym nie znana jest przyczyna takiego sposobu określenia wartości wykupu. Uzasadnionym jest podejrzenie, że pobieranie przez Nordea 100% lub 95% środków pochodzących z rachunku podstawowego nie może być traktowane jako zrównoważenie kosztów działalności ubezpieczyciela. W dokumentach związanych z umową ubezpieczenia brak informacji, czy i jakim kosztem ponoszonym przez Nordea odpowiadają stosowane wartości wykupu ryczałtowe, tak wysokie w stosunku do wpłaconej składki, opłaty likwidacyjne.

W praktyce więc składki najpierw wniesione przez ubezpieczonego, następnie w związku z wypowiedzeniem przez niego umowy ubezpieczenia z funduszem kapitałowym lub wystąpieniem z umowy grupowego ubezpieczenia z funduszem kapitałowym, w pierwszym lub drugim roku funkcjonowania ubezpieczenia, przepadają na rzecz Nordea, bądź są zwracane w symbolicznej wysokości. Taka zasada „odstępnego” może prowadzić do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i wysoce niekorzystny dla konsumenta, a więc sprzeczny z dobrymi obyczajami. Opisane działanie Nordea, uznane wstępnie za rażąco naruszające dobre obyczaje w obrocie z konsumentami, może więc stanowić czyn nieuczciwej konkurencji.

Prezes UOKiK ustalił, że w przypadku ubezpieczeń z funduszem kapitałowym, zawieranych przez konsumentów lub do których konsumenci przystępują na podstawie w/w ogólnych warunków ubezpieczeń (od nr 7 do nr 24) formalnie nie występują opłaty likwidacyjne. Jedynym odniesieniem do wysokości środków, jakie będą zwrócone danemu konsumentowi w związku z wypowiedzeniem lub wystąpieniem przez niego z umowy ubezpieczenia, jest tzw. wartość wykupu całkowitego. Pojęcie wartości wykupu całkowitego, następującego w związku z rozwiązaniem przez konsumenta umowy ubezpieczenia bądź wystąpieniem konsumenta z umowy ubezpieczenia grupowego jest zdefiniowane każdorazowo w ogólnych warunkach poszczególnych rodzajów ubezpieczeń. Nordea określa mianowicie **wartość wykupu całkowitego jako kwotę wypłacaną w związku z rozwiązaniem umowy ubezpieczenia lub wystąpieniem z umowy ubezpieczenia, w wysokości określonej w umowie ubezpieczenia**. Przy czy konsument nie otrzymuje umowy ubezpieczenia

jako fizycznie odrębnego dokumentu, ani nie jest informowany co tę umowę stanowi. W OWU nie jest określony mechanizm ustalenia wskazanej wyżej kwoty. W rozdziale OWU pn. „Wykup częściowy i Wykup całkowity” Przedsiębiorca wyjaśnił z kolei, że **„wykup całkowity” polega na umorzeniu Jednostek Funduszy** w ramach wszystkich posiadanych przez Ubezpieczającego Ubezpieczeniowych Funduszy Kapitałowych. Definicja ta (*wykup... polegający na umorzeniu...*) dla przeciętnego konsumenta, nie posiadającego specjalistycznej wiedzy prawnej i ekonomicznej jest nieczytelna. W polisie ubezpieczeniowej, dokumencie potwierdzającym zawarcie przez konsumenta umowy ubezpieczenia, brak informacji o wartości wykupu całkowitego, ani w ogóle odniesienia do tego pojęcia. Obok OWU konsument otrzymuje Kartę Parametrów, zawierającą m.in. opłaty, jakie będzie on ponosił w związku z zawartą umową ubezpieczenia. W tejże Karcie Parametrów brak jakiegokolwiek wzmianki o najbardziej dotkliwej „opłacie”, jaka go może obciążyć, w sytuacji wystąpienia lub rozwiązania umowy ubezpieczenia, tj. w postaci braku zwrotu wpłaconych przez konsumenta składek, ukrytego pod pojęciem wartości wykupu całkowitego. W oddzielnym, nienazwanym „Załączniku” do wniosku o przystąpienie do umowy ubezpieczenia lub we wniosku o zawarcie takiej umowy oraz w takim samym „Załączniku” do polisy znajduje się tabela, także bez nazwy, odnosząca się do „wartości wykupu”. W pierwszej kolumnie tej tabeli znajduje się określenie „Wartość Wykupu Całkowitego środków pochodzących z Rachunku Podstawowego”. W drugiej kolumnie wyliczone lata polisowe (roczne okresy obowiązywania ubezpieczenia), a trzecia kolumna ma mało komunikatywny tytuł: „% wnioskowanej wartości Rachunku”. W tej trzeciej kolumnie znajdują się wielkości, określone w procentach. W odniesieniu do pierwszego i drugiego „roku polisowego”, w ubezpieczeniach zawieranych na podstawie OWU wskazanych powyżej, od nr 7 do nr 24, widnieją wielkości 0 % lub 5%.

Reasumując, stosowane przez Nordea określenie „wartość wykupu całkowitego” jest niejasne i niejednoznaczne. Jest ono określone trudnym, specjalistycznym językiem, a wręcz „żargonem ubezpieczeniowym”. Nie istnieje jedna, klarowna definicja tego pojęcia. Informacje dotyczące tegoż wykupu są rozrzucone w różnych dokumentach związanych z ubezpieczeniem. Wysokość wykupu ma być zgodnie z OWU określona w umowie ubezpieczenia, co nie jest jasne dla przeciętnego konsumenta, gdyż takiej umowy, jako odrębnego dokumentu nie posiada. W nienazwanym załączniku do polis ubezpieczeniowych jest podana faktycznie kwota (wielkość procentowa) , jaką straci konsument, odstępując od umowy ubezpieczenia lub rozwiązując umowę ubezpieczenia w trakcie funkcjonowania pierwszego lub drugiego roku ubezpieczenia, ale nawet określenia użyte w tymże „Załączniku”, jak „% wnioskowanej wartości Rachunku” nie przybliżają przeciętnego konsumenta do zrozumienia, iż wycofując się z umowy ubezpieczenia w trakcie pierwszego lub drugiego roku jej obowiązywania straci całość lub prawie wszystkie (95%) środki ze swojego rachunku. Taka zaś wiedza mogłaby spowodować decyzję konsumenta o nie zawieraniu, ewentualnie nie przystąpieniu do umowy ubezpieczenia lub odstąpieniu od tejże umowy w ciągu 30 dni od jej zawarcia lub przystąpienia, co nie skutkuje obciążeniami finansowymi. Nie istniała żadna przeszkoda, aby Nordea określiła wprost w OWU lub w Kartach Parametrów, gdzie są podane inne opłaty obciążające

ubezpieczonego, wielkość środków pieniężnych, jakie zostaną przejęte od ubezpieczonego konsumenta w sytuacji zajścia wskazanych wyżej okoliczności.

Na postanowienie niniejsze zażalenie nie przysługuje.

a/a