



**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 stycznia 2015 r.

Znak sprawy: RBG-61-03/15/KL

POSTANOWIENIE NR RBG -18/2015

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 **Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

- 1.** stosowaniu we wzorcu umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym produktu o nazwie Kapitalna Przyszłość postanowienia określającego wartość wykupu, zgodnie z którym konsumenci rozwiązujący umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym w pierwszym roku jej obowiązywania pozbawieni zostają całości środków finansowych zgromadzonych na rachunku podstawowym, 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 może w konsekwencji 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 wzorcu umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym produktu o nazwie Kapitalna Przyszłość postanowienia określającego opłatę likwidacyjną, zgodnie z którym w przypadku rozwiązania umowy po rocznym okresie jej obowiązywania, konsumenci pozbawieni zostają określonej procentowo wartości środków finansowych zgromadzonych na wszystkich rachunkach, 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 może w konsekwencji 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 9 czerwca 2014 r.
2. pismo Prezesa UOKiK do Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 9 czerwca 2014 r.
3. odpowiedź Aviva z dnia 27 czerwca 2014 r. wraz z załącznikami 13-15;
4. wezwanie Prezesa UOKiK z dnia 1 lipca 2014 r.
5. odpowiedź Aviva z dnia 10 lipca 2014 r. wraz z załącznikami;
6. pismo Aviva z dnia 18 lipca 2014 r. z pełnomocnictwem;
7. pismo Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 28 lipca 2014 r. wraz z załącznikami;
8. wezwanie Prezesa UOKiK z dnia 29 września 2014 r.;
9. odpowiedź Aviva z dnia 13 października 2014 r. wraz z załącznikami;
10. wezwanie Prezesa UOKiK z dnia 21 października 2014 r.
11. odpowiedź Aviva z dnia 14 listopada 2014 r. wraz z załącznikami;

uzyskane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. akt RBG-405-17/14/KL, mającego na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez **Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie** zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, 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. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowań w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w szczególności w zakresie obciążania konsumentów opłatami likwidacyjnymi w umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

UZASADNIENIE

W dniu 9 kwietnia 2014 r. – postanowieniem Nr RBG-104/2014 – Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez Aviva Towarzystwo Ubezpieczeniowe na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: **Aviva, Towarzystwo** lub **Spółka**) zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, 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. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowań w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w szczególności w zakresie obciążania konsumentów opłatami likwidacyjnymi w umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

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 występuje m.in. produkt o nazwie Kapitalna Przyszłość, o aktualnym numerze KAP/J/6/2014.

1.

Analiza wzorca umowy Kapitalna Przyszłość (KAP/J/6/2014) wskazuje, że przez roczny okres od początku trwania umowy konsumenci pozbawiani są całej wartości wpłaconych składek, w przypadku rozwiązania przez nich w tym okresie umowy ubezpieczenia ufk.

Zgodnie z Rozdziałem VII pkt 5 ppkt 2 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego Kapitalna Przyszłość (KAP/J/6/2014): *Jeżeli główna umowa ubezpieczenia została rozwiązana przed pierwszą rocznicą ubezpieczenia albo nie zostały opłacone wszystkie składki regularne za pierwszy rok ubezpieczenia, wartość wykupu jest równa wartości świadczenia wartości rachunku lokacyjnego pomniejszonej o zadłużenie z umów dodatkowych.*

Wartość rachunku lokacyjnego jest to wartość jednostek zgromadzonych na rachunku lokacyjnym (*Rozdział I pkt 2*). Z kolei rachunek lokacyjny jest to rachunek otwierany w związku z umową główną w celu inwestowania składek lokacyjnych (*Rozdział I pkt 2*). Należy również zauważyć, iż składka lokacyjna jest składką dodatkową, której konsument nie musi wpłacać, aby objęty został umową ubezpieczenia ufk, gdyż z niej wynika jedynie obowiązek opłaty składek regularnych.

Jak wynika z powyższego Towarzystwo nie zwraca konsumentom żadnych wpłaconych wcześniej środków, jeżeli do rozwiązania umowy doszło przed pierwszą rocznicą ubezpieczenia, a konsument ten nie zdecydował się opłacać żadnych składek lokacyjnych.

Aby zobrazować mechanizm działania Towarzystwo warto przedstawić to na realnych przykładach z określonymi sumami pieniężnymi. Poniżej tabela ukazująca koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy i wartość wykupu na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu miesięcznej składki regularnej za umowę główną w wysokości 200 zł miesięcznie.

Rok	Suma wpłaconych składek	Opłata za zarządzanie i administrację ufk	Opłata administracyjna	Opłata alokacyjna	Wartość wykupu	Opłata likwidacyjna	Suma Ubezpieczenia
1	2400	56	102	24	0	2291	2400
2	4800	112	102	69	1846	2769	4800
3	7200	170	102	114	4881	2093	7200

4	9600	228	102	160	7493	1873	9647
5	12000	287	102	207	10379	1415	12148

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 i płacić składki pomimo, że tego nie chce albo zrezygnować z ubezpieczenia i utracić całość środków finansowych zgromadzonych na rachunku podstawowym. *De facto* więc skutek zastosowania ww. postanowień konsument może być pozbawiony faktycznej możliwości rozwiązania umowy.

Zdaniem Prezesa UOKiK takie działanie może naruszać dobre obyczaje związane z realizacją umowy i równym traktowaniem stron kontraktu, o których mowa w art. 3 ust. 1 u.z.n.k.

2.

W ocenie organu ochrony konsumentów, Spółka w sposób nieuprawniony pobiera od konsumentów opłaty likwidacyjne, w sytuacji rozwiązania umowy ubezpieczenia ufk po roku obowiązywania umowy. Zgodnie z Rozdziałem VII pkt 5 ppkt 3 ww. OWU: *Jeżeli główna umowa ubezpieczenia została rozwiązana począwszy od pierwszej rocznicy ubezpieczenia i wszystkie składki regularne za pierwszy rok ubezpieczenia zostały opłacone, wartość wykupu jest równa wartości wszystkich rachunków pomniejszonej o opłatę likwidacyjną i zadłużenie z umów dodatkowych. Wysokość opłaty likwidacyjnej jest wskazana w Wykazie opłat załączonym do niniejszych warunków ubezpieczenia.*

W załączniku do ww. OWU znajduje się Wykaz Opłat (WO/KAP/8/2013), który w następujący sposób określa definicję oraz wysokość opłaty likwidacyjnej:

Opłata likwidacyjna – potrącona w kwocie stanowiącej iloczyn ustalonej kwoty do wypłaty z rachunku podstawowego (w przypadku wypłaty wartości wykupu jest to wartość rachunku podstawowego) oraz odpowiedniego wskaźnika procentowego wybranego w zależności od sumy zakończonych miesięcy ubezpieczenia, za które została zapłacona składka regularna:

od 12 do 23 miesięcy – 60%

od 24 do 35 miesięcy – 30%

od 36 do 47 miesięcy – 20%

od 48 do 59 miesięcy – 12%

od 60 do 71 miesięcy – 8%

od 72 do 83 miesięcy – 6%

od 84 do 94 miesięcy – 4%

od 96 do 107 miesięcy – 2%

od 108 do 119 miesięcy – 1%

od 120 miesięcy – 0%

Powyższe oznacza, że Aviva po pierwszym roku trwania umowy obciąża konsumentów dodatkową, zryczałtowaną opłatą likwidacyjną za rozwiązanie umowy w określonym terminie, obliczaną od wartości rachunku podstawowego zawierającego środki wpłacone przez konsumenta z tytułu uiszczania składek regularnych, pomniejszonego o miesięczne opłaty pobierane zgodnie z warunkami umowy. Wysokość opłaty likwidacyjnej uzależniona jest od okresu, w którym następuje rozwiązanie umowy.

Aby zobrazować mechanizm działania Towarzystwa, warto przedstawić to na realnych przykładach z określonymi sumami pieniężnymi. Poniżej tabela ukazująca koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy i wartość wykupu na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu miesięcznej składki regularnej za umowę główną w wysokości 200 zł miesięcznie.

Rok	Suma wpłacanych składek	Opłata za zarządzanie i administrację ufk	Opłata administracyjna	Opłata alokacyjna	Wartość wykupu	Opłata likwidacyjna	Suma Ubezpieczenia
1	2400	56	102	24	0	2291	2400
2	4800	112	102	69	1846	2769	4800
3	7200	170	102	114	4881	2093	7200
4	9600	228	102	160	7493	1873	9647
5	12000	287	102	207	10379	1415	12148

W ocenie Prezesa UOKiK ustalenie opłaty likwidacyjnej w zryczałtowanej wysokości ustalonej procentowo od wartości wszystkich wpłaconych składek przez okres trwania umowy narusza dobre obyczaje kontraktowe i stanowi wyraz nadużywania przez przedsiębiorcę uprzywilejowanej pozycji względem słabszej strony stosunku obligacyjnego. Tak wyliczona opłata likwidacyjna w nieuczciwy sposób powoduje „zatrzymanie” konsumenta 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 zgromadzonych na wszystkich rachunkach. *De facto* więc skutek zastosowania ww. klauzuli umownej konsument może być pozbawiony faktycznej możliwości rozwiązania umowy. Takie działanie narusza dobre obyczaje, a tym samym interesy konsumentów w ten sposób, że powstaje możliwość ponoszenia przez konsumentów nieuzasadnionych kosztów, które nie mają związku z rozwiązaniem umowy ubezpieczenia ufk.

Zdaniem Prezesa UOKiK takie działanie narusza dobre obyczaje związane z realizacją umowy i równym traktowaniem stron kontraktu, o których mowa w art. 3 ust. 1 u.z.n.k.

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*

